

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

**“LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE LOS
PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES,
CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL”**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

JOSÉ TOBIAS BUENAFÉ RAMOS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, Noviembre de 2013

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

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1º	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal 2º	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal 3º	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4º	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal 5º	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

ÁREA AUDITORÍA	Lic. Juan José Rosales
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
ÁREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Jorge Oliva Ordóñez

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
SECRETARIO	Lic. José Antonio Vielman
EXAMINADOR	Lic. German Rolando Ovando Amezquita

Guatemala, 23 de abril de 2013

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Edificio S-8

Señor Decano:

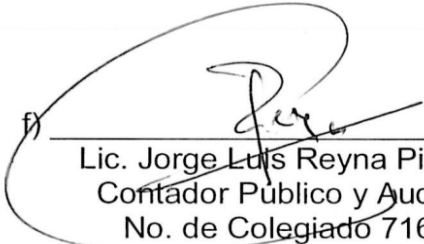
En atención a la designación de que fuera objeto para asesorar el trabajo de Tesis del estudiante José Tobias Buenafé Ramos, tengo el agrado de comunicar a usted que procedí a efectuar dicha asesoría, encontrándose el trabajo concluido a satisfacción.

El tema asignado **“La auditoría interna, en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes, con tarjeta de débito en un banco nacional”** fue desarrollado en forma completa y con conceptos totalmente actualizados, por lo que constituye un valioso aporte para la profesión.

Opino que este trabajo reúne todos los requisitos necesarios, para ser aceptado para su discusión en el Examen Privado de tesis, previo al otorgamiento del título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado, al señor José Tobias Buenafé Ramos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Contador Público y Auditor
No. de Colegiado 7162

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-3"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTITRÉS DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 14-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 7 de octubre de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 215-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 28 de agosto de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante JOSÉ TOBIÁS BUENAFÉ RAMOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Ingrid
PREVISALCO

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme fortaleza y la sabiduría necesaria para lograr y alcanzar una meta más en mi vida.
- A MIS PADRES:** Tobias Buenafé (†) y María Ramos
A mi mamá, por estar siempre a mi lado, apoyándome en todo momento, por sus sacrificios constantes y por ser un ejemplo de lucha para poder alcanzar mis metas.
- A MIS HERMANAS:** Rosario y Silvia, por estar siempre a mi lado apoyándome.
- A MIS TÍOS:** Por sus consejos y apoyo.
- A MIS AMIGOS:** Rony, Edilzar, Paty, Jorge, Luis, Mario, Yeri, Sheny, Cecilia, Wendy, Adriana, Annabella, por su valiosa amistad y apoyo.
- AGRADECIMIENTO ESPECIAL A:** Lillian Miranda, Patricia Méndez, Emilio Morales, Lic. Carlos Arana, por sus sabios consejos y apoyo incondicional para seguir adelante.
- A MI ASESOR Y SUPERVISOR DE TESIS:** Lic. Jorge Luis Reyna Pineda,
Gracias por su apoyo, asesoría y orientación en la elaboración del presente trabajo.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** Por haberme permitido ingresar a esta casa de estudios y especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas, por permitirme formar como profesional.

ÍNDICE

	Página	
INTRODUCCIÓN	i - ii	
CAPÍTULO I		
EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA		
1.1	Antecedentes históricos	1
1.2	Definición de sistema bancario	4
1.3	Estructura del Sistema Bancario en Guatemala	4
1.3.1	Junta Monetaria	4
1.3.2	Superintendencia de Bancos	5
1.3.3	Intendencia de Verificación Especial	6
1.3.4	Banco de Guatemala	7
1.4	Constitución y Autorización de un Banco	8
1.4.1	Constitución	8
1.4.2	Autorización	9
1.5	Definición de Banco	11
1.6	Características principales de un banco	11
1.7	Bancos del sistema	12
1.8	Clasificación de los bancos	13
1.8.1	Por el origen de su capital	13
1.8.2	Por el tipo de operaciones que realizan	14
1.9	Operaciones y servicios que realizan los bancos	16
1.9.1	Operaciones pasivas	17
1.9.2	Operaciones activas	17
1.9.3	Operaciones de confianza	18
1.9.4	Pasivos contingentes	18
1.9.5	Operaciones de servicio	19
1.10	Grupos Financieros	19
1.11	Supervisión Bancaria	20
1.12	Marco Legal	21

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

2.1	Origen de la auditoría	28
2.2	Definición de auditoría	29
2.3	Definición de auditoría interna	29
2.4	Importancia de la auditoría interna	31
2.5	Objetivos de la auditoría interna	31
2.6	Alcance de la auditoría interna	34
2.7	Funciones de la auditoría interna	34
2.7.1	La auditoría interna como función preventiva	34
2.7.2	La auditoría interna como función de asesoría a la administración	34
2.8	Procedimientos de auditoría	35
2.8.1	Plasificación de los procedimientos	35
2.9	Técnicas de auditoría	36
2.10	Normas de auditoría interna	37
2.10.1	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna - NIEPAI	38
2.10.1.1	Normas sobre atributos	38
2.10.1.2	Normas sobre desempeño	40
2.10.1.3	Normas de implantación	43
2.10.2	Declaraciones sobre las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	43
2.10.3	Guías para la práctica profesional de la auditoría interna	44
2.10.4	Código de ética	45
2.11	Definición de control interno	46
2.12	Importancia del control interno	47
2.13	Tipos de control	48
2.14	Alcance del control interno	49
2.15	Objetivos del control interno	49
2.16	Clasificación del control interno	51
2.17	Estructura del control interno	51

2.18	Elementos o componentes del control interno	52
2.18.1	Ambiente de control	52
2.18.2	Evaluación de riesgos	52
2.18.3	Actividades de control	53
2.18.4	Información y comunicación	54
2.18.5	Supervisión o monitoreo	55
2.19	Evaluación de la estructura de control interno	55
2.19.1	Métodos de evaluación del control interno	57
2.20	Administración de riesgos	58
2.21	Riesgo en la actividad bancaria	59
2.22	Riesgo de auditoria	64

CAPÍTULO III

FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO

3.1	Definición de tarjeta de débito	65
3.2	Características de la tarjeta de débito	65
3.3	Clasificación de las tarjetas de débito	66
3.4	Ventajas y desventajas en el uso de las tarjetas de débito	68
3.4.1	Ventajas	68
3.4.2	Desventajas	69
3.5	Medios en que opera una tarjeta de débito	70
3.6	Definición de fraude	72
3.7	Tipos de fraude	73
3.7.1	Fraude interno	73
3.7.2	Fraude externo	73
3.8	Fraudes con tarjeta de débito	73
3.9	Clases de fraude realizados con la tarjeta de débito	73
3.9.1	Solicitud fraudulenta de tarjeta	73
3.9.2	Tarjeta no recibida por el cliente	74
3.9.3	Fraude en la devolución de tarjetas entregadas por el cliente	74
3.9.4	Tarjeta perdida	74

3.9.5	Tarjeta robada	74
3.9.6	Tarjeta clonada	75
3.9.7	Tarjeta retenida en cajeros automáticos	76
3.9.8	Uso fraudulento del número de tarjeta (tarjeta no presente)	77
3.9.9	Fraude informático	77
3.9.10	Fraude en operaciones de comercio electrónico	77
3.10	Riesgo de fraude	78
3.11	Situaciones que facilitan el fraude	78
3.12	Causas y efectos de un fraude	79
3.12.1	Causas	79
3.12.2	Efectos	79
3.13	Normativa aplicable a fraudes con tarjeta de débito	80

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES, CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL

4.1	Antecedentes de la Entidad	82
4.2	Alcance y Limitación	86
4.3	Nombramiento de la Auditoría	90
4.3.1	Notificación al Jefe de Agencia	91
4.4	Planeación del Trabajo	92
4.5	Programa de Trabajo	95
4.6	Ejecución del Trabajo	98
4.6.1	Cédula de Hallazgos	141
4.6.2	Matriz de Riesgos	144
4.7	Informe de Auditoría	145
	Conclusiones	153
	Recomendaciones	155
	Referencias Bibliográficas	156
	Anexos	159

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
1 Anverso de la Solicitud de Emisión de Tarjeta de Débito	160
2 Reverso de la Solicitud de Emisión de Tarjeta de Débito	161
3 Control de Entrega de Tarjetas de Débito	162
4 Glosario de Términos	163

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
1 Anverso de la tarjeta de débito	66
2 Reverso de la tarjeta de débito	66
3 Tarjeta de débito deslizada por el POS	70
4 Cajero automático	71
5 Lector de banda magnética	76

ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS

	Página
1 Banco La Estrella Feliz, S.A.	85

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la globalización financiera, ha obligado a los bancos que conforman el Sistema Bancario de Guatemala, a invertir en sistemas, programas y estrategias, para modernizar y diversificar los servicios y productos financieros que ofrecen a sus clientes, con la finalidad de no rezagarse ante la competencia.

Bajo estas circunstancias, se considera de importancia el estudio del tema denominado **“La auditoría interna, en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes, con tarjeta de débito en un banco nacional”**, en la cual se incluye la definición de los elementos principales de la investigación, se describen los procedimientos de control implementados en un banco nacional y se sugieren algunos que coadyuvarían en la lucha de fraudes con tarjeta de débito.

La presente tesis se quedó estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se define al Sistema Financiero Guatemalteco que por mandato constitucional se encuentra organizado bajo el sistema de banca central, dirigido por la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala; asimismo, se enumeran las principales leyes que regulan dicho sistema financiero y los aspectos importantes que norma cada una de ellas.

La auditoría interna es de suma importancia para cualquier entidad; sin embargo, para las instituciones bancarias es indispensable, el capítulo segundo, proporciona la definición, importancia y clasificación de la auditoría; origen, objetivos, alcance, y normativa vigente de la auditoría interna; asimismo comprende la definición de control interno, objetivos, alcance y estructura del mismo, así como los principales aspectos a evaluar en la estructura de control interno de una agencia bancaria.

El capítulo tres describe el fraude con tarjeta de débito, causas y efectos de un fraude, controles y procedimientos para la prevención y detección del fraude, así también se presentan las generalidades de las tarjetas de débito, su definición, características, clasificación, ventajas y desventajas y la normativa aplicable.

En el capítulo cuatro, considerado el más importante, en él se desarrolla el caso práctico sobre la aplicación de procedimientos de auditoría interna, para la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito en un banco nacional.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los aspectos más importantes de la tesis; así como las referencias bibliográficas consultadas que sustentan el trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

“En Guatemala el sistema bancario inició con la fundación del primer banco en el año 1872, al cual se le denominó Banco Agrícola Hipotecario, con capital de dos millones de pesos, el cual estaba destinado a facilitar dinero a los agricultores y dos años después se transformó en “Banco Nacional de Guatemala”, pero fueron tantas las solicitudes del público por cambiar sus billetes por metálico a consecuencia de la guerra de 1876, que no pudo cumplir con sus compromisos y se declaró en liquidación.” (24:6)

“El 3 de septiembre de 1877 se fundó el primer banco comercial que existió en el país, con el nombre de Banco Internacional; un año después, el 27 de agosto de 1878 se fundó el Banco Colombiano, S.A., sus estatutos fueron firmados por los accionistas fundadores y la sociedad se constituyó para 20 años. Las otras operaciones para las que fue autorizado el banco, estaban debidamente listas, incluido prestar dinero a interés con hipoteca, prenda o con otras cauciones eficientes, podían llevar a cabo todas las operaciones que la ley no prohibiera a los bancos de emisión, giro depósito y descuento, significa que podían hacer operaciones limitadas, ambos gozaron de toda clase de facilidades para su desarrollo.” (24:6)

“El 25 de mayo de 1881 fue fundado el Banco de Occidente. Es el primer banco regional ubicado en Quetzaltenango y el tercer banco en orden de fundación. Cumplió 125 años en 2006 y fue absorbido por el Banco Industrial ese mismo año. En épocas posteriores fueron fundados otros bancos, como el Banco Agrícola Hipotecario en 1893 y el Banco Americano en 1895. Con el desarrollo de las actividades bancarias se benefició de inmediato la agricultura.” (24:6)

El período de 1890 a 1920 se caracterizó por la existencia de mucho desorden financiero. En efecto en 1894 el peso guatemalteco se cotizaba a 2 por un Dólar de Estados Unidos de Norteamérica y en 1924, el cambio de 60 pesos por uno.

“En 1924, durante el gobierno del General José María Orellana, se llevo a cabo lo que se conoce como primera reforma monetaria en Guatemala, se emitió el decreto por el cual se denomina Quetzal a la unidad monetaria y se crearon los mecanismos para establecer el Banco Central de Guatemala, que fue posteriormente el Banco Agrícola Mercantil.” (24:7)

“Anteriormente, en Guatemala existía el Banco Central de Guatemala fundado el 30 de Junio de 1926, que funcionó como una sociedad con participación accionaría del Estado y de particulares, desempeñando algunas de las funciones inherentes a la banca central, además era un banco mixto que combinaba el privilegio de único emisor con la realización de operaciones de banca comercial.” (24:7)

“En el año de 1944 se inició la modernización económica en Guatemala, para lo cual se creó el Ministerio de Economía y Trabajo, que aprobó los lineamientos de una reforma monetaria y bancaria integral. Durante el mismo período el Gobierno avaló y realizó dicho proyecto, el cual se concretó con la promulgación del Decreto 203 Ley Monetaria, Decreto 215 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y el Decreto 315 Ley de Bancos, realizado en el lapso comprendido entre noviembre de 1945 y noviembre de 1946. La reforma comenzó a aplicarse formalmente el 1º de julio de 1946, con la fundación del Banco de Guatemala, normativa que estuvo vigente por más de 50 años y fueron modificadas en el año 2002.” (24:7)

Dentro de los aspectos fundamentales de la reforma monetaria y bancaria está la creación del Banco de Guatemala en calidad de institución autónoma del Estado, cuyo rol principal era dedicarse a cumplir las funciones de un banco central moderno, ajena a las actividades de la banca comercial y sin fines de lucro.

“Además, durante 1946 fue creada la Superintendencia de Bancos, que inicio sus labores el 2 de septiembre de dicho año.” (24:7)

“Dentro del nuevo sistema se creó la Junta Monetaria, cuya misión primordial consiste en dictar las medidas de política monetaria, cambiaria y crediticia, con entera autonomía respecto del Gobierno y de los grupos o gremios del sector privado. Además, el anterior Banco Central se convirtió en un banco comercial, bajo la denominación de Banco Agrícola Mercantil, cuya transición se completó en 1947 cuando se pusieron a la venta las acciones pertenecientes al Estado. Al cumplirse los primeros 25 años de la reforma monetaria y bancaria, el sistema financiero guatemalteco se había extendido considerablemente, el cual estaba integrado, además del Banco de Guatemala, por 10 bancos comerciales, dos sociedades financieras privadas y un banco estatal de desarrollo, encontrándose en proceso de formación la Corporación Financiera Nacional (Corfina). Más adelante, en 1990 el sistema bancario guatemalteco estaba conformado por 27 bancos y financieras, mientras que se encontraban 6 más en proceso de formación y 4 en trámites de solicitud para su creación.” (24:7)

En el año 2002, surgió la legislación financiera que actualmente rige al país, emitiéndose el Decreto 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 17-2002 Ley Monetaria, Decreto 18-2002 Ley de Supervisión Financiera y Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, los cuales se pusieron a la vanguardia con los cambios que generaron los mercados financieros.

Actualmente las actividades financieras han cobrado auge y por ende, también los negocios que realizan y los servicios que prestan los bancos, lo que les ha demandado mayor eficiencia y agilidad, situación que aunada a la globalización del mercado mundial, ha propiciado que sus accionistas tomen decisiones importantes para lograr expandirse y ubicarse en una mejor posición en el mercado.

1.2 DEFINICIÓN DE SISTEMA BANCARIO

“Conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que es una entidad financiera especializada que, sin objetivos de lucro cumple la misión de controlar el sistema monetario y bancario en forma ordenada, teniendo en cuenta los intereses económicos generales del país.” (20:30)

1.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA

De conformidad con lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, en el artículo 132 indica: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.” (7:26)

1.3.1 Junta Monetaria

“La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario Nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue

financiamiento directo o indirecto, garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias.” (7:27)

La Junta Monetaria estará integrada por los siguientes miembros:

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

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

“La Junta Monetaria, integrada conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala, ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala.” (9:4)

1.3.2 Superintendencia de Bancos

“La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.” (11:2)

“Es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (7:27)

“...es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.” (11:2)

1.3.3 Intendencia de Verificación Especial

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

“Se crea dentro de la Superintendencia de Bancos la Intendencia de Verificación Especial, que podrá denominarse solo como Intendencia o con las siglas -IVE-, que será la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de esta ley y su reglamento, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establece.” (8:9)

Dentro de las principales funciones que desempeña la Intendencia de Verificación Especial, están las siguientes:

- “Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos;
- Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos;
- Elaborar y mantener los registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones;

- Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades;
- En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder;
- Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos;
- Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone la ley; y,
- Otras que se deriven de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; así como disposiciones legales y convenios internacionales aprobados por el Estado de Guatemala.” (8:10)

1.3.4 Banco de Guatemala

El Banco de Guatemala, como Banco Central de la República, “es una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala.” (9:2)

“Tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.” (9:2)

Dentro de las principales funciones que desempeña el Banco de Guatemala, están:

- **La función monetaria:** por ser el banco responsable de la emisión de moneda nacional y velar por el nivel adecuado de liquidez del sistema bancario.
- **La función bancaria:** por tener a su cargo la custodia y administración de los depósitos por encaje bancario de los bancos del sistema y depósito legal de otras instituciones, asimismo por tener a su cargo la dirección general de la cámara de compensación de cheques, habiendo delegado su administración a la Asociación Bancaria de Guatemala, de conformidad con el reglamento de la Cámara de Compensación Bancaria contenido en la resolución de Junta Monetaria JM-51-2003.
- **La función cambiaria:** por tener a su cargo la administración de las reservas monetarias internacionales del país, así como fijar la política cambiaria y mantener el valor externo de la moneda.
- **La función financiera:** al considerársele el agente financiero del Estado.

1.4 CONSTITUCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE UN BANCO

A continuación se describe brevemente el proceso que se tiene que seguir para la constitución y autorización de un banco del sistema.

1.4.1 Constitución

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

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

Los bancos extranjeros podrán:

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

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y remitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional.” (12:3)

Al momento de constituir un banco se debe tomar en cuenta que su capital social debe estar dividido y representado por acciones nominativas. El monto mínimo de su capital pagado inicial tanto para bancos nacionales como para bancos sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional, 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.

Además 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 y dicho capital debe ser cubierto en efectivo.

1.4.2 Autorización

El Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, en el artículo 7 Autorización, establece:

La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.” (12:3)

“Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros. No podrá autorizarse el establecimiento de una sucursal de banco extranjero sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.” (12:3)

“Para efectos del dictamen correspondiente, la Superintendencia de Bancos deberá asegurarse, mediante las investigaciones que estime convenientes, sobre el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- Que el estudio de factibilidad presentado sea amplio y suficiente para fundamentar el establecimiento, operaciones y negocios de la entidad cuya autorización se solicita; estudio que incluirá sus planes estratégicos;
- Que el origen y monto del capital, las bases de financiación, la organización y administración, aseguren razonablemente el ahorro y la inversión;
- Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad y responsabilidad de los socios fundadores aseguren un adecuado respaldo financiero y de prestigio para la entidad;
- Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, así como los conocimientos y experiencia en la actividad bancaria, bursátil y financiera de los organizadores, los miembros del consejo de administración y los administradores propuestos, aseguren una adecuada gestión de la entidad;
- Que las afiliaciones, asociaciones y estructuras corporativas, a su juicio, no expongan a la futura entidad a riesgos significativos u obstaculicen una supervisión efectiva de sus actividades y operaciones por parte de la Superintendencia de Bancos; y,

- Que se ha cumplido con los demás trámites, requisitos y procedimientos establecidos por la normativa aplicable.” (12:4)

“Los requisitos, trámites y procedimientos para la constitución y autorización de bancos, el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros y el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros 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.” (12:4)

1.5 DEFINICIÓN DE BANCO

Existen varias definiciones de banco, entre ellas las siguientes:

“...la denominación “banco” comprende los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.” (12:2)

Los bancos “...podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (12:2)

1.6 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE UN BANCO

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

- “Tienen la custodia de grandes cantidades de partidas monetarias, incluyendo efectivo e instrumentos negociables, cuya seguridad física tiene que ser salvaguardada durante su transferencia y mientras están guardados, tienen también la custodia y control de instrumentos negociables y otros activos que son fácilmente transferibles por medios electrónicos.” (17:635)
- “Participan en un gran volumen y variedad de transacciones cuyo valor es importante. Esto requiere de sistemas de contabilidad y de control interno complejo.” (17:636)
- “Ordinariamente operan a través de redes de sucursales en departamentos geográficamente dispersos. Esto implica una mayor descentralización de autoridad y dispersión de funciones de contabilidad y de control con las dificultades consecuentes para mantener prácticas de operación y sistemas de contabilidad uniformes, principalmente cuando la red de sucursales traspasa las fronteras nacionales.” (17:636)

1.7 BANCOS DEL SISTEMA

La denominación Bancos del Sistema, comprende a las instituciones bancarias establecidas legalmente en el país, independientemente del lugar de formación de su capital, y que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Los bancos forman parte del sistema financiero y han jugado un papel muy importante en el desarrollo económico del país.

Las instituciones bancarias legalmente autorizadas para operar en el país, que se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, al mes de julio 2013, son las siguientes:

1. “El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S.A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S.A.

5. Banco de Desarrollo Rural, S.A.
6. Banco Internacional, S.A.
7. Banco Reformador, S.A.
8. Citibank, N.A. Sucursal Guatemala
9. Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S.A. (VIVIBANCO)
10. Banco Ficohsa Guatemala, S.A.
11. Banco Promerica, S.A.
12. Banco de Antigua, S.A.
13. Banco de América Central, S.A.
14. Banco Citibank de Guatemala, S.A.
15. Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
16. Banco G&T Continental, S.A.
17. Banco de Crédito, S.A.
18. Banco Azteca de Guatemala, S.A.” (25:2)

1.8 CLASIFICACIÓN DE LOS BANCOS

Las instituciones bancarias se clasifican de la siguiente manera:

1.8.1 Por el origen de su capital

- **Bancos privados**

Son aquellos que se encuentran organizados y administrados por el sector privado. Su capital está conformado por aportaciones de personas particulares, generalmente adoptan la figura de Sociedad Anónima. La mayor parte de instituciones bancarias que operan en Guatemala son de capital privado y éstos a su vez se clasifican en nacional y extranjero.

Bancos nacionales: “...Comprende a los bancos constituidos en el país...” (12:2). Con base en el señalamiento anterior, se puede establecer como bancos nacionales a aquellos bancos constituidos legalmente en el territorio nacional.

Bancos extranjeros: Son bancos constituidos en el extranjero y autorizados para operar en el país a través de sucursales legalmente establecidas y que se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos. Dentro de éstos bancos se encuentra Citibank, N.A. Sucursal Guatemala.

- **Bancos estatales**

Son aquellos que están constituidos con fondos del Estado. Dentro de éstos bancos se encuentran El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

- **Bancos mixtos**

Son aquellos cuyo capital se encuentra conformado por aportes del Estado y del sector privado. Este tipo de bancos generalmente cumplen con una función social.

Dentro de éstos se encuentran los siguientes:

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

1.8.2 Por el tipo de operaciones que realizan

- **Bancos comerciales**

Son los bancos que reciben depósitos monetarios y depósitos a plazo menor, con el objeto de invertir su producto principal en operaciones activas de corto término.

Son los más comunes con que opera el público en general, sus operaciones habituales incluyen depósitos en cuenta corriente, caja de ahorro, préstamos, cobranzas, pagos y cobranzas por cuentas de terceros, custodia de títulos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financiación, etc.

- **Bancos hipotecarios**

Son los bancos que se dedican al préstamo con garantía de bienes inmuebles. Sus operaciones habituales son de crédito a mediano y a largo plazo.

Obtienen los fondos necesarios, principalmente de la captación de depósitos de ahorro y plazo y por la emisión de obligaciones a mediano y largo plazo.

Son instituciones que emiten bonos hipotecarios o prendarios, reciben depósitos de ahorro y de plazo mayor, con el objeto de invertir su producto en operaciones activas de mediano y largo plazo.

Los bancos hipotecarios pueden realizar entre otras, las funciones activas siguientes:

- Préstamo con garantía de sus depósitos de ahorro y de sus bonos hipotecarios y prendarios.
- Créditos a plazo no mayor de 5 años, para financiar compras y operaciones útiles productivas de mediano termino, con garantía prendaría, hipotecaria o mixta.
- Créditos a plazo no mayor de 25 años para financiar compras y operaciones útiles o productivas de largo término o para financiar obligaciones análogas ya existentes, con garantías hipotecarias.

- **Bancos de inversión**

Los bancos de inversión, conocidos también como sociedades financieras o simplemente financieras, son instituciones especializadas en la promoción y colocación de valores y participaciones para la formación del capital inicial de las empresas. Conceden créditos a largo plazo y facilitan la movilización de capitales. Son aquellos cuya finalidad principal es promover la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo.

- **Bancos de ahorro y préstamo para la vivienda**

Estos bancos, son instituciones de crédito cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vivienda en el país. Realiza operaciones activas ordinarias y la principal consiste en la concesión de préstamos hipotecarios

a sus ahorrantes en cumplimiento de sus contratos de ahorro y préstamo con destino exclusivo a la adquisición, construcción, reparación o ampliación de viviendas familiares o a la liberación de un gravamen hipotecario.

Sus funciones están definidas en el Decreto No. 541 del Congreso de la República. De conformidad con el artículo 8 de la citada ley, estos bancos mediante la suscripción de un contrato de ahorro y préstamo se comprometen a otorgar préstamos destinados a la adquisición o mejoramiento de una vivienda, con el compromiso del ahorrante de entregar cuotas de ahorro periódicas de monto fijo mínimo. Asimismo, pueden financiar sus operaciones mediante la emisión de bonos de ahorro e hipotecarios, como también por la recepción de depósitos. Dentro de este tipo de bancos se encuentra autorizado Vivibanco, S. A. para operar como tal.

- **Bancos de desarrollo del área rural**

Son aquellos cuyo fin principal es el de cumplir con una función económica o social en el país. Éste tiene por objetivo contribuir al desarrollo de los sectores agrícola, artesanal, comercial así como del micro y pequeño empresario del país.

Dentro de este tipo de bancos se encuentra el Banco de Desarrollo Rural, S. A., un banco conformado por capital multisectorial que cuenta con aportaciones tanto del Estado como de otras instituciones tales como cooperativas, organizaciones no gubernamentales y asociaciones campesinas.

1.9 OPERACIONES Y SERVICIOS QUE REALIZAN LOS BANCOS

De conformidad con lo que indica el artículo 41 Operaciones y Servicios de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República, los bancos autorizados conforme a ésta ley, podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

1.9.1 Operaciones pasivas

Son las operaciones que realizan las instituciones bancarias con el propósito de captar recursos financieros en las que surge mediata o inmediatamente una obligación o exigibilidad para los bancos.

A continuación se detallan las operaciones pasivas:

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

1.9.2 Operaciones activas

Son las operaciones que realizan las instituciones bancarias para colocar los recursos que captan, en las que surge a favor de los bancos un derecho que puede ejercer contra terceros, con la finalidad de obtener un rendimiento por realizar dichas operaciones.

A continuación se detallan las operaciones activas:

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjetas de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;

7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con 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;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

1.9.3 Operaciones de confianza

Son las operaciones que realizan los bancos actuando como mandatarias o depositarias, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas.

A continuación se detallan las operaciones de confianza:

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

1.9.4 Pasivos contingentes

Son aquellos compromisos que la entidad bancaria ha adquirido y que tienen como objetivo garantizarle a un tercero el pago de una deuda u obligación por cuenta de otro, sin que esto constituya un pasivo para la institución bancaria. A continuación se detallan los pasivos contingentes:

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

1.9.5 Operaciones de Servicio

Los servicios que los bancos pueden brindar, son los siguientes:

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

“La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.” (12:17)

Como se observa, el desarrollo de la globalización financiera, ha obligado a los bancos que conforman el Sistema Bancario de Guatemala, a invertir en sistemas, programas y estrategias, para modernizar y diversificar los servicios y productos financieros que ofrecen a sus clientes, con la finalidad de no rezagarse ante la competencia, tal es el caso de la banca electrónica, banca por teléfono, manejo de depósitos, retiros de efectivo o pago de servicios por medio de cajeros automáticos, tarjetas de débito, etc.

1.10 GRUPOS FINANCIEROS

El Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, en su artículo 27, establece que “Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.” (12:11)

“Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.”
(12:12)

1.11 SUPERVISIÓN BANCARIA

De conformidad con lo que indica el artículo 2 de la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República, “se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.” (11:2)

“La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.”
(11:3)

Adicionalmente y de conformidad con lo que indica el artículo 28 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República, “Supervisión consolidada es la vigilancia e inspección que realiza la Superintendencia de Bancos sobre un grupo financiero, con el objeto de que las entidades que conformen el mismo, adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que le sean aplicables, y los riesgos que asumen las empresas de dicho grupo, que puedan afectar al banco, sean evaluados y controlados sobre una base por empresa y global. Para

estos efectos, la Superintendencia de Bancos tendrá acceso a la información de operaciones y actividades del grupo financiero, sobre una base por empresa y consolidada, resguardando la identidad de los depositantes e inversionistas conforme a lo establecido en la presente Ley.” (12:12)

1.12 MARCO LEGAL

Conforme lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reformas, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, “los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable.” (12:2)

Los actos administrativos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata.” (12:3)

- **Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala, indica en sus artículos 132 y 133 aspectos relacionados con la moneda, la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala así como de la Superintendencia de Bancos, entre otros se mencionan los siguientes:

“Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.” (7:26)

Asimismo, establece que “las actividades monetarias, bancarias y financieras, se organizarán bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.” (7:26)

“La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (7:27)

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

“El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.” (9:2)

Norma lo referente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala, establece la forma en que deberá estar integrada la Junta Monetaria, sus atribuciones, responsabilidades y la calidad de las personas que podrán integrarla; asimismo, establece el encaje bancario y el depósito legal como instrumentos de política monetaria. Están sujetos al encaje bancario los depósitos bancarios y a depósito legal, las operaciones pasivas, contingentes o de servicio que realicen las entidades que sin ser banco, conforman un grupo financiero; no obstante lo indicado, esta ley delega en la Junta Monetaria la reglamentación de manera general y uniforme del encaje bancario y del depósito legal.

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

Esta Ley regula la unidad monetaria, su emisión, circulación, canje y amortización en la República de Guatemala; establece las denominaciones y características de las diferentes especies monetarias, las cuales exime de toda clase de impuestos, tasas, arbitrios y contribuciones.

Asimismo, establece que “los billetes y monedas nacionales que los bancos del sistema identifiquen como falsificados o falsos previa constancia al tenedor deberán ser incautados y trasladados, sin compensación alguna, al Banco de Guatemala, para los efectos correspondientes.” (10:2)

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

Esta Ley establece un marco regulatorio para el adecuado cumplimiento de las funciones constitucional y legalmente asignadas a la Superintendencia de Bancos, que dota a este órgano de supervisión de la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección de manera preventiva, así como de facultades sancionatorias.

La Superintendencia de Bancos es un órgano eminentemente técnico que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos del sistema, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros, empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. “La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección, cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.” (11:2)

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

Esta Ley regula las actividades de los bancos y grupos financieros con excepción del Banco de Guatemala y promulga las bases para que el Sistema Financiero asegure los intereses de los depositantes e inversionistas. “La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.” (12:2)

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

Esta Ley “tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.” (8:1)

Asimismo, establece el delito de lavado de activos dentro del marco jurídico del país, define a las personas obligadas y sus obligaciones en materia de lavado de activos, instituye la designación de Oficiales de Cumplimiento y crea la Intendencia de Verificación Especial -IVE- dentro de la estructura organizacional de la Superintendencia de Bancos; asimismo, establece las calidades que deberá reunir el Intendente que estará a cargo de la IVE.

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

Surge de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, con el objeto de desarrollar los preceptos establecidos en esa ley. En su contenido sobresale la definición de términos relacionados con el lavado de activos, la clasificación de las personas obligadas, el establecimiento del procedimiento para la comunicación de transacciones sospechosas y la asignación de atribuciones a los Oficiales de Cumplimiento.

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

Define las conductas que se consideran como delito de financiamiento del terrorismo y trasiego de dinero, así como las sanciones imputables a los implicados.

De conformidad con el artículo 4 de esta ley, “comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo. Asimismo, comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.” (13:2)

“Comete el delito de trasiego de dinero quien omitiendo efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por sí misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.” (13:3)

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

Su objeto es desarrollar los preceptos que deben observar las personas obligadas y las autoridades competentes en la aplicación de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Establece que las personas obligadas deberán incluir el régimen, obligaciones, políticas y medidas de control para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, en los manuales que contienen los programas, normas y procedimientos a que se refiere la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, así como, deberán incluir como parte de los procedimientos de auditoría interna, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos adecuados a la prevención y detección del financiamiento del terrorismo. Asimismo, establece la información mínima que las personas obligadas deberán recabar, del ordenante y beneficiario de las transferencias de fondos que se realicen dentro y fuera del territorio nacional.

- **Disposiciones emitidas por la Junta Monetaria**

Estas disposiciones son emitidas por la Junta Monetaria en forma de resoluciones o actas, en aplicación de las leyes y reglamentos vigentes en la República de Guatemala. Estos documentos son presentados inicialmente por la Superintendencia de Bancos en forma de oficios, que una vez resueltos favorablemente por la Junta Monetaria, son publicados en el diario oficial, para que los mismos sean de acción ejecutiva y aplicación inmediata, según lo establece el artículo 5 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Adicionalmente a las leyes citadas anteriormente, la Junta Monetaria mediante la emisión de resoluciones ha aprobado reglamentos que también forman parte del marco legal del sistema bancario, por lo que se mencionan algunas resoluciones y son los siguientes:

1. JM-178-2002 Disposiciones reglamentarias relativas al traslado de recursos financieros al Banco de Guatemala, por parte de los entes oficiales y a la constitución de depósitos, por parte de los mismos, en los bancos del sistema, con los recursos destinados a cubrir sus operaciones de giro ordinario
2. JM-180-2002 Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del Grupo Financiero

3. JM-182-2002 Reglamento para operaciones de financiamiento con personas vinculadas o relacionadas que formen parte de una Unidad de Riesgo
4. JM-187-2002 Disposiciones Reglamentarias del Fondo para la Protección del Ahorro
5. JM-223-2002 Reglamento de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos
6. JM-46-2004 Reglamento para la determinación del monto mínimo del patrimonio requerido para exposición a los riesgos, aplicable a Bancos y Sociedades Financieras
7. JM-50-2005 Lineamientos para el Otorgamiento de Crédito a los Bancos Privados Nacionales, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala
8. JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito
9. JM-37-2007 Modificación de la cuota que los bancos deben aportar mensualmente al Fondo para la Protección del Ahorro
10. JM-199-2007 Reglamento de calce de operaciones activas y pasivas en moneda extranjera de los bancos y sociedades
11. JM-117-2009 Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez
12. JM-134-2009 Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio
13. JM-56-2011 Reglamento para la Administración Integral de Riesgos
14. JM-95-2011 Reglamento para la estandarización de cuentas bancarias
15. JM-102-2011 Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico

En las materias no previstas en las leyes citadas anteriormente, las operaciones bancarias están sujetas a la legislación general de la República de Guatemala en lo que les fuere aplicable, tal es el caso del Código de Comercio, Código Civil y Mercantil, Código Tributario, Código Penal, Ley del Impuesto Sobre La Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

2.1 ORIGEN DE LA AUDITORÍA

“Los inicios de la auditoría se remontan a la revisión y el diagnóstico que se practicaba a los registros de las operaciones contables de las empresas; después se pasó al análisis, verificación y evaluación de sus aspectos financieros; posteriormente se amplió el examen de algunos rubros de la administración, siguiendo con el análisis de aquellos aspectos que intervenían en todas sus actividades y, por último, su alcance se incrementó conforme se avanzó en la llamada revisión integral. Actualmente se ha llegado a las revisiones especializadas de algunas áreas y actividades específicas que se desempeñan en las instituciones.” (22:2)

“Podemos intuir que la primera auditoría nació desde el momento en que fue necesario rendir cuentas de algún negocio y revisar que éstas fueran correctas; es evidente que dicha función fue evolucionando a la par que el crecimiento de la actividad de registros de operaciones mercantiles. Sin embargo, de acuerdo con los primeros antecedentes de auditoría, ésta nació antes que la teneduría de libros a finales del siglo XV, pero se profesionalizó con la contabilidad financiera a finales del siglo pasado.” (22:4)

En un principio, la auditoría se consideró como una rama complementaria de la contaduría pública, y sólo se dedicaba a examinar los registros contables y la correcta presentación de los estados financieros de las empresas. Posteriormente, dicha aplicación se extendió a otros campos profesionales para ampliar su revisión; primero a los de carácter administrativo, después a los asociados de otras actividades de la empresa, luego se extendió a las ramas de ingeniería, medicina, sistemas y así sucesivamente, hasta que su práctica alcanzo a casi todas las disciplinas del quehacer humano. A pesar de la amplia gama de áreas en donde se pueden aplicar auditorías, en cualquiera de ellas se tienen que

considerar los mismos principios y fundamentos teóricos y prácticos que le dan vigencia a esta profesión.” (22:5)

Aunque la revisión de registros y cuentas se pueden considerar como el inicio de la auditoría, su reconocimiento como profesión se inició en los albores del presente siglo. No obstante, también hay evidencias de que, a mediados del siglo pasado, los británicos, españoles, estadounidenses, e incluso los mexicanos, iniciaron la actividad formal de la auditoría.” (22:6)

2.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

“Es la revisión independiente de alguna o algunas actividades, funciones específicas, resultados u operaciones de una entidad administrativa, realizada por un profesional de la auditoría, con el propósito de evaluar su correcta realización y, con base en ese análisis, poder emitir una opinión autorizada sobre la razonabilidad de sus resultados y el cumplimiento de sus operaciones.” (22:11)

“Auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad, así como dictaminar sobre el resultado de dicha evaluación.” (22:34)

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

2.3 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

“La auditoría interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada organizacionalmente a un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan.” (4:1)

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (27:11)

“Es la revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuya relación de trabajo es directa y subordinada a la institución donde se aplicará la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrollan en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad de la emisión de sus resultados financieros. El objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan.” (22:14)

También se puede definir como “la actividad de evaluación independiente, dentro de la organización, cuya finalidad es el examen de las actividades contables, financieras, administrativas y operativas, cuyos resultados constituyen la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la organización.” (3:57)

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (28:3)

Derivado de lo anterior, se puede decir que la auditoría interna, es de suma importancia dentro de toda institución y como medio de control más importante de los que se vale la alta gerencia de una organización para la apreciación y evaluación de los resultados obtenidos para la toma de decisiones.

2.4 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

“Tradicionalmente la auditoría interna se ha orientado hacia aquellos aspectos de tipo financiero, concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando que la corrección sea confiable. Sin embargo, ésta es sólo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la auditoría interna.” (4:2)

“Siendo la auditoría interna un control de controles y un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura del control interno de una entidad, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos básicos.” (4:2)

2.5 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

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

Entre otros objetivos de la auditoría interna, se pueden mencionar los siguientes:

- **Garantizar información financiera confiable y oportuna**

“El auditor debe evaluar la efectividad de los controles internos, ya que esto le permitirá garantizar la autenticidad de las transacciones y el adecuado registro de las mismas, a efecto que los estados financieros presenten razonable y oportunamente la situación financiera de la empresa.

La auditoría interna por medio de la revisión de la información financiera permite a la administración de la compañía:

- Conocer la precisión y veracidad de la contabilidad.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables dictados por la administración, en función de su eficiencia y efectividad.”

(4:2)

- **Salvaguarda de los activos**

“Un examen adecuado y oportuno de los activos permitirá al auditor interno determinar:

- La propiedad de los activos de la empresa.
- La adecuada salvaguarda de los activos contra diferentes riesgos, tales como: robo, fraude, negligencia, incendio, actividades impropias o ilegales y contra siniestros naturales.
- La existencia física de los activos.” (4:2)

- **Promover la eficiencia operativa de la entidad**

“Cuando la auditoría interna evalúa actividades relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos, promueve la eficiencia operativa de la entidad al identificar situaciones tales como: sub-utilización de instalaciones, trabajo no productivo, procedimientos que no justifican su costo, exceso o insuficiencia de personal. Esto lo logra la auditoría interna cuando:

- Efectúa la evaluación de estándares que miden si la utilización de los recursos se realizan económica y eficientemente.
- Si el recurso humano ha entendido y cumple con los estándares de operación.
- Si las desviaciones a los estándares se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes.” (4:2)

- **Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos**

En toda empresa la administración es responsable de fijar objetivos, políticas, planes y procedimientos. “La auditoría interna forma parte del proceso administrativo del control y como tal debe conocer los objetivos, políticas, planes y procedimientos determinados por la administración para evaluarlos y verificar su cumplimiento. En ese sentido el auditor interno debe conocer los objetivos y políticas para diseñar las pruebas necesarias y así verificar el cumplimiento de los mismos.” (4:2)

- **Asistir y asesorar a la dirección**

El objetivo de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa, tomando en consideración el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las Declaraciones sobre Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y cualquier otra normativa que se relacione y sea oportuno aplicar a la actividad de la auditoría interna." (4:5)

Debido a que esta auditoría se lleva a cabo con personal que labora en la empresa y que depende estructuralmente de algún directivo de la misma, es de suma importancia que se establezcan y respeten los objetivos que se citan a continuación:

- “Realizar una evaluación independiente dentro de la institución donde se trabaja, contando con un mayor entendimiento de sus actividades y operaciones, con el fin de ayudar a evaluar la actuación de la gestión administrativa.
- Hacer una revisión interna del área contable, de las finanzas y del control interno de las áreas de una empresa, a fin de evaluar su funcionamiento desde un punto de vista interno.
- Evaluar internamente el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de cada uno de los integrantes de una institución, así como de sus áreas administrativas.
- Dictaminar en forma interna sobre las actividades, operaciones y funciones que se realizan en una empresa, contando con un mayor conocimiento de las actividades del personal que labora en ella, así como de sus funciones y tareas.” (22:37)

2.6 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

"El alcance de la auditoría interna debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura del control interno, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente. El propósito de la revisión de la estructura del control interno, es determinar si se cumplen los objetivos elementales del mismo. El alcance del trabajo de auditoría interna abarca la ejecución del plan de trabajo, sin embargo, la gerencia y la junta de accionistas proporcionan una dirección sobre el alcance del mismo." (4:7)

2.7 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

"La auditoría interna es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la misma. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control contables e internos, pero esencialmente los últimos." (16:181)

2.7.1 La auditoría interna como función preventiva

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

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

2.7.2 La auditoría interna como función de asesoría a la administración

El personal de auditoría interna, debe caracterizarse por apoyar y asesorar a la administración de la institución. La auditoría interna ayuda a los miembros de una institución en el desempeño efectivo de sus responsabilidades, proporcionando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información de las actividades que se han auditado.

2.8 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría interna puede definirse como el “conjunto de técnicas de investigación que utiliza el auditor para alcanzar los objetivos del examen, diseñados para obtener evidencia suficiente y competente.” (3:78)

2.8.1 Clasificación de los procedimientos

El auditor necesita tener la seguridad razonable de que las operaciones están siendo asentadas en forma apropiada en los registros contables, que no se han omitido transacciones y que la estructura de control interno es eficiente.

Los procedimientos se clasifican en:

- **Procedimientos sustantivos**

Son los procedimientos diseñados para obtener evidencia que la información producida por el sistema contable está completa, correcta y valida.

Los procedimientos sustantivos pueden ser:

- Pruebas de detalle de transacciones y balances
- Pruebas analíticas

- **Procedimientos de cumplimiento**

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

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

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

Los procedimientos de cumplimiento pueden ser:

- **De observación:** Son investigaciones acerca de aquellos controles que no dejan evidencia documental que se realizan mediante la técnica de observación del hecho.
- **De cumplimiento:** Requieren la inspección de documentos que soporten las operaciones, que evidencien que los controles han operado con propiedad y consistencia durante todo el período bajo examen.

2.9 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

“Son los métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para obtener la información que necesita y comprobar la información que otros le han suministrado o el mismo ha obtenido a través de otras revisiones o evaluaciones” (3:86). Entre las técnicas que más utiliza el auditor para obtener evidencia están:

- **Inspección**

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

- **Observación**

Es la acción mediante la cual el auditor estudia, observa, analiza y advierte, en forma disimulada, los hechos o acontecimientos y las circunstancias en que éstos se desarrollan. Las observaciones suministran evidencias confiables respecto a la forma de ejecución de los procedimientos y procesos como medio de evaluación de la propiedad o de las actividades.

- **Confirmación**

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

de informar válidamente sobre ella. A través de las confirmaciones normalmente por escrito respecto a algunos aspectos de estados financieros, es por lo general una forma muy efectiva y satisfactoria de obtener la evidencia en Auditoría.

- **Indagación**

Es la investigación que realiza el auditor sobre determinados puntos, con base a preguntas que realiza a personas del departamento auditado.

- **Análisis**

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

- **Pruebas matemáticas**

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

- **Recuento**

Es el recuento físico de los recursos individuales y documentos, de una forma secuencial, según sea necesario para justificar una cantidad.” (3:88)

2.10 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

Existen normativas específicas para el desempeño de la Auditoría Interna, por lo que es necesario conocer y aplicar las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales fueron emitidas por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América (Institute of Internal Auditors, IIA), así como otras normas y guías que se darán a conocer en el presente trabajo. En ellas se definen los principios básicos, además de proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna, también proporcionan las bases para evaluarla y fomentar las mejoras en los procesos de operaciones de las instituciones.

2.10.1 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna - NIEPAI

“El cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.” (24:1)

“El propósito de las Normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
2. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.”
(24:1)

“Las Normas están formadas por:

- Normas sobre Atributos,
- Normas sobre Desempeño y
- Normas de Implantación.” (24:1)

2.10.1.1 Normas sobre atributos

“Este grupo de normas tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.” (24:1)

- **1000 - Propósito, autoridad y responsabilidad**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en su estatuto, de conformidad con 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.

- **1100 - Independencia y objetividad**

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

- **1120 - Objetividad individual**

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de intereses.

- **1210 - Aptitud**

Tanto los auditores internos, así como la actividad de auditoría interna, colectivamente, deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

Los auditores internos deben tener conocimientos suficientes para evaluar el riesgo de fraude y la forma en que se gestiona por parte de la organización, pero no es de esperar que tengan conocimientos similares a los de aquellas personas cuya responsabilidad principal es la detección e investigación del fraude.

- **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 adecuado no implica infalibilidad.

El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo;
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control;
- La probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos; y
- El costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales.

2.10.1.2 Normas sobre desempeño

“Estas normas describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.” (24:1)

- **2000 - Administración de la actividad de auditoría interna**

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

- **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. El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y del Consejo.

- **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.

- **2100 - Naturaleza del trabajo**

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

- **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. Asimismo, debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

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

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

- **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.

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

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

- **2200 - Planificación del trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.

- **2210 - Objetivos del trabajo**

Deben establecerse objetivos para cada trabajo.

Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.

- **2220 - Alcance del trabajo**

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

- **2240 - Programa de trabajo**

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea.

El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

- **2300 - Desempeño del trabajo**

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

- **2330 - Documentación de la información**

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

- **2400 - Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción. La comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir, si corresponde, la opinión y/o las conclusiones del auditor interno.

2.10.1.3 Normas de implantación

“Son aplicadas a determinados tipos de trabajo y amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y actividades de consultoría.” (24:2)

2.10.2 Declaraciones sobre las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna

"Las declaraciones sobre normas de auditoría interna, son emitidas por el comité de normas y responsabilidades profesionales, que es el comité técnico superior nombrado por el instituto de auditores internos con sede en Estados Unidos de Norteamérica, para que promulgue pronunciamientos sobre normas de auditoría. Estas declaraciones constituyen interpretaciones autorizadas de las normas para la práctica profesional de organizaciones de auditoría interna. Como lo indica el

código de ética -emitido también por aquel organismo internacional- los miembros del instituto de auditores internos y los contadores públicos autorizados deben adoptar medios idóneos para cumplir con las normas, cuya aplicación junto con las guías relativas, se regirá por el ambiente en que el departamento de auditoría interna cumpla con las responsabilidades que se le asignen. El cumplimiento de los conceptos enunciados en las normas es esencial para que los auditores internos puedan a su vez cumplir con sus responsabilidades." (26:1)

2.10.3 Guías para la práctica profesional de la auditoría interna

"Son guías que permiten a los profesionales de la contaduría pública y que se desenvuelven en el ámbito de la auditoría interna desarrollar adecuadamente su trabajo. Estas guías fueron emitidas por la Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, no son de observancia obligatoria, sino pretenden ser directrices para el auditor que se desempeña en auditoría interna." (4:3)

La citada comisión emitió quince guías de auditoría interna que brindan lineamientos sobre la actuación del contador público y auditor en el campo de la auditoría interna y entre ellas se mencionan aquellas que se considera tienen relación con el tema objeto de estudio y son las siguientes:

- **Guía de auditoría interna No. 1**

En esta guía se mencionan los conceptos básicos de Auditoría Interna.

- **Guía de auditoría interna No. 2**

Esta guía orienta al Auditor Interno para realizar su trabajo con libertad, independencia y objetividad, sin restricciones que desarrolla la organización. Asimismo, establecen la responsabilidad que tiene el departamento de Auditoría Interna, dentro de la organización y comprenden:

1. Independencia de las actividades que se auditan.
2. Conocimiento técnico y capacidad profesional.

3. Alcance del trabajo.
4. Realización del trabajo de Auditoría.
5. Administración del departamento de Auditoría Interna.

- **Guía de auditoría interna No. 3**

Proporciona la metodología de la auditoría interna, como una sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones validas en el menor tiempo posible.

- **Guía de auditoría interna No. 8**

Tiene como punto fundamental enfocar la importancia de la evaluación del control, administrativo y registro de los fondos de capital de una empresa, dentro de una estructura operativa, contable y financiera.

- **Guía de auditoría interna No. 15**

Proporciona lineamientos para la elaboración del informe de Auditoría Interna.

2.10.4 Código de ética

El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala emitió en septiembre de 2008, el Código de Ética Profesional, el cual es aplicable a todo Contador Público y Auditor que sea miembro activo de este Colegio, bien sea que practique el ejercicio independiente o actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas.

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

- Integridad
- Objetividad
- Confidencialidad
- Competencia

2.11 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Existen varias definiciones acerca de control interno, entre ellas las siguientes:

“Control interno es el establecimiento de mecanismos y estándares de control que se adoptan en las empresas, a fin de ayudarles en la administración correcta de sus recursos, la satisfacción de sus necesidades de seguridad, la salvaguarda y protección de los activos institucionales, la ejecución adecuada de sus funciones, actividades y operaciones, en el registro correcto de sus operaciones contables y reportes de resultados financieros; todo ello para el mejor cumplimiento del objetivo institucional.” (27:106)

Control interno, es “el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.”(23:334)

“El control es una de las fases del proceso administrativo y se encarga de evaluar que los resultados obtenidos durante el ejercicio se hayan cumplido de acuerdo con los planes y programas previamente determinados, a fin de retroalimentar sobre el cumplimiento adecuado de las funciones y actividades que se reportan con las desviaciones encontradas; todo ello para incrementar la eficiencia y eficacia de una institución.” (22:97)

De conformidad con lo que establece la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República en el “Artículo 57. Control Interno. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos,

la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, las leyes y disposiciones aplicables.” (12:29)

2.12 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

La importancia del control interno radica en que permite prevenir la ocurrencia de fraudes cuando se ha diseñado correctamente, pero por lo general, el mismo ha sido mal enfocado. Debe ser eminentemente preventivo y enfocarse hacia el análisis de riesgos.

El control interno es de suma importancia tanto en la conducción de la organización, en cuanto al control e información de las operaciones, porque ayuda:

- En que los recursos disponibles sean utilizados eficientemente.
- A producir información administrativa y financiera, oportuna, correcta, confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones.
- Detectar los riesgos e irregularidades como base para detectar las causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.
- A promover el cumplimiento de las políticas gerenciales, así como de las leyes y reglamentos aplicables, en todos los niveles y procesos de la organización, para la consecución de sus metas y objetivos.

Es importante que las entidades bancarias cuenten con una estructura de control interno bien definida, que contribuya a proporcionar seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos que la entidad se ha fijado, por tal razón es necesario evaluar periódicamente sus procedimientos y determinar si se ajustan a las necesidades actuales o si es necesario hacerle modificaciones.

2.13 TIPOS DE CONTROL

Atendiendo al momento en que se actúa y por la importancia se dividen en:

- **Controles preventivos**

“Son aquellos que reducen la frecuencia con que ocurren las causas de riesgo, estos actúan como guía para ayudar a que las cosas sucedan de la manera en que están programadas. Un control preventivo no necesariamente evita la ocurrencia de una causa de un riesgo. Como ejemplos de controles preventivos se pueden mencionar: la segregación de funciones, la estandarización de procedimientos, las autorizaciones, las claves de acceso.”(21:180)

Son los controles básicos que consisten en todos los registros necesarios para el control de las transacciones (formularios, reportes, registros y procedimientos) y que tienen por objetivo evitar errores involuntarios e irregularidades en el trámite de las transacciones, así como desperdicios que puedan clasificarse dentro del grupo de errores que se cometen sin intención de defraudar.

- **Controles detectivos**

“Identifican el error pero no lo evitan, actuando como alarmas que permiten registrar el problema y sus causas, estos son los más importantes para el auditor. Sirven como verificación del funcionamiento de los procesos y de sus controles preventivos.”(21:180)

Tienen por objetivo reducir la posibilidad de que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un período prolongado. Esto permite a la administración depositar mayor confianza en la veracidad de los datos.

- **Controles correctivos**

Permiten investigar y rectificar las causas de los riesgos que han sido detectados. Tienen como finalidad corregir deficiencias a las medidas de control establecidas

con el objeto de minimizar el riesgo de pérdidas materiales para la empresa originadas por errores, fraudes y malversaciones.

La corrección adecuada puede resultar difícil e ineficiente, siendo necesaria la implantación de controles detectivos sobre los controles correctivos, debido a que la corrección de errores es una actividad altamente propensa a equivocaciones.

2.14 ALCANCE DEL CONTROL INTERNO

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

El control interno es un proceso que debe ser efectuado a todos los niveles de la organización y por todos los miembros del personal.

2.15 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El objetivo es proporcionar confianza a la persona que vaya a realizar estudio y análisis acerca del buen funcionamiento de cualquier entidad. El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

Dentro de los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de control interno, se pueden resumir los siguientes:

- **Protección de los activos de la entidad**

La finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la compañía contra pérdidas por utilización o disposiciones no

autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.

- **Obtención de información financiera, razonable y oportuna**

La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras.

Sin un control interno apropiado no siempre es posible contar con esa información adecuada y oportuna y muchas veces la misma ausencia de control interno impide asegurar su veracidad.

Aunque un buen sistema de control interno no se limita únicamente a la información contable, sino a todo tipo de información proporcionada por los diversos departamentos que en determinado momento sirva para la toma de decisiones.

- **Promover la eficiencia operativa**

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia, para esto se formulan principios, se adecuan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor que el costo de su implantación.

- **Promover el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la entidad**

Un sistema de control interno diseñado adecuadamente, promoverá la adhesión de los empleados a las políticas específicas que la administración dispone para cada una de las áreas de trabajo. Es responsabilidad de la administración superior de las empresas, establecer normas, políticas y procedimientos que velen por el adecuado funcionamiento de las mismas; sin embargo, no basta con establecer

las medidas pertinentes, es necesario monitorear de manera constante que el personal ponga en práctica lo establecido.

2.16 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno se clasifica de la siguiente manera:

- **Control interno administrativo**

Constituye el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración, con la responsabilidad directa del logro de sus objetivos. En otras palabras, busca promover la eficiencia operativa en las diferentes transacciones enfocadas al cumplimiento de sus objetivos, como un punto de partida para el establecimiento del control interno contable de las transacciones.” (21:13)

- **Control interno contable**

“Abarca el plan de la organización de los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñados para proveer la seguridad razonable de la información contable. Su objetivo primordial es la verificación de la confiabilidad y veracidad de los registros contables para la toma de decisiones”. (21:13)

2.17 ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

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

Se denomina así “al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas adoptadas por la administración, para ofrecer seguridad razonable de poder lograr los objetivos establecidos por la entidad.” (16:83)

2.18 ELEMENTOS O COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

“El control consta de cinco elementos que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa, son esenciales para el logro de los objetivos de la entidad y están integrados a los procesos administrativos.” (21:185)

Los cinco componentes constituyen un sistema integrado vinculado con las actividades operativas y la infraestructura de la organización, siendo los siguientes:

2.18.1 Ambiente de control

“Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios.” (21:185)

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. Está constituido por una serie de factores como: La filosofía de la administración para el manejo de riesgos, la estructura organizacional, la delegación de autoridad y responsabilidad, los valores éticos y morales del personal, la supervisión, políticas y procedimientos establecidos.

2.18.2 Evaluación de riesgos

“Consiste en identificar y analizar el riesgo que puede afectar el logro de los objetivos de la entidad, también son la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.” (21:185)

Sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría, sin embargo tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

Es preciso mencionar, que para la evaluación de riesgos se debe tomar en cuenta la existencia de dos tipos de riesgos, el riesgo inherente y el riesgo residual. El riesgo inherente es aquel al que se enfrenta una entidad sin que la administración pueda tomar medidas para modificar su probabilidad o impacto; por su parte, el riesgo residual es aquel que permanece después de haber establecido acciones por parte de la administración, para mitigar el riesgo inherente.

2.18.3 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.” (21:186)

Se establecen a todos los niveles de la organización con base a la jerarquía y a las funciones que realizan; incluye una variedad de actividades, entre ellas se

pueden mencionar: Aprobación, autorización y verificación de operaciones, conciliaciones, revisión del funcionamiento operativo, seguridad de los activos, segregación de funciones y oportunidad con que se brinda la información.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

2.18.4 Información y comunicación

“Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

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

Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.” (21:186)

2.18.5 Supervisión o monitoreo

“Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. La gerencia debe llevar a cabo revisiones y evaluaciones sistemáticas de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control, dichas evaluaciones deben ser dirigidas a identificar controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover su reforzamiento y actualización.

Los componentes que forman parte de este elemento del control interno son: actividades de supervisión, evaluaciones independientes e informes de deficiencias.” (21:187)

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

2.19 EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura de control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e

información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla.

La evaluación del control interno es una actividad que puede aplicarse a toda la organización o ente público, en forma global o parcial, bajo una metodología que motive al auditor interno a revisar y analizar todos los conceptos, criterios y acciones utilizados en la producción de información como resultado de la ejecución de las operaciones.

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una evaluación objetiva del mismo; dicha evaluación se lleva a cabo, aplicando una serie de pruebas que tienen como finalidad establecer si las operaciones y actividades dentro de una entidad, se están realizando con base a los métodos, procedimientos y políticas establecidas por la alta administración y de esta forma poder establecer deficiencias en los controles, que pongan en riesgo los activos de la institución o que las operaciones no se realicen de manera eficiente y eficaz.

La evaluación que se realice del control interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá si las políticas implantadas por la administración se están cumpliendo en su totalidad y desarrollando correctamente, asimismo se obtiene y conoce información que tiene como finalidad la determinación de posibles riesgos, excepciones de control interno, deficiencias, inconsistencias, indicios de irregularidades y hasta fraudes cometidos.

Los resultados de la evaluación deben ser analizados considerando su importancia relativa y materialidad, para trasladarlos a conocimiento de la administración superior, con la inclusión de las recomendaciones que se estimen pertinentes, para que ésta determine las medidas preventivas o correctivas encaminadas al fortalecimiento de los sistemas de control interno.

2.19.1 Métodos de evaluación del control interno

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

- **Método narrativo**

“Este método consiste en hacer una descripción escrita y en forma detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno en las distintas áreas sujetas a examen, haciendo mención de los registros y formularios que intervienen en el sistema de control interno.

La redacción de la descripción se efectúa por medio de entrevistas con los funcionarios y empleados responsables de las diferentes áreas de la empresa, por medio de la observación de los documentos principales y registros que intervienen en los procesos.” (21:192)

- **Método de cuestionario**

“Consiste en la evaluación que se realiza con base en preguntas diseñadas en forma técnica, las cuales deben ser respondidas por los funcionarios y empleados responsables de las distintas áreas de la institución objeto de examen. Las preguntas deben estar planteadas en forma clara y sencilla para que favorezcan su rápida y fácil comprensión por las personas a quienes les corresponde responderlas.” (21:192)

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

Por medio de las respuestas obtenidas, el contador público y auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos para establecer la veracidad de dichas respuestas y de esta forma determinar si los controles operan de la forma en que fueron diseñados.

- **Método gráfico**

“Conocido también como diagramas de flujos o flujogramas. Este método permite identificar con claridad las operaciones que se realizan en la unidad, departamento, área o sección que se está evaluando. De esta manera se puede establecer con facilidad las desviaciones a los procedimientos, identificar operaciones o actividades innecesarias y ausencia de controles en determinadas áreas. En la descripción de procedimientos, el auditor utiliza símbolos estándar, entrelazados por líneas y anotaciones que revelan el origen, desarrollo y fin de los procedimientos empleados.

La aplicación de este método se ha facilitado en la época moderna, con el uso de las computadoras. Algunos auditores, consideran que este método resulta más eficaz que los cuestionarios o las explicaciones narrativas a la hora de interpretar el proceso de datos y el control interno de la empresa.” (21:193)

2.20 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Otra tendencia hacia la cual se orienta el control interno, es a la administración de riesgos, siendo imperante definir ese concepto como un proceso repetitivo de pasos bien establecidos, que cuando se realizan secuencialmente, apoyan en la toma de decisiones, puesto que contribuye a tener un mayor conocimiento de los riesgos y sus impactos.

Es el método lógico y sistemático empleado para determinar el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los diferentes riesgos relacionados con la actividad bancaria, su función o proceso, de tal manera que la adopción de las técnicas de gestión de riesgos contribuye a que dichas organizaciones o de cualquier otro tipo de que se trate, minimicen pérdidas y maximicen oportunidades, porque se mejora la seguridad, calidad y cumplimiento de los objetivos; en consecuencia la administración de riesgos es identificar oportunidades y evitar pérdidas.

El objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos.

- Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerables).
- Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por el riesgo.

Lo anterior se logra al analizar los riesgos que toma la institución, para realizar mediciones, crear controles y comunicar dichos riesgos a los órganos correspondientes (comité de riesgos o consejo de administración).

El proceso de la administración de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente, la ratificación, modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.

2.21 RIESGO EN LA ACTIVIDAD BANCARIA

Las operaciones bancarias llevan inmersos varios tipos de riesgos, porque la materia prima con la que estas entidades realizan sus actividades es por demás peligrosa: el dinero, en sus diversas formas y representaciones, es por ello que la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, establece en el artículo 55 lo siguiente: “los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir todos los riesgos.” (12:55)

A continuación se mencionan los principales riesgos relacionados a instituciones bancarias:

- **Riesgo de crédito**

Es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos. Se puede definir, como la posibilidad de sufrir pérdidas si los deudores con los que la entidad tiene contratadas operaciones, incumplen los compromisos contractuales que han adquirido por falta de solvencia. Es aquel que permite cuantificar el grado de solvencia de los clientes, mediante la evaluación de su capacidad para la generación de los flujos necesarios que le permitan cumplir con los términos de pago de sus créditos.

La protección contra los riesgos inherentes al prestar e invertir, consiste en mantener políticas crediticias adecuadas y eficientes, una diversificación apropiada, un íntimo conocimiento de los negocios de quien recibe el préstamo y efectivos procedimientos de cobranza.

- **Riesgo de mercado**

Se entiende como riesgo de mercado, la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.). También se puede definir más formalmente como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

Para la supervisión de los riesgos de mercado se plantean los siguientes objetivos:

- Mantener la dirección de las innovaciones financieras y nuevas áreas de negocio de las empresas.
- Poder medir el efecto sobre la empresa de realizar operaciones sujetas a riesgo de mercado.
- Asegurar que la regulación brinde a la empresa la flexibilidad necesaria para poder diversificar su negocio y operar, competitiva y eficientemente, en el sistema financiero y asegurador.

- **Riesgo de tasa de interés**

El riesgo de tasa de interés está referido a la eventual fluctuación de las tasas de interés en el mercado, por efecto de los procesos de renovación o captación de fondos a costos financieros superiores a los rendimientos esperados de los créditos e inversiones. Así también, es la exposición de sufrir pérdidas por parte de los intermediarios, como consecuencia del descalce entre las tasas de interés pasivas y activas o desequilibrio que se genera entre los plazos de recuperación o retorno de los activos y de los vencimientos de los depósitos u obligaciones.

- **Riesgo de liquidez**

Este riesgo consiste en la incapacidad o inhabilidad de un banco para proveerse de los fondos que se requieren como consecuencia de desfases en los flujos de caja entre los activos y pasivos.

Es un riesgo potencial, de que una institución no cuente en determinado momento con fondos suficientes para cumplir sus obligaciones, cuando éstas vencen, debido a la imposibilidad de liquidar activos, derivado principalmente de una inadecuada administración de su cartera de créditos.

La "liquidez" se define como la capacidad que tiene una entidad bancaria para responder a sus obligaciones de carácter contractual, tales como préstamos e inversiones e incrementos de activos no líquidos, así como para enfrentar las disminuciones en el nivel de depósitos, por el retiro de los mismos, y de otros pasivos financieros todo esto, en el curso normal de sus operaciones y a un costo razonable.

- **Riesgo cambiario o tipo de cambio**

Es el riesgo que surge como consecuencia de que el valor de los activos, pasivos y compromisos en moneda diferente a la local, puedan alterarse adversamente debido a movimientos en el tipo de cambio. Este riesgo se deriva de mantener posiciones en moneda extranjera abiertas, sea por sobrecompra o sobreventa, los

cuales están expuestos a una fluctuación de cambios, con efectos positivos o negativos en resultados.

- **Riesgo de transferencia**

Es el riesgo que resulta cuando la obligación de un prestatario no está denominada en la moneda local. La moneda de obligación puede no estar disponible para el prestatario sin importar su particular condición financiera, por lo que se ve imposibilitado de efectuar el pago.

- **Riesgo operativo**

El riesgo operativo es todo aquel riesgo, que puede implicar pérdidas económicas y de imagen a la institución, derivado de acciones fraudulentas tanto externas como internas, errores a nivel operativo del personal, errores en los sistemas de computación (software y hardware) y otros.

Este riesgo está presente en todas las operaciones y servicios que otorga el banco. Es el que se deriva de la calidad de los controles operacionales, del diseño y construcción de los sistemas y procesos, así como la integridad y ética de los funcionarios. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización.

- **Riesgo de reputación**

El riesgo de reputación puede definirse como la posibilidad de que una publicidad negativa relacionada con las prácticas y relaciones de negocios de un banco, ya sea acertada o no, cause una pérdida de confianza en la integridad de la institución, así como el deterioro en la base de clientes o reducción en los ingresos.

Este riesgo se mide a nivel global de la institución, para lo cual influyen varios factores, como la publicidad, la calidad del servicio que se presta, la diversificación

de productos que se ofrezcan, la fidelización que se haya realizado de los clientes, etc., con lo cual se busca crear una buena imagen de la institución.

En la actualidad las entidades financieras creen que los riesgos derivados de la reputación son la principal amenaza a la que se enfrenta su valor de mercado, sin embargo, el riesgo de crédito sigue siendo la mayor preocupación en relación con los beneficios. Los bancos son especialmente vulnerables al riesgo de reputación porque pueden convertirse fácilmente en vehículo o víctima de las actividades ilegales de sus clientes.

- **Riesgo país**

Se considera que el riesgo país quizá sea más aparente cuando se presta a otros gobiernos o a sus agencias, considerando que tales préstamos no están típicamente asegurados, pero es importante considerar cuando se hacen préstamos o inversiones en el extranjero si éstos se hacen a prestatarios públicos o privados.

Es la exposición a pérdidas que las instituciones financieras, tanto privadas como públicas, tienen en un país distinto al de su residencia.

- **Riesgo legal**

Todo banco está sujeto al riesgo legal en la medida en que sus operaciones no se ajusten al orden jurídico positivo. Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

Se presenta con incumplimientos a las leyes y reglamentos pertinentes, y por consiguiente la entidad puede quedar expuesta a posibles sanciones civiles, penales y/o administrativas, al igual que a publicidad desfavorable.

2.22 RIESGO DE AUDITORIA

“El riesgo de auditoría está en función de los riesgos de errores materiales y del riesgo de detección.”(23:25)

- **Riesgo inherente**

Representa la susceptibilidad de una aseveración en una declaración incorrecta, en el supuesto que no existan procedimientos y políticas de estructura de control interno. Consiste en la posibilidad que en el proceso contable ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

Al iniciar una auditoría, es sabido que antes se debe realizar una planificación de los procedimientos que se van a utilizar, dicho trabajo se debe realizar a una fecha determinada sobre la que se evaluará la información, con esto se trata de reducir al máximo este riesgo.

- **Riesgo de control interno**

Es aquel que comprende a la fragilidad por la ausencia de un control interno preventivo. Uno de los puntos inexistentes en todo informe de auditoría, corresponde a la evaluación del control interno y recomendaciones sobre el mismo. También se refiere a la incapacidad de los controles internos de detectar errores o irregularidades sustanciales en la institución.

Al momento de realizar una auditoría, es evaluado el control interno de la entidad que se está interviniendo, con el objeto de establecer las deficiencias y recomendar que implementen nuevos controles o se mejoren los existentes, todo esto a través de las recomendaciones que plasme el auditor en su informe final.

- **Riesgo de detección**

Este riesgo tiende a incrementarse o disminuirse, dependiendo de los procedimientos y pruebas que se planifiquen, además del alcance que pretendan darles a las mismas, en la ejecución de lo planificado para iniciar la auditoría.

CAPÍTULO III

FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO

3.1 DEFINICIÓN DE TARJETA DE DÉBITO

En el reglamento operativo de Visa Internacional, encontramos la siguiente definición: “tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera, que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios afiliados al sistema, mediante su firma y la exhibición de la misma.”(29:1)

“Una tarjeta de débito es aquella que, al realizar una operación con ella (retiros de efectivo en cajeros automáticos o compras en establecimientos), genera un cargo directo por el importe de la operación en la cuenta de depósito de ahorro o monetarios asociado a la tarjeta. La tarjeta de débito es conocida como el dinero electrónico ya que actúa como medio de pago electrónico.” (29:1)

3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE DÉBITO

“Las tarjetas son de plástico, tienen forma rectangular y miden 8.5 x 5.3 cm. Pueden ser de colores y diseños distintos, pero deben cumplir ciertas normas, siendo indispensables las siguientes:

1. Nombre de la entidad financiera que la emite.
2. Número de tarjeta asignado, el cual consta de 16 dígitos
3. Fecha vencimiento de la tarjeta
4. Nombre del titular, el cual consta de 26 caracteres
5. Los logos de marca y aceptación en la parte derecha
6. Color exigido por la marca que representa
7. El chip (si lo hubiese)
8. Banda magnética con la información requerida debidamente grabada.
9. Panel de firma
10. Código de verificación de la tarjeta 2 (CVV2), el cual consta de 3 dígitos.
11. Holograma de la marca que representa
12. Texto de propiedad de la tarjeta y teléfonos de emergencia.” (29:2)

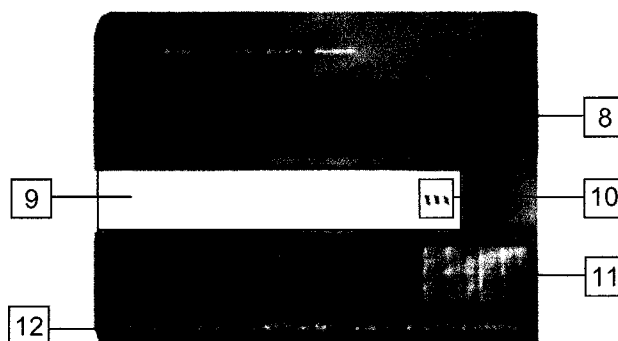
Figura 1

Anverso de la tarjeta de débito



Figura 2

Reverso de la tarjeta de débito



3.3 CLASIFICACIÓN DE LAS TARJETAS DE DÉBITO

A continuación se mencionan los diferentes tipos de tarjeta de débito que ofrecen los bancos del sistema:

- **Tarjeta Clásica**

Es la tarjeta de pago más popular en todo el mundo. Sus características son:

- Producto para mercado masivo
- Menos requisitos que cumplir
- Máxima aceptación a nivel nacional e internacional
- Límite diario de retiros Q.3,000.00 y compras Q.6,000.00
- Control más efectivo de las compras y movimientos de su cuenta.
- Asistencia al viajero

- Seguro de accidentes de viaje hasta US\$ 25,000.00.
- Seguro de fraudes

- **Tarjeta Oro**

El color dorado de la tarjeta Visa Oro identifica instantáneamente al tarjetahabiente como un cliente preferencial, que ha elegido la forma más fácil, segura y conveniente de pagar en numerosas tiendas, supermercados, restaurantes, hoteles, agencias de viaje y otros establecimientos.

Sus características son:

- Ofrece mayores oportunidades de beneficios.
- Ofrece servicios y beneficios adicionales.
- Mayores requisitos que cumplir
- Máxima aceptación a nivel nacional e internacional.
- Límite diario de retiros Q.5,000.00 y compras Q.10,000.00.
- Asistencia al viajero.
- Seguro de accidentes de viaje hasta US\$ 50,000.00.
- Seguro de fraudes.
- Seguro para autos alquilados.
- Valores agregados como descuentos y puntos otorgados de forma exclusiva por el banco emisor

- **Tarjeta Platinum**

Son las tarjetas ofrecidas a clientes de alto poder económico y de buena solvencia, servicio preferencial, superiores a los de otras tarjetas. Sus características son:

- Tarjeta prestigiosa
- Otorgada a un segmento seleccionado de clientes
- Beneficios adicionales de parte de la marca como de parte del banco emisor.
- Máxima aceptación a nivel nacional e internacional
- Límite diario de retiros Q.10,000.00 y compras Q.20,000.00

- Seguro de accidentes de viaje hasta US\$ 100,000.00.
- Asistencia al viajero
- Seguro de fraudes

3.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN EL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO

Las tarjetas de débito, como otros tipos de tarjetas, poseen ventajas como desventajas que deben de ser tomadas en cuenta antes de su obtención. Dependiendo de cada caso particular y de la entidad financiera donde la obtenga, podrá tener mayores o menores inconvenientes, pero en general, esta tarjeta tiene unas características básicas y se adapta a todo tipo de clientes que no necesiten financiamiento bancario extra.

3.4.1 Ventajas

Las ventajas que proporciona una tarjeta de débito, son las siguientes:

- La tarjeta de débito permite poder retirar efectivo de los cajeros automáticos las 24 horas del día los 365 días del año. El titular solo pagará comisiones en caso de que retire dinero de cajeros que no pertenezcan a la red bancaria de su tarjeta.
- Se considera una chequera electrónica.
- Evita tener que llevar efectivo en el bolsillo.
- Permite saber en todo momento el gasto que se está haciendo con la tarjeta de débito
- Las tarjetas de débito cuentan con una elevada gama de establecimientos al estar afiliadas a Visa o MasterCard, en donde es aceptada. Además de ello, para efectos comerciales se suelen ofrecer descuentos cuando se realizan pagos con tarjeta de débito.
- Las tarjetas de débito han comenzado a utilizarse cada vez más en distintos países y, como consecuencia de esto, tienen un uso internacional relevante en el caso de viajes o estadías en el exterior.
- Por lo general en la tarjeta de débito no se pagan intereses.

- La tarjeta de débito implica un proceso de pago rápido y seguro.
- Para evitar la situación de dobles cargos y eludir la necesidad de retener dinero al cliente, existen compañías con servicio en línea que permiten el uso de tarjetas de débito para realizar las transacciones.
- Algunas tarjetas débito están asociadas a seguros. Estos seguros dependen de la oferta de entidad y de la necesidad del titular. Entre los más comunes asociados a las tarjetas de débito están el seguro de vida y seguro de automóvil.
- Mejor control de gastos, si no hay dinero no se pueden realizar compras y retiros de efectivo. Esto evita la posibilidad de un exceso de endeudamiento

3.4.2 Desventajas

Las desventajas que proporciona una tarjeta de débito, son las siguientes:

- La tarjeta de débito cuentan con un límite diario para compras y retiros de de efectivo por razones de seguridad, este límite está determinado por la entidad emisora.
- La tarjeta de débito permite al titular acceder únicamente al dinero que tiene disponible en su cuenta corriente o de ahorros en el momento de la ejecución del movimiento.
- En algunos bancos, se debe pagar una cuota mensual o anual por la posesión de la tarjeta.
- La comisión que aplican a la hora de retirar efectivo de un cajero automático que no pertenezca a la misma red de cajeros.
- En ocasiones, el titular puede encontrar dobles cargos registrados en los movimientos de la tarjeta de débito.
- Posibilidad de fraude en caso de pérdida, robo o extravío de la tarjeta.
- Existen establecimientos en los cuales no se solicita la identificación al titular de la tarjeta.
- No se puede interrumpir el pago de una transacción realizada con la tarjeta de débito, por lo que si el titular detecta movimientos indebidos en su cuenta, deberá demostrar que no los ha realizado él mismo.

3.5 MEDIOS EN QUE OPERA UNA TARJETA DE DÉBITO

Los medios en que opera la tarjeta de débito, son los dispositivos electrónicos siguientes:

- **Terminales en puntos de venta (POS)**

POS son las siglas en inglés de “Point of Sale” que significa “Punto de Venta”. El POS es un dispositivo electrónico que le proporciona autorizaciones confiables y rápidas para consumos con tarjetas de Crédito o Débito y a su vez le permite realizar de manera automática y ágil la liquidación o depósito de las transacciones a través de la Captura Electrónica de Datos.

Figura 3

Tarjeta de débito deslizada por el POS



- **Cajero automático (ATM)**

En la década de los 80, los bancos comenzaron a entregar a sus clientes tarjetas de cajeros automáticos o tarjetas ATM (automatic teller machine, en inglés). Estas tarjetas permitían a los clientes retirar dinero directamente de sus cuentas en las máquinas de cajeros automáticos o ATMs. Con el tiempo, los bancos pasaron a ofrecer a los consumidores más servicios con la misma tarjeta ATM, tales como:

transferencias de fondos entre cuentas del mismo banco, compra de tiempo de aire para teléfono celular, consultas de saldos de cuentas, depósitos, pagos diversos tales como tarjetas de crédito, agua, luz, teléfono, y otros. Funciona como una pequeña oficina bancaria automatizada en la que se prestan los servicios mencionados anteriormente.

Son dispositivos electrónicos programados e instalados en distintos puntos de la ciudad o del país, que operan en conexión con los centros de cómputo de los bancos, actualizando los registros de los clientes que accesan a los mismos.

Actualmente en Guatemala existen varias empresas que proporcionan el servicio de cajeros automáticos, tales como: El sistema Cinco B (5B), Banco Industrial, Credomatic, empleando tarjetas de plástico.

Figura 4
Cajero Automático



3.6 DEFINICIÓN DE FRAUDE

El vocablo Fraude se refiere a: “Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. También se refiere a engaño que se hace a una persona para procurarse una ventaja en detrimento de él, de los actos del deudor que dejan al acreedor sin medios de cobrar lo que se debe.” (14:750)

Fraude es “cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.” (27:105)

Para la Norma Internacional de Auditoría número 240, “Responsabilidad del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con respecto al Fraude”, el término “fraude” se refiere a “un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal.” (23:207)

Aunque “fraude” es un concepto jurídico amplio, a los efectos de las NIA al auditor le concierne el fraude que da lugar a incorrecciones materiales en los estados financieros. Para el auditor son relevantes dos tipos de incorrecciones intencionadas: las incorrecciones debidas a información financiera fraudulenta y las debidas a una apropiación indebida de activos. Aunque el auditor puede tener indicios o, en casos excepcionales, identificar la existencia de fraude, el auditor no determina si se ha producido efectivamente un fraude desde un punto de vista legal.

3.7 TIPOS DE FRAUDE

El fraude puede cometerse tanto a nivel interno como externo.

3.7.1 Fraude interno

Los fraude internos, son aquellos perpetrados contra una empresa por sus administradores y empleados de la misma. El fraude interno frecuentemente involucra: el hurto de información u otra propiedad de la empresa, uso de información confidencial de forma inadecuada, comportamiento atípico de tarjetas de débito de funcionarios y empleados, autorización de transacciones no permitidas, uso indebido de tarjetas no entregadas a los clientes o devueltas para su respectiva cancelación, activación de tarjetas inactivas y retiro de fondos de éstas.

3.7.2 Fraude externo

Estos fraudes son realizados por individuos o entidades que no laboran en la empresa y dentro de los más comunes están hechas por el tarjetahabiente, el comercio u otros.

3.8 FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO

Son todas aquellas transacciones realizadas con un plástico valido o invalido, con el fin premeditado de obtener bienes y servicios, los cuales serán cargados a la cuenta del titular, como transacciones legítimas que obviamente el tarjetahabiente no reconocerá, lo cual representa pérdida para la institución bancaria; esto dependerá del tipo de fraude para determinar si los valores son recuperables o no.

3.9 CLASES DE FRAUDE REALIZADOS CON LA TARJETA DE DÉBITO

A continuación se describen los casos más frecuentes de fraude que se presentan en la institución bancaria con la tarjeta de débito y son por:

3.9.1 Solicitud fraudulenta de tarjeta

Este tipo de fraude es interno y consiste en que empleados del banco solicitan una tarjeta de debito a una cuenta que ha estado sin movimiento durante un largo

período de tiempo y que la misma no ha sido solicitada por el titular de la cuenta, ya que al no ejercer control de las solicitudes y no verificar que los contratos de tarjeta de débito estén debidamente firmados y con la documentación respectiva, son susceptibles a fraude, razón por la cual deben existir normas internas para el manejo de las mismas, así como deben incorporarse controles para autorizar, detectar y revisar cualquier movimiento que se realice sobre ellas.

3.9.2 Tarjeta no recibida por el cliente

Este fraude sucede cuando el control interno no requiere o exige que el receptor del plástico se identifique con algún documento de identificación, DPI o pasaporte, por lo que al no comparar la firma del tarjetahabiente contra los registros de firma que tiene el banco, el plástico es recogido por otra persona, falsificando la firma del titular, usurpando la identidad de la persona titular del plástico, quien la utiliza para realizar operaciones fraudulentas.

3.9.3 Fraude en la devolución de tarjetas entregadas por el cliente

La devolución de la tarjeta de débito por parte de un cliente, requiere de controles eficientes y eficaces para minimizar fraudes, se dan casos en los cuales no se cancelan los plásticos, ni se presenta la evidencia de devolución y posteriormente aparecen débitos que no corresponden y que por lo general son realizados por empleados internos.

3.9.4 Tarjeta perdida

Este tipo de fraude se presenta en aquellos casos en donde el titular de la tarjeta, extravía su plástico, otra persona la encuentra y la utiliza, falsificando la firma.

3.9.5 Tarjeta robada

Es cuando al titular de la tarjeta, le es sustraído y utilizado el plástico. Este tipo de fraude es muy común y la tarjeta es utilizada de inmediato por la o las personas que roban el mismo, antes que el tarjetahabiente llame a la entidad para pedir que la bloqueen en el sistema del banco, quedando inhabilitada para cualquier transacción que desee hacerse con la tarjeta robada.

3.9.6 Tarjeta clonada

Este tipo de fraude hoy en día, representa pérdida para los bancos, debido que los delincuentes están a la vanguardia de la tecnología y para tener la confianza de utilizar la tarjeta sin que les sea rechazado, clonan el plástico y no será hasta que el verdadero titular se dé cuenta que tiene en su cuenta de depósitos monetarios o ahorros, transacciones que nunca ha realizado, aun conservando la tarjeta en su poder.

Este fraude es conocido por los bancos como Skimming o doble tarjeta, ya que existen dos plásticos con la misma información, uno válido que es el que posee el cliente y otro aparentemente original que utilizan los delincuentes.

En algunas ocasiones, los sitios en donde por medio de equipos especiales, los delincuentes aprovechan la oportunidad para copiar la información contenida en la banda magnética, se pueden mencionar los siguientes:

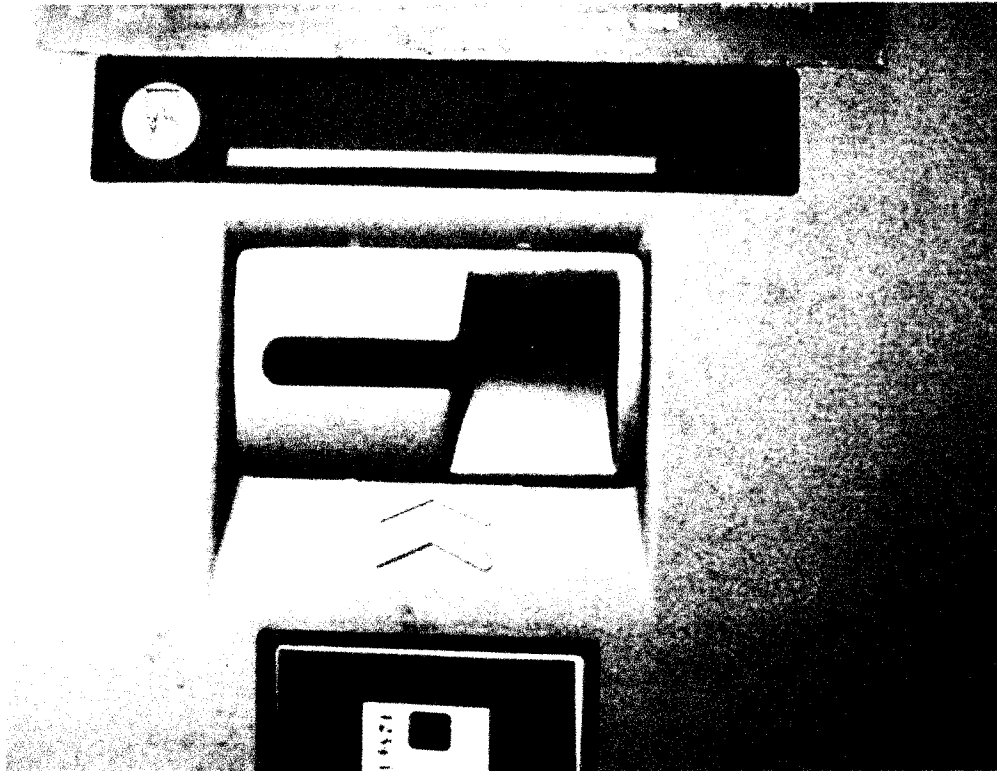
- **Puntos de venta (POS)**

Los puntos de venta o lugares en donde se efectúa el consumo y pago por medio de las tarjetas, dado que la autorización de la transacción se opera en equipos instalados fuera de la vista del tarjetahabiente.

- **Cajero automático (ATM)**

En esta clase de fraude, los delincuentes logran su objetivo al colocar en el cajero un aparato similar al lector de banda magnética que es capaz de capturar la información contenida en la banda magnética de la tarjeta del propietario.

Figura 5
Lector de Banda Magnética



3.9.7 Tarjeta retenida en cajeros automáticos

Con la expansión de los servicios prestados por medio de cajeros automáticos, también han aumentado los riesgos y responsabilidades que asumen los bancos, las empresas que administran los cajeros automáticos y los propios clientes usuarios, puesto que también son blancos para la comisión de fraudes utilizando diversas modalidades.

En este caso los delincuentes introducen en el lector de banda magnética un dispositivo que se conoce con el nombre de "Gancho o lazo libanés", con el objetivo de que sea retenida al momento de que el titular ingrese su tarjeta y coloque su número personal de identificación (PIN), y al retirarse la persona y dejar la tarjeta aparentemente retenida en el cajero automático, el delincuente ingresará al área del mismo retirando la tarjeta y disponiendo del efectivo de la cuenta del cliente.

Adicionalmente, se han presentado otros casos en donde los delincuentes ayudan personalmente a los tarjetahabientes, indicándoles que debe de presionar tres veces en el teclado del cajero el número de PIN para que se las devuelva y si no lo que hacen, es que le prestan un teléfono celular en donde llaman a un número que no es el de bloqueo de tarjetas, sino que es otro número de teléfono y les solicitan algunos datos, entre ellos el número de PIN para bloquear aparentemente la tarjeta y al final la persona que le prestó el teléfono celular es quien retira la tarjeta tiempo después de que se haya retirado el tarjetahabiente.

3.9.8 Uso fraudulento del número de tarjeta (Tarjeta no presente)

El número original del plástico es utilizado en transacciones, que no necesitan de la presencia del plástico, tales como transacciones de orden telefónico, transacciones por correo convencional, transacciones a través de internet (comercio electrónico). En este tipo de transacciones únicamente el comercio solicita número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento del plástico, dirección, código postal, país y algún otro dato que considere necesario, ya que los anteriores son datos obligatorios, para que el comercio obtenga la debida autorización.

3.9.9 Fraude informático

El fraude informático, consiste en la manipulación ilícita de los programas, datos o procesos contenidos en los sistemas informáticos, en cualquiera de las fases de su procesamiento, con el objeto de obtener beneficios indebidos en perjuicio de una institución o cliente de la misma.

3.9.10 Fraude en operaciones de comercio electrónico

En la actualidad muchas empresas ofrecen sus productos a través de internet, utilizando como medio de pago las tarjetas de débito y crédito, para lo cual se constituyen en operaciones de riesgo, máxime cuando estas se efectúan en establecimientos que no cuentan con sistemas de seguridad para procesar tales transacciones, que son identificados como sitios no seguros, por lo que el cliente puede estar expuesto al robo de la información de la tarjeta o que le realicen

operaciones fraudulentas que afectarán el saldo de las cuentas, ya que para realizar compras por internet deben de proporcionar el número de la tarjeta, fecha de vencimiento y el valor de verificación de tarjeta 2 (Card Verification Value CVV2). El internet es el ambiente propicio para cometer este tipo de fraude, por la diversidad de comercios, que son una verdadera atracción para el consumidor.

3.10 RIESGO DE FRAUDE

Es la posibilidad de que exista un engaño intencional perpetrado con el propósito de obtener una ventaja económica que resulte en perjuicio de los derechos o intereses de una persona o entidad, cuyas consecuencias, pueden ser pérdidas económicas, implicaciones legales, daño moral a la organización e imagen y reputación.

Este riesgo se refiere a los eventuales fraudes que pudieren existir, por la falta de funcionalidad en el control interno, tendiente a evitar su ocurrencia; se combate con una combinación de medidas preventivas que llegan a disminuir su intensidad, pero nunca se podrá eliminar porque resultan ilimitados los medios y actos de fraude, es más, cada nueva operación, cada nuevo servicio, que se incorpora en la actividad bancaria, introduce nuevas variantes y posibilidades de este riesgo.

3.11 SITUACIONES QUE FACILITAN EL FRAUDE

Derivado de la diversidad de operaciones y servicios, que se realizan en las instituciones bancarias, también así es el número de situaciones o circunstancias, que al ser descuidadas facilitan el fraude, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Inexistencia de planes de capacitación constante del personal.
- Falta de controles internos adecuados
- Que no se definan procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados
- Falta de una adecuada reglamentación preventiva
- Falta de rotación de personal

- Falta de segregación de funciones
- Que una persona tenga el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación
- Que no se difunda en la empresa un interés de la alta gerencia por el buen funcionamiento del control interno
- Que los cargos más altos de la empresa, no sean cubiertos por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional suficiente
- Que las operaciones y transacciones no sean registradas en forma apropiada y oportuna

3.12 CAUSAS Y EFECTOS DE UN FRAUDE

3.12.1 Causas

Dentro de las principales causas que influyen en cometer fraude, se pueden mencionar las siguientes:

- Necesidad de dinero por parte del empleado
- Sueldos mal remunerados
- Controles y procedimientos de seguridad deficientes
- Mala selección de personal
- Robo de tarjeta o clonación de tarjeta
- Aumento de bandas de delincuentes
- Situación económica del país, alta tasa de desempleo y la violencia

3.12.2 Efectos

Los efectos de un fraude con tarjeta de débito sólo se podrán medir cuantitativamente, ya que con cifras se demuestra la cantidad con que ha sido desfalcado un banco. Entre los efectos que repercuten negativamente, están: pérdida de credibilidad, daño a la imagen del banco, disminución en la captación de clientes, disminución en transacciones y utilización de la tarjeta de débito.

3.13 NORMATIVA APLICABLE A FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO

Las leyes de Guatemala, no tipifican plenamente el delito de fraude con tarjeta de débito como delito alguno, por lo que hay que relacionarlo con los siguientes conceptos: timo, desfalco, estafa, fraudulento, hurto, robo, malversación y colusión, como se encuentra en el Código Penal en el artículo doscientos sesenta y tres, donde indica: “Comete estafa quien induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales”.

En el artículo doscientos sesenta y nueve, el Código Penal identifica la palabra defraudación como: “quien de propósito defraudase a otro consumiendo bebidas o alimentos o haciéndose prestar algún servicio de los de pago inmediato; será sancionado con multa de veinte a quinientos quetzales”.

En el Código Civil, se cita al fraude como: “una actividad que encamina a un negocio a la quiebra”, asimismo en su artículo, un mil seiscientos dieciséis literalmente indica: “La persona que sin causa legítima se enriquece con perjuicio de otra, está obligada a indemnizar en la medida de su enriquecimiento indebido”.

En lo que se refiere a la denuncia propia de parte del tarjeta habiente, cuando es objeto de robo o falsificación de tarjetas, el fundamento legal está amparado por el artículo doscientos noventa y siete del Código Penal que rige lo que es la denuncia que literalmente indica: “Cualquier persona deberá comunicar, por escrito u oralmente, a la policía, al Ministerio Público o a un tribunal el conocimiento que tuviere acerca de la comisión de un delito de acción pública. El denunciante deberá ser identificado. Igualmente se procederá a recibir la instancia, denuncia o autorización en los casos de los delitos que así lo requieran.”

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

LA AUDITORÍA INTERNA, EN LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES, CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL

En este capítulo se desarrolla el caso práctico, donde se aplicarán los procedimientos de auditoría interna, para la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes, con tarjeta de débito en un banco nacional, específicamente en una agencia de la ciudad capital.

El nombre del banco que se revela en el presente caso práctico, los nombres de los empleados y valores, fueron sustituidos por otros para guardar la confidencialidad del caso.

A continuación se presentan las actividades que se deben desarrollar previas a la auditoría, siendo las siguientes:

- Se inicia con el nombramiento de los auditores quienes realizarán la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito en un banco nacional, emitido por el Auditor Interno;
- Carta de notificación, firmada por el auditor de la institución, para presentarla al Jefe de la Agencia;
- Elaborar cédula de trabajo que contenga la muestra de los casos de fraudes con tarjeta de débito, que serán objeto de revisión;
- Verificar las deficiencias y recomendaciones del informe de la última auditoría realizada, para determinar si fueron atendidas en su totalidad, así como verificar si son recurrentes; y
- Preparar el legajo de cédulas de papeles de trabajo que se utilizarán para la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito en un banco nacional.

4.1 ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

Banco La Estrella Feliz, S.A., fue fundado en noviembre de 1980 bajo la estructura de persona jurídica, su capital autorizado es de 2 mil millones de quetzales y su capital pagado es de 1 mil millones de quetzales.

Banco La Estrella Feliz, S.A., durante más de 30 años ha sido una de las principales entidades financieras en nuestro país, contribuyendo activamente al fortalecimiento del sistema financiero guatemalteco y la promoción de nuevas oportunidades de inversión y empleo. Se ha colocado a la vanguardia en la prestación de servicios financieros como la son la intermediación financiera, captación de depósitos, colocación de préstamos y otras operaciones y servicios de confianza autorizados por la Superintendencia de Bancos.

Actualmente Banco La Estrella Feliz, S.A., se encuentra registrado ante el Registro Mercantil, Superintendencia de Bancos de Guatemala, Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de Trabajo e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Entre los principales servicios que la institución ofrece a sus clientes se encuentran los siguientes:

- **Agencias y Autobancos**

Actualmente el Banco La Estrella Feliz, S.A., cuenta con más de 50 agencias, que permiten realizar a los clientes las operaciones financieras y bancarias que se indican en el artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, del Congreso de la República de Guatemala.

Banco La Estrella Feliz, S.A., dispone de 10 autobancos, distribuidos en sus principales agencias de la capital y los departamentos, los cuales permiten realizar operaciones desde la comodidad y seguridad del automóvil, tales como: cambio de cheques, depósitos, retiros, y pagos de: energía eléctrica, suministro de agua potable, servicio telefónico, cuotas de colegiatura, tarjetas de crédito.

- **Asesoría Financiera**

Personal con experiencia en servicios financieros, brinda la más amplia y profesional asesoría a los clientes para orientarlos a seleccionar el producto o servicio financiero que mejor satisfaga sus requerimientos, recomendándoles planes precisos que se ajusten a las posibilidades actuales y futuras.

- **Cajillas de Seguridad**

El servicio de depósito y resguardo de documentos y valores importantes se realiza en áreas completamente seguras en las instalaciones a través de cajillas de seguridad, distribuidas en las principales agencias de la capital y los departamentos.

- **Negociación de Divisas**

Cuenta con el área de Mesa de Divisas, que está integrada por personal altamente especializado y con gran experiencia en la negociación de monedas de otros países. También, posee infraestructura tecnológica de vanguardia, lo que permite conocer el comportamiento de los mercados en forma oportuna y por lo tanto brindarle las mejores condiciones para operaciones de compra o venta de divisas.

- **Cajeros Automáticos**

Se brinda este servicio a través de cajeros automáticos que funcionan las 24 horas, los 365 días del año y se encuentran ubicados estratégicamente en toda la república. Estos cajeros automáticos permiten a nuestros clientes realizar las siguientes operaciones: consulta de saldos de cuentas de depósitos monetarios y ahorros, retiros de efectivo, transferencia de fondos entre cuentas del mismo cliente, depósitos de efectivo, pagos diversos tales como: agua, luz, teléfono, tarjetas de crédito, entre otros.

Asimismo, entre los principales productos que la institución ofrece a sus clientes se encuentran los siguientes:

- **Cuentas de depósitos monetario, ahorro corriente y plazos fijos**

Cuenta con una gama de diferentes tipos de cuentas de depósitos y ahorro, entre los que destacan: cuentas con intereses capitalizables mensual, bimestral, trimestral o semestralmente, asimismo, existen cuentas de ahorro para menores de edad.

Las cuentas de depósitos devengan intereses, siendo la tasa variable de acuerdo al capital, situación del mercado y políticas internas de la institución.

- **Tarjetas de Débito**

Banco La Estrella Feliz, S.A., ha creado el producto de tarjeta de débito con el fin de ampliar y mejorar el servicio a sus clientes, permitiéndole realizar sus operaciones de forma rápida y segura.

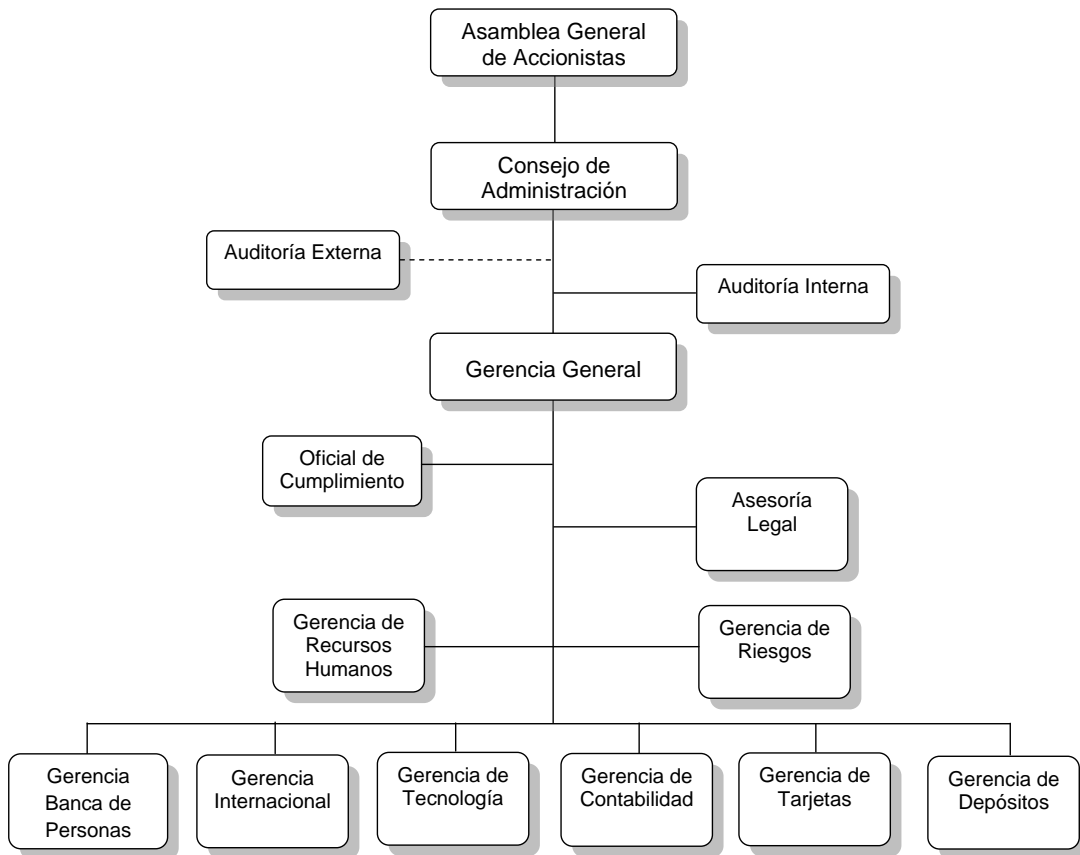
Ofrece también promociones y programas de beneficios adicionales, opcionales para los usuarios de sus tarjetas que deseen hacer uso de los mismos. El banco ofrece los siguientes tipos de tarjeta de la marca Visa:

- Tarjeta Clásica.
- Tarjeta Oro.
- Tarjeta Platinum.

- **Estructura organizacional**

A continuación se presenta el organigrama de la institución.

Organigrama 1
Banco La Estrella Feliz, S.A.



Fuente: Elaboración propia

4.2 ALCANCE Y LIMITACIÓN

Es importante resaltar que tanto en la auditoría interna como en la gestión de riesgos, se considera como herramienta común la “Matriz de Riesgos” que es utilizada para la evaluación de los riesgos desde el punto de vista de cada unidad.

En este punto se expone la utilización de la matriz de riesgo, enfocada aún más a la gestión de riesgos.

- **Matriz de Riesgo**

Es una herramienta que sirve para evaluar los principales riesgos que asumen las entidades bancarias. Por medio de esta matriz, se pretende mostrar gráficamente los riesgos inherentes que está expuesta la entidad bancaria, así como los mitigadores de riesgo u otras medidas adoptadas, es decir su control interno. Esto permite que la auditoría interna elija qué riesgos merecen ser tratados y establecer prioridades para su tratamiento.

En ese sentido, a continuación se presenta un modelo de matriz de riesgo a ser empleada en el desarrollo del caso práctico:

RESIDUAL		MITIGADORES DE RIESGO			
		DEFICIENTE	MEJORABLE		
RIESGO INHERENTE	ALTO				
	MEDIO ALTO				
	MEDIO BAJO				
	BAJO				

Para el desarrollo de la matriz de riesgos, la auditoría interna debe considerar:

1. Que la utilidad de la matriz de riesgos dependerá de la calidad y relevancia de la información que se utilice para su elaboración. Esta información puede ser cuantitativa y/o cualitativa.
2. También dependerá del modelo que se utilice para estimar los riesgos inherentes y mitigadores de riesgo. Este modelo no tiene porque ser sofisticado. El consenso de un grupo de personas con conocimiento y sentido común puede generar una matriz igual o más útil que una estimación econométrica.
3. La matriz de riesgos será útil si se elabora en el contexto de un proceso bien definido de administración de riesgos. Para ello es necesario que se cumplan al menos las siguientes condiciones:
 - Que los riesgos sean examinados en función a su relación con los objetivos estratégicos del banco.
 - Que la evaluación de riesgos sea utilizada efectivamente para elaborar el plan de acción del banco sobre cómo enfrentar los riesgos (asignación de prioridades y recursos).
 - Que la matriz de riesgos esté alineada en función de los principales riesgos asumidos por el banco.

En síntesis, la matriz de riesgos permite elaborar el plan de acción, por medio del cual la auditoría interna puede tomar decisiones que permitan enfocar sus procedimientos en las áreas más críticas del banco en función del riesgo asumido asignando grados de importancia a los riesgos y así determinar a cuáles corresponde una mayor urgencia o intensidad de respuesta. Todo lo anterior permite que la auditoría elija qué riesgos merecen ser tratados y establecer prioridades para su tratamiento dentro del proceso de revisión a efectuar. Finalmente, se identifican las posibles acciones correctivas que permitan dar respuesta a cada uno de los principales riesgos asumidos y de esta cuenta realizar planes de acción e implementarlos en la institución bancaria.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL
AGENCIA LA FLORIDA (16)
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	Página
Índice de Marcas de Auditoría	A	89
Nombramiento de la Auditoría	LG-1	90
Notificación al Jefe de Agencia por la Auditoria a realizar	LG-1-1	91
Planeación del Trabajo	LG-2	92 - 94
Programa de Trabajo	LG-3	95 - 97
Evaluación del Control Interno	CI	98 - 105
Evaluación del Fraude Interno	B	106 - 126
Evaluación del Fraude Externo	C	127 - 129
Controles y procedimientos sobre la prevención y detección de fraudes	D	130 - 132
Medidas de seguridad básicas para prevenir y detectar el fraude externo	E	133
Evaluación de Informática	F	134
Evaluación sobre el conocimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo	G	135 - 139
Acta de Auditoría	H	140
Cédula de Hallazgos	I	141 - 143
Matriz de Riesgos	J	144
Informe de Auditoría	K	145 - 151
Plan de Acción	L	152

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
ÍNDICE DE MARCAS DE AUDITORÍA

<i>P. T.</i>	A	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Marca de Auditoría	Descripción de la Marca de Auditoría
^	Sí cumple con los atributos revisados
⊗	No cumple con los atributos revisados
✓	Verificado satisfactoriamente
✗	No se encontró tarjeta
△	Sumado Vertical
←	Promedio
☑	Respuesta Correcta
☒	Respuesta Incorrecta
👍	Proceso Aceptable
⊘	Proceso Deficiente
↻	Va para
↺	Viene de

4.3 NOMBRAMIENTO DE LA AUDITORÍA

<i>P. T.</i>	LG-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013



AI-095-2013
Guatemala, 1 de Abril de 2013

Señores:
Juan Luis Guerra
José Tobias Buenafé Ramos (Coordinador)
Asistentes de Auditoría
Presente

Señores:

Sírvanse tomar nota que han sido nombrados para realizar auditoría en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito, en Agencia No. 16 La Florida, el día miércoles 3 de abril de 2013, a partir de las 08:30 horas.

De lo actuado deberán redactar Acta en dicha Agencia y de sus conclusiones deberán presentar un informe a esta Jefatura, a más tardar 2 días después de realizada la Auditoría.

Atentamente,

Licda. Lilian Margarita Valdez Ávila
Auditor Interno

c.c. Gerencia de Agencias
Archivo

Banco La Estrella Feliz, S.A.
Avenida Reforma 5-15 Zona 9
PBX: 23624040 / 45 Fax: 23324010
www.bancolaestrellafeliz.com.gt

<i>P. T.</i>	LG-1-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.3.1 Notificación al Jefe de Agencia



AG-095-2013
Guatemala, 1 de Abril de 2013

Señor:
Jorge Luis Ortiz Pineda
Jefe de Agencia La Florida (16)
Presente

Señor Ortiz:

Por este medio se le informa que los señores Juan Luis Guerra y José Tobias Buenafé Ramos, Asistentes de Auditoría, han sido designados para realizar Auditoría en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito, el día miércoles 3 de abril de 2013, por lo que solicitamos su colaboración para que puedan concluir satisfactoriamente su labor.

Atentamente,

Licda. Lilian Margarita Valdez Ávila
Auditor Interno

c.c. Gerencia de Agencias
Archivo

Banco La Estrella Feliz, S.A.
Avenida Reforma 5-15 Zona 9
PBX: 23624040 / 45 Fax: 23324010
www.bancolaeestrellafeliz.com.gt

<i>P. T.</i>	LG-2 - 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.4 PLANEACIÓN DEL TRABAJO



MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN

1 PLANEACIÓN TÉCNICA

1.1 Fechas claves de la auditoría e informes

Período a evaluar:	Del 01 de enero al 31 de marzo de 2013
Revisión final	03 de abril de 2013
Fecha entrega de informe	05 de abril de 2013
Informes a entregar	Informe de Auditoría Interna.

1.2 Objetivos de la revisión

Informar a la administración del banco, sobre los resultados obtenidos en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito en Agencia La Florida (16), del 01 de enero al 31 de marzo de 2013.

1.3 Personal clave

Presidente:	Lic. Oswaldo López Martínez
Gerente General:	Lic. José Alfredo Quiñonez
Representante Legal:	Lic. Luis Fernando Monzón.
Gerente de Agencias:	Lic. Oscar de la Hoya
Jefe de Tarjeta de Débito:	Lic. Carlos Mauricio García

<i>P. T.</i>	LG-2 - 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013



1.4 Evaluación del control interno

Se evaluará el control interno implementado por el banco específicamente en los procesos para la prevención y detección de los diferentes tipos de fraudes con tarjeta de débito, a través de cuestionario, revisión de solicitudes, controles, manuales y reportes generados por el sistema.

1.5 Trabajo a realizar

- a. Evaluación del control interno existente.
- b. Revisión de solicitudes de emisión de tarjeta de débito del 01 de enero al 31 de marzo de 2013.
- c. Cotejar solicitudes físicas contra reporte del sistema del banco.
- d. Revisión del inventario de tarjetas de débito físicas en agencia La Florida (16) contra sistema del banco.
- e. Presentación de informe de hallazgos encontrados.

2 PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA

2.1 Equipo de trabajo

Auditor Encargado: Lic. José Tobias Buenafé Ramos
 Auxiliar: Lic. Juan Luis Guerra
 Auditor Interno: Licda. Lilian Margarita Valdez Ávila

2.2 Presupuesto y control de tiempos

	<u>Tiempo</u>	<u>Costo por hora</u>
Auditor Interno	3 horas	Q 600.00
Auditor Encargado	6 horas	Q 500.00
Auxiliares	6 horas	Q 400.00

P. T.	LG-2 - 3/3	
Hecho por:	J.T.B.R.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013



2.3 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD		Tiempo estimado (horas)			
No.	Descripción	Auditor	Encargado	Auxiliares	Total
1	Elaborar plan de auditoria			1	
2	Aprobar plan de auditoria	1	1		
3	Preparar instrumentos			1	
4	Iniciar auditoria		1	1	
5	Realizar cuestionarios y entrevistas			1	
6	Ordenar información recopilada			1	
7	Revisar información recopilada		1	1	
8	Supervisar el trabajo realizado		1		
9	Elaborar informe de auditoria		1		
10	Discusión de informe de auditoria	1	1		
11	Entrega de informe final de auditoria	1			
	Total	3	6	6	15

(f) 
 Juan Luis Guerra
 Auditoría Interna

(f) 
 José Tobias Buenafé Ramos
 Auditoría Interna


 Licda. Lilian Margarita Valdez Ávila
 Auditor Interno

<i>P. T.</i>	LG-3 - 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.5 PROGRAMA DE TRABAJO

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL
AGENCIA LA FLORIDA (16)
PROGRAMA DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN				
I	OBJETIVOS			
1	Evaluar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos implementados por la administración, para minimizar el riesgo de fraude con tarjeta de débito que pueda afectar al patrimonio del banco.			
2	Verificar los controles y procedimientos que se tienen en la agencia para la prevención de fraudes con tarjeta de débito.			
3	Verificar los procedimientos que se tienen en la agencia para la detección de los diferentes tipos de fraudes con tarjeta de débito.			
4	Demostrar la importancia de cumplir con los controles y procedimientos.			
5	Con base a las deficiencias encontradas en la agencia bancaria, proponer los mecanismos para subsanarlas, o bien disminuirlos significativamente.			
DESCRIPCIÓN		Responsable	Fecha	P.T.
II	PROCEDIMIENTOS			
1	Evaluación del Control Interno:	J.T.B.R.	05/04/2013	CI
	• Solicitud de emisión de tarjetas de débito	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-1
	• Custodia de las tarjetas de débito	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-2
	• Entrega de la tarjeta del débito al cliente.	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-3
	• Cancelación de las tarjetas de débito.	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-4
	• Apertura de cuentas asociadas a la tarjeta de débito	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-5
	• Existencia y calidad de los programas de capacitación	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-6
	• Otros aspectos a evaluar del Control Interno	J.T.B.R.	05/04/2013	CI-7

<i>P. T.</i>	LG-3 - 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL
AGENCIA LA FLORIDA (16)
PROGRAMA DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN		Responsable	Fecha	P.T.
2	Evaluación del Fraude Interno:	J.T.B.R.	05/04/2013	B
2.1	Evaluar la documentación de las solicitudes de emisión de tarjeta de débito firmadas por los clientes	J.T.B.R.	05/04/2013	B-1
2.2	Revisar los libros auxiliares de tarjeta de débito	J.T.B.R.	05/04/2013	B-2
2.3	Evaluar el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente	J.T.B.R.	05/04/2013	B-3
2.4	Evaluar el inventario de tarjetas de débito canceladas	J.T.B.R.	05/04/2013	B-4
3	Evaluación del Fraude Externo:	J.T.B.R.	05/04/2013	C
4	Proponer controles y procedimientos sobre la prevención y detección de fraudes	J.L.G	05/04/2013	D
5	Indicar medidas de seguridad básicas para prevenir y detectar el fraude externo	J.L.G	05/04/2013	E
6	Evaluación de informática	J.L.G	05/04/2013	F
7	Evaluar el conocimiento del personal de la agencia, sobre el tema de Lavado de Dinero u Otros Activos, así como la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, solicitando que respondan el cuestionario diseñado para el efecto.	J.T.B.R.	05/04/2013	G

<i>P. T.</i>	LG-3 - 3/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL
AGENCIA LA FLORIDA (16)
PROGRAMA DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN		Responsable	Fecha	P.T.
8	Elaboración del Acta de Auditoría	J.T.B.R.	05/04/2013	H
9	Elaboración de Cedula de Hallazgos	J.T.B.R.	05/04/2013	I
10	Elaboración de Matriz de Riesgos	J.T.B.R.	05/04/2013	J
11	Redactar Informe de Auditoría	J.T.B.R.	05/04/2013	K
12	Elaborar Plan de Acción	J.T.B.R.	05/04/2013	L

4.6 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

<i>P. T.</i>	CI	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

Procedimientos de Control Interno a Evaluar

No.	Procedimiento	Referencia	Página
1	Solicitud de emisión de tarjetas de débito	CI-1	99
2	Recepción de tarjetas de débito	CI-2	100
3	Custodia de las tarjetas de débito	CI-2	100
4	Entrega de las tarjetas de débito	CI-3	101
5	Cancelación de las tarjetas de débito	CI-4	102
6	Apertura de cuentas asociadas a la tarjeta de débito	CI-5	103
7	Existencia y calidad de los programas de capacitación	CI-6	104
8	Otros aspectos a evaluar del Control Interno	CI-7	105

Observaciones: Ver cédulas analíticas

(f) 
 Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Jorge Luis Ortiz Pineda
Puesto: Jefe de Agencia

Solicitud de emisión de tarjetas de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
1	¿Las solicitudes de emisión de tarjeta de débito tienen correlativo de formas en blanco?		X	No cuentan con correlativo, ver anexo 1 y 2, página 160 y 161.	I	Operativo
2	¿Se custodian adecuadamente las existencias de formas en blanco?	X		En un archivo bajo llave.		
3	¿Revisa a diario las solicitudes de emisión de tarjeta de débito que realiza la auxiliar de servicio al cliente?		X	La revisión la realiza una vez a la semana.	I	Operativo
4	¿Revisa al final del día, que la firma de las solicitudes de tarjeta de débito sea la misma que aparece registrada en el sistema?		X	Esta atribución le corresponde a la Auxiliar de Servicio al Cliente.	I	Operativo
5	¿Existe evidencia de la confirmación de la identidad del cliente, a través de los medios y sistemas informáticos designados para el efecto?	X		En el expediente se deja fotocopia del documento de identificación del cliente.	B	
6	¿Se pueden solicitar tarjetas de débito a nombre de empresas, asociaciones, corporaciones o sociedades anónimas?		X	Únicamente es para personas individuales	B	
7	¿Se pueden solicitar tarjetas de débito a personas no videntes o analfabetas?	X		Siempre y cuando se acompañen de un testigo, quien también firma la solicitud.	B	
8	¿Se pueden solicitar 2 tarjetas de débito para el mismo cliente, con la misma cuenta?		X	El sistema sólo permite 1 tarjeta por cliente y por cuenta.	B	
9	¿Tiene conocimiento si existe algún reporte en el sistema, en donde pueda revisar la cantidad de tarjetas solicitadas?		X	El manual de procesos no está actualizado.	I	Operativo
10	¿Revisa periódicamente los archivos de las solicitudes de tarjeta de débito?		X	No lo realiza por falta de tiempo.	I	Operativo

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-2	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Jorge Luis Ortiz Pineda

Puesto: Jefe de Agencia

Recepción de tarjetas de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
11	¿La recepción de las tarjetas de débito lo realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente?		X	Esta atribución la realiza el Jefe de Agencia	B-2-1	
12	¿Verifica que todas las tarjetas recibidas estén registradas en el sistema del banco?	X		En el sistema se confirma la recepción de cada una de las tarjetas	B-2-1	
13	¿Se lleva un libro auxiliar con el control de las tarjetas ingresadas en el sistema?	X		Se registran en el libro de entrega de tarjetas, ver anexo 3, página 162.	B-2-1	
14	¿Concilian a diario los saldos físicos de las tarjetas de débito contra el inventario de tarjetas que reporta el sistema del banco?	X		Esta atribución le corresponde a la Auxiliar de Servicio al Cliente.	I	Operativo
15	¿Revisa diariamente el cuadro físico de las tarjetas, realizado por la Auxiliar de Servicio al Cliente?		X	La revisión la realiza una vez a la semana.	I	Operativo

Custodia de las tarjetas de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
16	¿La guarda y custodia de las tarjetas de débito lo realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente?	X		Esta atribución la realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente	I	Operativo
17	¿Se custodian adecuadamente las tarjetas de débito?	X		Se guardan en un archivo bajo llave	I	Operativo
18	¿Revisa diariamente las tarjetas de débito que están a cargo de la Auxiliar de Servicio al Cliente?		X	La revisión la realiza una vez a la semana.	I	Operativo

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Jorge Luis Ortiz Pineda
Puesto: Jefe de Agencia

Entrega de las tarjetas de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
19	¿La entrega de las tarjetas de débito en el sistema, se realiza únicamente con la clave de la Auxiliar de Servicio al Cliente?		X	El sistema solicita 2 claves diferentes y una tiene que ser la del Jefe de Agencia.	B-2-1	
20	¿Se lleva un libro auxiliar con el control de las tarjetas entregadas, en donde se anote los datos de la tarjeta y firma del cliente?	X		Se registran en el libro de entrega de tarjetas, ver anexo 3, página 162.	B-2-1	
21	¿Se puede entregar una tarjeta de débito al cliente sin documento de identificación?		X	Es necesario que siempre presente documento de identificación, como parte del procedimiento.	I	Operativo
22	¿Se solicita al cliente que habrá el sobre para verificar que la tarjeta esta correcta?	X		Esta atribución la realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente	B-2	
23	¿Revisa a diario que las tarjetas de débito pendientes de entrega cuadren contra el saldo que reporta el sistema del banco?		X	La revisión la realiza una vez a la semana.	I	Operativo

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-4	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Jorge Luis Ortiz Pineda
Puesto: Jefe de Agencia

Cancelación de las tarjetas de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
24	¿Para la cancelación de las tarjetas de débito, el sistema solicita 2 claves diferentes?		X	El sistema solicita sólo 1 clave, que puede ser la del Jefe de Agencia o Auxiliar de Servicio al cliente	I	Operativo
25	¿Se lleva un libro auxiliar con el control de las tarjetas canceladas, ya sea de forma automática o a solicitud del cliente, en donde se anote todos los datos de la tarjeta y el motivo de cancelación?	X		Se registran en el libro de entrega de tarjetas, ver anexo 3, página 162.	B-2-2	
26	¿Se puede cancelar una tarjeta de débito sin tener físicamente el plástico?	X		El sistema sí lo permite aún sin tener físicamente el plástico.	B-2-2	
27	¿La destrucción física de las tarjetas canceladas automáticamente, se realiza en presencia de otra persona?		X	Esta atribución la realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente	I	Operativo
28	¿Se redacta un acta por la destrucción de las tarjetas canceladas?		X	Sólo se deja copia de un listado con el detalle de las tarjetas destruidas y canceladas	I	Operativo

Conclusión: Todas las deficiencias encontradas en la evaluación del control interno, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
Jefe de Agencia

(f) 
Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-5	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Mónica Gabriela Pérez
Puesto: Auxiliar de Servicio al Cliente

Apertura de cuentas asociadas a la tarjeta de débito

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
1	¿Existe un manual de políticas administrativas y procedimientos para la apertura y mantenimiento de cuentas en la entidad?	X				
2	¿Posee la institución información que permita determinar con veracidad donde reside el cliente, su actividad económica y las características básicas de sus transacciones?		X		I	Operativo
3	¿Verifica y/o confirma la información proporcionada por el cliente?		X		I	Operativo
4	¿Se deja evidencia de las verificaciones y/o confirmaciones realizadas?		X		I	Operativo
5	¿Cuenta la institución con un programa de cómputo o departamento que detecte las transacciones inusuales, realizadas por los cuentahabientes?	X		El departamento encargado se llama Monitoreo de transacciones		
6	¿Verifica que la cuenta pertenezca al titular para poder solicitar la tarjeta de débito?	X		Es parte del procedimiento para la emisión de tarjeta de débito		
7	¿Se puede asociar una cuenta que no sea del titular a una tarjeta de débito?		X	El sistema sólo permite asociar cuentas del titular.		
8	¿Se puede asociar a la tarjeta de débito cuentas inactivas, embargadas o que tengan bloqueo temporal?		X	El sistema sólo permite asociar cuentas activas.		
9	¿Existe algún reporte de cuentas inactivas?	X		Sólo el Supervisor Regional puede generar el reporte		

Conclusión: Todas las deficiencias encontradas en la evaluación del control interno, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
Auxiliar de Servicio al Cliente

(f) 
Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	CI-6	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Mónica Gabriela Pérez
Puesto: Auxiliar de Servicio al Cliente

Existencia y calidad de los programas de capacitación

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
1	¿Cuenta la entidad con un programa de capacitación periódica, que permita a sus empleados conocer las políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia General?	X		El programa se llama E-learning		
2	¿La capacitación es dirigida a todos los empleados de la institución?	X				
3	¿Los programas de capacitación se imparten a través de un sistema específico?	X		El programa se llama E-learning		
4	¿Los programas de capacitación se imparten mensualmente?		X	La capacitación es a cada 6 meses.	I	Operativo
5	¿Se evalúa el cumplimiento de los programas de capacitación?	X				
6	¿Existe alguna capacitación especial para el personal de atención al público?	X		Esta capacitación especial es para el personal de nuevo ingreso		
7	¿Se imparten cursos para conocer la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?	X			G	
8	¿Existe alguna evaluación sobre el conocimiento adquirido de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activo?	X			G	

Conclusión: Todas las deficiencias encontradas en la evaluación del control interno, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
 Auxiliar de Servicio al Cliente

(f) 
 Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Control Interno en
Agencia La Florida (16)


<i>P. T.</i>	CI-7	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Realizado a: Jorge Luis Ortiz Pineda
Puesto: Jefe de Agencia

Otros aspectos a evaluar del Control Interno

No.	CUESTIONARIO	SÍ	NO	OBSERVACIONES	REF	RIESGO
1	¿El manual de normas, procedimientos y controles internos está al alcance de todos los empleados del banco?	X		Se encuentra en la oficina del jefe de agencia		
2	¿Se ha actualizado el manual de acuerdo a los programas, productos, servicios y procesos que realiza el banco?		X	Falta actualizar procesos.	I	Operativo
3	¿La cantidad de suministros existentes en proveeduría es razonable, de acuerdo al movimiento de la agencia?	X		Mensualmente se realiza el pedido a proveeduría		
4	¿Los empleados de agencia portan en un lugar visible su gafete de identificación?	X				
5	¿Los empleados de agencia portan su celular en el área de trabajo?		X	Los celulares se entregan apagados a los agentes de seguridad		
6	¿Se cumple con un control de entradas y salidas del personal de la agencia, por parte de los agentes de seguridad?	X		El personal debe firmar el libro de entradas y salidas		
7	¿El Libro de Quejas (DIACO) se encuentra en un lugar visible y accesible al público y se le da seguimiento y solución a las quejas consignadas?	X		El reclamo del cliente se traslada al departamento de reclamos, quienes dan solución al mismo.		

Conclusión: Todas las deficiencias encontradas en la evaluación del control interno, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
Jefe de Agencia

(f) 
Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito

Tipos de Fraude	Actividad o Proceso	Ref.	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
Solicitud fraudulenta de tarjeta de débito	Revisión de Solicitudes: 1. Revisión de documentación de solicitud de tarjeta de débito.	B-1	Se encontró solicitudes que no cumplen con todos los atributos.	RIESGO: El tipo de fraude que puede originarse al no cumplir con los atributos solicitados puede ser el de Solicitud Fraudulenta o Suplantación de identidad. RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Agencia, revisar de forma diaria las solicitudes de tarjeta de débito y dejar evidencia de lo realizado, así como verificar que las solicitudes cumplan con todos los atributos.
	2. Revisión de los procedimientos para la confirmación de datos.	B-1	No se encontró evidencia de la confirmación de datos realizada por la Auxiliar de Servicio al Cliente.	RIESGO: La documentación puede ser incorrecta. RECOMENDACIÓN: Debe solicitarse otro documento para validar la identidad del cliente. Ejemplo: Recibo de energía eléctrica, de Agua, de teléfono.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación de los procesos para la prevención y detección del Fraude Interno con Tarjeta de Débito

Tipos de Fraude	Actividad o Proceso	Ref.	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
Tarjeta no recibida por el cliente	1. Revisión de Libros Auxiliares:	B-2	Se encontró que hace falta que se consigne la fecha de ingreso de la tarjeta en el Libro Auxiliar de Entrega de Tarjeta de Débito.	<p>RIESGO: Se puede entregar una tarjeta a una persona que no es el titular de la tarjeta y mal utilizarla.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Habilitar la columna faltante para anotar la fecha de ingreso de la tarjeta. Al Jefe de Agencia, revisar de forma diaria el libro auxiliar de entrega de tarjeta de débito y dejar evidencia de lo realizado, así como implementar el control dual para el cuadro diario de las tarjetas de débito.</p>
	• Libro Auxiliar de Entrega de Tarjeta de Débito	B-2-1		
	• Libro Auxiliar de Tarjetas Canceladas	B-2-2	No existe el libro Auxiliar de Tarjetas Canceladas.	<p>RIESGO: Descontrol en la delimitación de responsabilidades, que puede implicar pérdidas económicas.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Debe crearse un formato para llevar el control de las tarjetas de débito canceladas.</p>
	• Libro de Actas	B-2-3	No se levanta el acta correspondiente para la depuración de tarjetas canceladas.	<p>RIESGO: Descontrol en la delimitación de responsabilidades al no cumplir con los procedimientos establecidos.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Implementar el control dual para la depuración de tarjetas y redactar el acta correspondiente con la cantidad y el detalle de las tarjetas que ya se cancelaron.</p>

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B 3/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito

Tipos de Fraude	Actividad o Proceso	Ref.	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
Tarjeta no recibida por el cliente	2. Evaluación del inventario de tarjetas que están pendientes de entrega al cliente.	B-3	No se encontró tarjetas que sí están registradas en el sistema y que están pendientes de entregar al cliente y en Libro Auxiliar de Entrega de Tarjeta de Débito no aparece registro de que se haya entregado al cliente.	<p>RIESGO: Al existir manipulación de tarjetas, cabe la posibilidad de extravío o sustracción de una tarjeta por parte de otro empleado o del empleado mismo, que puede implicar pérdidas económicas.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Agencia, revisar de inmediato el motivo que origino la diferencia de saldos en el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente y realizar las correcciones respectivas. Revisar de forma diaria el cuadro realizado por la auxiliar de servicio al cliente y dejar evidencia de la revisión realizada, así como verificar que la cantidad de tarjetas físicas en agencia cuadre con la cantidad de tarjetas según el sistema del banco.</p>
	3. Evaluación del inventario de tarjetas de débito canceladas.	B-4	Existen tarjetas que ya están canceladas y que todavía no han sido depuradas.	<p>RIESGO: Descontrol en la delimitación de responsabilidades al no cumplir con los procedimientos establecidos.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Agencia, revisar el motivo que origino la diferencia de saldos con las tarjetas canceladas, así como realizar la depuración de tarjetas y realizar las correcciones respectivas.</p>

Observaciones: Ver cédulas analíticas

(f) 
Asistente de Auditoría

Para medir el grado de riesgo de fraude por solicitud fraudulenta y aplicar las pruebas necesarias, se extrae una muestra tomando como universo el total de las solicitudes de tarjetas que se tiene del mes de Marzo 2013. El tipo de muestreo que se aplica es el de atributos, estratificando los tipos de tarjetas, el cual nos ayudará a determinar el nivel de riesgo que se tiene por no cumplir con los requisitos necesarios en la solicitud de tarjeta de débito, considerando que este primer análisis es un paso decisivo, para el banco emisor.

Detalle de solicitudes de tarjeta de débito del mes de Marzo 2013

Tipo de tarjeta	Cantidad
Tarjeta Clásica	150
Tarjeta Oro	100
Tarjeta Platinum	10
Total de Solicitudes	260

RESOLUCIÓN:

En este caso lo que interesa es seleccionar la cantidad de solicitudes por tipo de tarjeta a las cuales se les hará la revisión respectiva. Considerando que las mismas no son prenumeradas se tomará al azar un 10% del universo de 260, lo cual se desarrolla. Seguidamente se calcula primero el porcentaje que cada tipo de tarjeta representa sobre el total del universo, para luego determinar la cantidad de solicitudes que hay que revisar.

El 10% sobre las 260 solicitudes da un total de 26 solicitudes de tarjeta de débito, que representa el tamaño de la muestra, es decir, el número de solicitudes que se revisarán para determinar si cumplen con los atributos especificados.

Formula $W=n/N$

W = Porcentaje sobre el total del universo

N = Universo

N = Porcentaje sobre el universo

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Solicitudes
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Solicitudes de Emisión de Tarjeta de Débito del mes de Marzo 2013

Tipo de tarjeta	Cantidad de Solicitudes mes de Marzo	Cálculo n/N	Ponderación W=n/N	Tamaño de la Muestra	Ref.	Pág.
Tarjeta Clásica	150	150/260	58%	15 (26*58%)	B-1-1	110
Tarjeta Oro	100	100/260	38%	10 (26*38%)	B-1-2	111
Tarjeta Platinum	10	10/260	4%	1 (26*4%)	B-1-3	112
Total de Solicitudes	260		100%	26		



Conclusión: Se tomó una muestra al azar de un 10% del total de las solicitudes de tarjetas de débito que se tiene del mes de Marzo 2013. En este caso lo que interesa es, seleccionar la cantidad de solicitudes por tipo de tarjeta a las cuales se les hará la revisión respectiva, para medir el riesgo de fraude por solicitud fraudulenta.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

△ = Sumado Vertical

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Solicitudes
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-1-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Revisión de Solicitudes de Tarjeta Clásica

Las solicitudes de tarjeta de débito deben cumplir con los siguientes atributos:

- a) El formulario de solicitud de tarjeta de débito debe contener todos los datos del cliente.
- b) Las solicitudes de tarjeta de débito deben estar debidamente firmadas por el cliente, por el auxiliar de servicio al cliente y por el Jefe de Agencia.
- c) Las solicitudes deben contener fotocopia del Documento Personal de Identificación del cliente (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero.
- d) Confirmar en el sistema todos los datos del cliente.
- e) El acuse de recibido de la tarjeta debe estar debidamente firmado por el cliente

No.	Nombre	Número de Tarjeta	ATRIBUTOS				
			a)	b)	c)	d)	e)
1	Mario Acevedo	4551318000010012	^	⊗	^	^	^
2	Eduardo Aguilar	4551318000010014	^	^	^	^	⊗
3	Edwin Mendoza	4551318000010016	^	^	^	^	^
4	Paola de León	4551318000010019	^	^	^	^	^
5	Martha Sánchez	4551318000010020	⊗	^	^	⊗	✓
6	Lucrecia Méndez	4551318000010022	^	^	⊗	^	^
7	Pablo Villatoro	4551318000010026	^	^	^	^	^
8	Eduardo Acevedo	4551318000010029	^	^	^	^	⊗
9	Vicente González	4551318000010031	^	^	^	^	^
10	Magda López	4551318000010034	^	^	⊗	^	^
11	Efraín Calderón	4551318000010037	^	^	^	^	^
12	José Carlos Morales	4551318000010040	^	^	^	^	^
13	Pilar Montenegro	4551318000010042	⊗	⊗	^	⊗	⊗
14	Juan Valenzuela	4551318000010045	^	^	^	^	^
15	Silvia Torres	4551318000010051	^	^	^	^	^

Conclusión: De las 15 solicitudes de Tarjeta Clásica, solamente 8 cumplieron con todos los atributos, por lo que las deficiencias encontradas en la revisión de solicitudes para este tipo de tarjeta, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f)



Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

^ = Sí cumple con los atributos revisados

⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Solicitudes
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-1-2	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Revisión de Solicitudes de Tarjeta Oro

Las solicitudes de tarjeta de débito deben cumplir con los siguientes atributos:

- a) El formulario de solicitud de tarjeta de débito debe contener todos los datos del cliente.
- b) Las solicitudes de tarjeta de débito deben estar debidamente firmadas por el cliente, por el auxiliar de servicio al cliente y por el Jefe de Agencia.
- c) Las solicitudes deben contener fotocopia del Documento Personal de Identificación del cliente (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero.
- d) Confirmar en el sistema todos los datos del cliente.
- e) El acuse de recibido de la tarjeta debe estar debidamente firmado por el cliente

No.	Nombre	Número de Tarjeta	ATRIBUTOS				
			a)	b)	c)	d)	e)
1	Mario Rodríguez	4551328002002102	^	^	^	^	^
2	Juan Manuel Funes	4551328002002110	^	⊗	^	^	^
3	Germán Villatoro	4551328002002113	^	^	^	^	^
4	Lupita Da Lesio	4551328002002115	^	^	⊗	^	^
5	Jonathan Márquez	4551328002002117	^	^	^	^	^
6	Héctor Ramos	4551328002002121	^	^	^	^	^
7	Gonzalo González	4551328002002124	^	^	⊗	^	^
8	Eduardo Acevedo	4551328002002127	^	^	^	^	^
9	Maribel Barrios	4551328002002133	^	^	^	^	^
10	Paulina Rubio	4551328002002145	^	⊗	^	^	^

Conclusión: De las 10 solicitudes de Tarjeta Oro, solamente 6 cumplieron con todos los atributos, por lo que las deficiencias encontradas en la revisión de solicitudes para este tipo de tarjeta, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ^ = Sí cumple con los atributos revisados
⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Solicitudes
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-1-3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Revisión de Solicitudes de Tarjeta Platinum

Las solicitudes de tarjeta de débito deben cumplir con los siguientes atributos:

- a) El formulario de solicitud de tarjeta de débito debe contener todos los datos del cliente.
- b) Las solicitudes de tarjeta de débito deben estar debidamente firmadas por el cliente, por el auxiliar de servicio al cliente y por el Jefe de Agencia.
- c) Las solicitudes deben contener fotocopia del Documento Personal de Identificación del cliente (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero.
- d) Confirmar en el sistema todos los datos del cliente.
- e) El acuse de recibido de la tarjeta debe estar debidamente firmado por el cliente

No.	Nombre	Número de Tarjeta	ATRIBUTOS				
			a)	b)	c)	d)	e)
1	Juan Carlos Plata	4551338000100080	^	^	⊗	^	^

Nota 1

Comenta el Jefe de Agencia y Auxiliar de Servicio al Cliente, que este tipo de tarjetas son solicitadas únicamente por el Jefe del departamento de Tarjeta de Débito, quien al consultarle sobre este asunto, informo que sólo recibe la solicitud de tarjeta de debito debidamente firmada por el cliente y autorizada por el Jefe de Agencia y que no le adjuntan fotocopia del Documento Personal de Identificación del cliente (DPI)

Conclusión: La solicitud de Tarjeta Platinum revisada, no cumplió con un atributo, por lo que la deficiencia encontrada en la revisión de solicitudes para este tipo de tarjeta, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 141.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ^ = Sí cumple con los atributos revisados
 ⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Libros Auxiliares
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-2-1	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Libro Auxiliar de Entrega de Tarjeta de Débito

Los aspectos a evaluar en el libro auxiliar son.

- a) Se encuentra custodiado de forma adecuada.
- b) Está autorizado por el Gerente de Agencias.
- c) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de tarjetas de débito:

- d) Fecha de ingreso en Agencia
- e) Número de Cuenta
- f) Número de Tarjeta
- g) Nombre de la Cuenta
- h) Fecha de Entrega
- i) Número de DPI
- j) Firma de Recibido del Cliente
- k) Nombre y firma del empleado responsable
- l) Saldo

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
^	^	^	⊗	^	^	^	⊗	^	^	⊗	⊗

Conclusión: Existe una serie de tachones en los datos consignados; la persona encargada de entregar las tarjetas de débito, no consigna la fecha de ingreso y entrega de la tarjeta, tampoco consigna su nombre y firma en el espacio correspondiente, asimismo existe diferencia en el saldo. Todas las deficiencias encontradas en la revisión del libro auxiliar de tarjeta de débito, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 142.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ^ = Sí cumple con los atributos revisados
- ⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.

Auditoría Interna

Cédula Analítica

Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito

Revisión de Libros Auxiliares

Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-2-2	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Libro Auxiliar de Tarjetas de Débito Canceladas

Se verifico que no existe un libro auxiliar donde quede registro de las tarjetas de débito canceladas y éstas según indica el Jefe de Agencia, se rebajan únicamente del saldo que reporta el libro auxiliar de entrega de tarjeta, en donde los aspectos a evaluar en el libro auxiliar son:

- a) Se encuentra custodiado de forma adecuada.
- b) Está autorizado por el Gerente de Agencias.
- c) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de tarjetas de débito:

- d) Fecha de ingreso en Agencia
- e) Número de Cuenta
- f) Número de Tarjeta
- g) Nombre de la Cuenta
- h) Fecha de Cancelación
- i) Número de DPI
- j) Firma de Recibido del Cliente
- k) Nombre y firma del empleado responsable
- l) Saldo

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
^	^	^	⊗	^	^	^	⊗	^	^	⊗	⊗

Conclusión: La persona encargada de las tarjetas de débito, no consigna la fecha de ingreso y cancelación de la tarjeta, tampoco consigna su nombre y firma en el espacio correspondiente, asimismo existe diferencia en el saldo, por lo que las deficiencias encontradas en la revisión del libro auxiliar de tarjetas de débito, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 142.

f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

^ = Sí cumple con los atributos revisados

⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Fraude Interno con Tarjeta de Débito
Revisión de Libros Auxiliares
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-2-3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Libro de Actas

Los aspectos a evaluar en el libro auxiliar son.

- a) Se encuentra custodiado de forma adecuada.
- b) Está autorizado por el Gerente de Agencias.
- c) Existen tachones o alteraciones en la información consignada.

Información que debe consignar el libro de actas:

- d) Número de acta
- e) Nombre de las personas que intervienen
- f) Puntos tratados
- g) Fecha en que se realiza
- h) Nombre y firma de las personas involucradas

a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)
^	^	⊗	^	^	^	^	^

Conclusión: Se determinó que el Acta No. AG016-025-10122012 "Depuración de Tarjetas de Débito" es la última que se redactó por este concepto y a partir de entonces, sólo se deja copia de un listado con el detalle de las tarjetas destruidas y canceladas y este procedimiento no se realiza en presencia de otra persona, sólo lo realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente, por lo que esta deficiencia se expone en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 142.

(f) 
 Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ^ = Sí cumple con los atributos revisados
- ⊗ = No cumple con los atributos revisados

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes de
Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación del inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente al 31 de Marzo de 2013

Tipo de tarjeta	Saldo s/libro auxiliar	Saldo de Tarjetas Físicas	Saldo de Tarjetas en Sistema	Total de Diferencia	Ref.	Página
Tarjeta Clásica	70	67	68 ←		B-3-1	119
Diferencia		3	2	5		
Tarjeta Oro	48	46	46 ←		B-3-2	122
Diferencia		2	2	4		
Tarjeta Platinum	3	3	3 ←		B-3-3	124
Diferencia		0	0	0		
Total de Tarjetas	121	121	121	9	B-4	125



Conclusión: Al revisar el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar a los clientes, se verificó que los sobreflex que protegen los plásticos no muestran señales de alteración, asimismo, se estableció que existe diferencia de 5 tarjetas según conteo físico y de 4 tarjetas según sistema, para un total de 9 tarjetas, por lo que las diferencias encontradas en la revisión al inventario de tarjetas de débito, se exponen en la cédula de Evaluación de Tarjetas de débito Canceladas PT- **B-4**, página 125 y en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 143.

(f)


Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

△ = Sumado Vertical

↻ = Va para

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

P. T.	B-3-1-(1/3)	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Clásica que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
1	Juan Pérez	4551318000009905	✓	✗	11/02/2013	09/03/2013
2	María Conchita Alonso	4551318000009906	✓	✓	01/03/2013	01/04/2013
3	Alejandro Sáenz	4551318000009908	✓	✓	01/03/2013	01/04/2013
4	Jennifer López	4551318000009909	✓	✓	01/03/2013	01/04/2013
5	Marc Antony	4551318000009910	✓	✓	01/03/2013	01/04/2013
6	Pedro Pablo Jaramillo	4551318000009912	✓	✓	02/03/2013	02/04/2013
7	Juan Pablo Escobar	4551318000009916	✓	✓	02/03/2013	02/04/2013
8	Evelyn Villatoro	4551318000009919	✓	✓	03/03/2013	03/04/2013
9	Cesar Marroquín	4551318000009921	✓	✓	03/03/2013	03/04/2013
10	Irene González	4551318000009925	✗	✓	03/03/2013	03/04/2013
11	Eduardo Capetillo	4551318000009931	✓	✓	03/03/2013	03/04/2013
12	Claudia López	4551318000009933	✓	✓	03/03/2013	03/04/2013
13	Susana Reyes	4551318000009935	✓	✓	03/03/2013	03/04/2013
14	Selena Rosales	4551318000009937	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
15	Miriam Batz	4551318000009939	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
16	Fernanda Juárez	4551318000009940	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
17	Lourdes Batres	4551318000009942	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
18	Héctor Monterroso	4551318000009943	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
19	Karla Reyes	4551318000009944	✓	✓	04/03/2013	04/04/2013
20	Jeferson Martinez	4551318000009945	✓	✓	05/03/2013	05/04/2013
21	Joviel Acevedo	4551318000009947	✓	✓	05/03/2013	05/04/2013
22	Benito López	4551318000009950	✓	✓	05/03/2013	05/04/2013
23	Edgar Reyes	4551318000009951	✓	✓	06/03/2013	06/04/2013
24	Karen Solórzano	4551318000009953	✓	✓	06/03/2013	06/04/2013
25	Juan Carlos López	4551318000009954	✓	✗	06/03/2013	06/04/2013
26	Efraín Recinos	4551318000009956	✓	✓	07/03/2013	07/04/2013
27	Roció Dulcan	4551318000009959	✓	✓	07/03/2013	07/04/2013
28	Oscar Roca	4551318000009960	✓	✓	07/03/2013	07/04/2013
29	Carmen Salinas	4551318000009961	✓	✓	07/03/2013	07/04/2013
30	Gloria Trevy	4551318000009963	✓	✓	07/03/2013	07/04/2013

Marcas de Auditoría

✓ = Verificado satisfactoriamente

✗ = No se encontró tarjeta

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

P. T.	B-3-1-(2/3)	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Clásica que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
31	Niurka Marcos	4551318000009965	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
32	Vicente Fernández	4551318000009971	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
33	José Luis Perales	4551318000009973	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
34	Cristina Aguilera	4551318000009974	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
35	Ramón Maradiaga	4551318000009976	✓	✓	09/03/2013	09/04/2013
36	Ever Hugo Almeida	4551318000009979	✗	✓	10/03/2013	10/04/2013
37	Gilberto Santa Rosa	4551318000009981	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
38	Marco Antonio Muñiz	4551318000009982	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
39	Jorge Falcón	4551318000009983	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
40	Tania del Cid	4551318000009984	✓	✓	11/03/2013	11/04/2013
41	Edison Moreno	4551318000009985	✓	✓	11/03/2013	11/04/2013
42	Francisco Morales	4551318000009987	✓	✓	12/03/2013	12/04/2013
43	Wendy Fuentes	4551318000009989	✓	✓	12/03/2013	12/04/2013
44	Fredy Chavajay	4551318000009991	✓	✓	13/03/2013	13/04/2013
45	José Ovando	4551318000009993	✓	✓	13/03/2013	13/04/2013
46	Jorge Campos	4551318000009995	✓	✓	14/03/2013	14/04/2013
47	Jorge Aníbal Trujillo	4551318000009996	✓	✓	14/03/2013	14/04/2013
48	Erik Fuentes	4551318000009997	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
49	Edgar Gomez	4551318000009999	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
50	Martha Lucia Debedu	4551318000010001	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
51	Mónica González	4551318000010004	✓	✓	16/03/2013	16/04/2013
52	Ramiro de León	4551318000010005	✓	✓	16/03/2013	16/04/2013
53	Heber Godinez	4551318000010007	✓	✓	16/03/2013	16/04/2013
54	Raúl Chacón	4551318000010009	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
55	Samuel Morales	4551318000010010	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
56	Mario Acevedo	4551318000010012	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
57	Eduardo Aguilar	4551318000010014	✓	✓	19/03/2013	19/04/2013
58	Edwin Mendoza	4551318000010016	✓	✓	19/03/2013	19/04/2013
59	Paola de León	4551318000010019	✓	✓	20/03/2013	20/04/2013
60	Martha Sánchez	4551318000010020	✓	✓	21/03/2013	21/04/2013

Marcas de Auditoría

✓ = Verificado satisfactoriamente

✗ = No se encontró tarjeta

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

P. T.	B-3-1-(3/3)	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Clásica que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
61	Lucrecia Méndez	4551318000010022	✓	✓	21/03/2013	21/04/2013
62	Pablo Villatoro	4551318000010026	✓	✓	21/03/2013	21/04/2013
63	Eduardo Acevedo	4551318000010029	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013
64	Vicente González	4551318000010031	✓	✓	23/03/2013	23/04/2013
65	Magda López	4551318000010034	✓	✓	23/03/2013	23/04/2013
66	Efraín Calderón	4551318000010037	✓	✓	24/03/2013	24/04/2013
67	José Carlos Morales	4551318000010040	✓	✓	24/03/2013	24/04/2013
68	Pilar Montenegro	4551318000010042	✗	✓	24/03/2013	24/04/2013
69	Juan Valenzuela	4551318000010045	✓	✓	26/03/2013	26/04/2013
70	Silvia Torres	4551318000010051	✓	✓	26/03/2013	26/04/2013

Saldo según libro auxiliar: 70
 (-) Saldo según conteo físico: 67
 Diferencia: 3
△

Saldo según libro auxiliar: 70
 (-) Saldo según sistema: 68
 Diferencia: 2
△

Conclusión: En la revisión al inventario de tarjetas de débito del diseño Clásica, pendientes de entregar al cliente, no se encontraron 3 tarjetas físicas que sí están registradas en el sistema y no se encontraron 2 tarjetas en el sistema que sí están físicas en la agencia para un total de 5 tarjetas, por lo que las deficiencias encontradas se exponen en la cédula de Evaluación de Tarjetas de débito Canceladas PT- **B-4**, página 125 y en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 143.

(f) 
 Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ✓ = Verificado satisfactoriamente
- ✗ = No se encontró tarjeta
- △ = Sumado Vertical

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

P. T.	B-3-2-(1/2)	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Oro que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
1	Miriam Gómez	4551328002002010	✓	✓	05/03/2013	05/04/2013
2	Napoleón Bonaparte	4551328002002015	✗	✓	06/03/2013	06/04/2013
3	Orlando Aguilar	4551328002002017	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
4	Pepe Aguilar	4551328002002019	✓	✓	08/03/2013	08/04/2013
5	Mónica Sarmientos	4551328002002022	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
6	Tonny Motola	4551328002002026	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
7	Irma Serrano	4551328002002028	✓	✓	10/03/2013	10/04/2013
8	Daniel Martínez	4551328002002030	✓	✓	12/03/2013	12/04/2013
9	Marco Tulio Rodas	4551328002002034	✓	✓	12/03/2013	12/04/2013
10	Ricardo Arjona	4551328002002038	✓	✓	13/03/2013	13/04/2013
11	Gustavo Barcenás	4551328002002041	✓	✓	13/03/2013	13/04/2013
12	Alicia Machado	4551328002002042	✓	✓	13/03/2013	13/04/2013
13	Ricky Martin	4551328002002045	✗	✓	13/03/2013	13/04/2013
14	Cristian Castro	4551328002002048	✓	✓	14/03/2013	14/04/2013
15	Diego de la Vega	4551328002002050	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
16	Guadalupe Palma	4551328002002052	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
17	Luisa Fernanda Lux	4551328002002053	✓	✓	15/03/2013	15/04/2013
18	Alfonso Aguilar	4551328002002055	✓	✓	16/03/2013	16/04/2013
19	Lucero López	4551328002002057	✓	✓	16/03/2013	16/04/2013
20	Fausto Echeverría	4551328002002059	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
21	Marlon Rodríguez	4551328002002061	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
22	Pamela Anderson	4551328002002062	✓	✓	17/03/2013	17/04/2013
23	Jenova Castillo	4551328002002063	✓	✓	18/03/2013	18/04/2013
24	Katie Castillo	4551328002002065	✓	✓	18/03/2013	18/04/2013
25	Frank Sinatra	4551328002002067	✓	✗	18/03/2013	18/04/2013
26	Pep Guardiola	4551328002002068	✓	✓	20/03/2013	20/04/2013
27	Edgar Rubén Lopez	4551328002002071	✓	✓	20/03/2013	20/04/2013
28	Napoleón Cruz	4551328002002073	✓	✓	20/03/2013	20/04/2013
29	Jenifer Gómez	4551328002002075	✓	✓	20/03/2013	20/04/2013
30	Bruce Willis	4551328002002081	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013
31	Jhon Travolta	4551328002002085	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013

Marcas de Auditoría

✓ = Verificado satisfactoriamente

✗ = No se encontró tarjeta

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

P. T.	B-3-2-(2/2)	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Oro que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
32	Annabella del Aguila	4551328002002089	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013
33	Jorge Navarro	4551328002002091	✓	✗	23/03/2013	23/04/2013
34	Rudy Chacón	4551328002002093	✓	✓	24/03/2013	24/04/2013
35	Silvester Stallone	4551328002002095	✓	✓	24/03/2013	24/04/2013
36	Adriana Mendez	4551328002002097	✓	✓	24/03/2013	24/04/2013
37	Sofía Vergara	4551328002002098	✓	✓	25/03/2013	25/04/2013
38	Alicia Machado	4551328002002100	✓	✓	25/03/2013	25/04/2013
39	Mario Rodríguez	4551328002002102	✓	✓	26/03/2013	26/04/2013
40	Juan Manuel Funes	4551328002002110	✓	✓	26/03/2013	26/04/2013
41	Germán Villatoro	4551328002002113	✓	✓	26/03/2013	26/04/2013
42	Lupita Da Lesio	4551328002002115	✓	✓	27/03/2013	27/04/2013
43	Jonathan Márquez	4551328002002117	✓	✓	28/03/2013	28/04/2013
44	Héctor Ramos	4551328002002121	✓	✓	28/03/2013	28/04/2013
45	Gonzalo González	4551328002002124	✓	✓	28/03/2013	28/04/2013
46	Eduardo Acevedo	4551328002002127	✓	✓	29/03/2013	29/04/2013
47	Maribel Barrios	4551328002002133	✓	✓	29/03/2013	29/04/2013
48	Paulina Rubio	4551328002002145	✓	✓	29/03/2013	29/04/2013

Saldo según libro auxiliar: 48
 (-) Saldo según conteo físico: 46
 Diferencia: 2



Saldo según libro auxiliar: 48
 (-) Saldo según sistema: 46
 Diferencia: 2



Conclusión: En la revisión al inventario de tarjetas de débito del diseño Oro, pendientes de entregar al cliente, no se encontraron 2 tarjetas físicas que sí están registradas en el sistema y no se encontraron 2 tarjetas en el sistema que sí están físicas en la agencia para un total de 4 tarjetas, por lo que las deficiencias encontradas en la revisión al inventario de tarjetas de débito del diseño Oro, pendientes de entregar al cliente, se exponen en la cédula de Evaluación de Tarjetas de débito Canceladas PT- **B-4**, página 125 y en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 143.

Marcas de Auditoría

- ✓ = Verificado satisfactoriamente
- ✗ = No se encontró tarjeta
- △ = Sumado Vertical

f) 
 Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Pendientes
de Entregar al Cliente
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-3-3	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Platinum que están pendientes de entrega al cliente
Al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
1	Juan Carlos Plata	4551338000100080	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013
2	Teodoro Palacios	4551338000100125	✓	✓	22/03/2013	22/04/2013
3	Federico Mora	4551338000100142	✓	✓	23/03/2013	23/04/2013

Saldo según libro auxiliar: 3
 (-) Saldo según conteo físico: 3
 Diferencia: 0
 △

Saldo según libro auxiliar: 3
 (-) Saldo según sistema: 3
 Diferencia: 0
 △

Conclusión: Al cotejar las tarjetas físicas contra las tarjetas que reporta el sistema, se estableció que el saldo de las tarjetas Platinum si está correcto.

(f) 
 Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ✓ = Verificado satisfactoriamente
- ✗ = No se encontró tarjeta
- △ = Sumado Vertical

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Canceladas
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-4	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación del inventario de tarjetas de débito Canceladas
Al 31 de Marzo de 2013

Tipo de tarjeta	Saldo s/libro auxiliar	Cantidad de Tarjetas Físicas	Total de Diferencia	Ref.	Página
Tarjeta Clásica	70	67	3		
Tarjeta Oro	48	46	2		
Subtotal			5	B-4-1	126



Tipo de tarjeta	Saldo s/libro auxiliar	Cantidad de Tarjetas en Sistema	Total de Diferencia	Ref.	Página
Tarjeta Clásica	70	68	2		
Tarjeta Oro	48	46	2		
Subtotal			4	B-4-1	126
Total de Diferencias			9	B-3	



Conclusión: Todas las deficiencias encontradas en la evaluación de las tarjetas de débito canceladas, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 143.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

△ = Sumado Vertical

↻ = Viene de

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación del Inventario de Tarjetas Canceladas
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	B-4-1	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Tarjetas de débito Canceladas al 31 de Marzo de 2013

No.	Nombre	Número de Tarjeta	Tarjetas Físicas	Tarjetas en Sistema	Fecha de Emisión	Fecha de Cancelación
1	Juan Pérez	4551318000009905	✓	✗	11/02/2013	09/03/2013
2	Juan Carlos López	4551318000009954	✓	✗	06/03/2013	06/04/2013
3	Frank Sinatra	4551328002002067	✓	✗	18/03/2013	18/04/2013
4	Jorge Navarro	4551328002002091	✓	✗	23/03/2013	23/04/2013
5	Irene González	4551318000009925	✗	✓	03/03/2013	03/04/2013
6	Ever Hugo Almeida	4551318000009979	✗	✓	10/03/2013	10/04/2013
7	Pilar Montenegro	4551318000010042	✗	✓	24/03/2013	24/04/2013
8	Napoleón Bonaparte	4551328002002015	✗	✓	06/03/2013	06/04/2013
9	Ricky Martin	4551328002002045	✗	✓	13/03/2013	13/04/2013

RESUMEN:

Tarjetas que NO se encuentran en sistema:	4
Tarjetas que NO se encontraron físicamente:	5
Total de Tarjetas	<u>9</u>

Conclusión: Al revisar las tarjetas de débito canceladas, se estableció que la diferencia que existe de 4 tarjetas según sistema, corresponde a tarjetas que todavía no han sido depuradas y que las mismas ya están canceladas automáticamente por motivo de reposición de tarjeta; y la diferencia de 5 tarjetas según conteo físico, es debido a que únicamente fueron destruidas y no rebajadas del sistema y tampoco del libro auxiliar, por lo que las deficiencias encontradas en la evaluación de las tarjetas de débito canceladas, se exponen en la cédula de hallazgos PT- **I**, página 143.

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- ✓ = Verificado satisfactoriamente
- ✗ = No se encontró tarjeta

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.

Auditoría Interna

Cédula Analítica

**Evaluación del Fraude Externo con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)**

<i>P. T.</i>	C 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

**Evaluación de los procesos para la prevención y detección del Fraude
Externo con Tarjeta de Débito**

Tipos de Fraude	Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
<p>Tarjeta Perdida</p> <p>Tarjeta Robada</p> <p>Tarjeta Clonada</p>	<p>1. Recepción de gestiones para reclamo del cliente.</p> <p>2. Seguimiento a la resolución de casos detectados.</p> <p>3. Recepción de documentación para respuesta definitiva al reclamo del cliente.</p>	<p>1. Se tiene centralizada la recepción por medio del área de Servicio al Cliente.</p> <p>2. Algunos casos son enviados de parte del área de Servicio al Cliente, sin ser anotados para el control.</p> <p>3. Hay documentación que no se traslada de inmediato.</p> <p>1. Los casos son ingresados a un control en Excel, el cual sirve para dar seguimiento al reclamo del cliente. Este control se lleva con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de reclamo • Número de tarjeta de débito • Número de cuenta • Fecha de transacción • Monto • Tipo de fraude • Tipo de comercio • País <p>1. El área de Servicio al Cliente traslada la documentación al área de Intercambio.</p>	<p>RIESGO: Al pasar mucho tiempo en el traslado de la documentación, la misma puede ser extraviada e incurrir en pérdida de tiempo. Estos reclamos se trabajan con tiempos límites. Si no se anotan para su respectivo traslado, puede quedar traspapelada la documentación.</p> <p>RECOMENDACIÓN: La documentación que soporta el reclamo debe ser trasladada a más tardar al día siguiente de su recepción, debidamente anotados en un conocimiento.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Al Jefe de Agencia, revisar de forma semanal el control de los casos ingresados por fraude.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Intercambio debe notificar de inmediato la respuesta al área de Servicio al cliente y no dejar pasar mucho tiempo, pues de esta respuesta depende el cerrar el caso en definitivo y darle la respuesta al cliente; además de reportar a la Gerencia el valor de recuperación así como de pérdida total.</p>

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.

Auditoría Interna

Cédula Analítica

Evaluación del Fraude Externo con Tarjeta de Débito

Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	C 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación de los procesos para la prevención y detección del Fraude Externo con Tarjeta de Débito

Tipos de Fraude	Actividad o Proceso	Hallazgo	Riesgo y Recomendaciones
Tarjeta Retenida en cajero automático	4. Revisión de los procedimientos de monitoreo para la detección de fraude.	Este monitoreo se realiza a través de un sistema automático que trabaja en conjunto con el sistema de autorizaciones, cada vez que detecta actividades sospechosas, bloquea temporalmente el uso de la tarjeta.	RIESGO: Para este sistema de monitoreo si los parámetros no están bien definidos, puede que no detecte transacciones altamente fraudulentas.
	5. Recepción y destrucción de tarjetas retenidas por cajeros automáticos.	Se recibe contra reporte emitido por la empresa de servicio de cajeros automáticos. Se observo que los plásticos recibidos no son destruidos de inmediato.	RIESGO: Al estar mucho tiempo los plásticos en poder de la empresa de servicio de cajeros Automáticos. Puede hacerse mal uso del mismo. RECOMENDACIÓN: La entrega de las tarjetas retenidas por los cajeros debe ser cada vez que ocurra la retención por parte del cajero automático. Los plásticos recibidos deben ser destruidos de inmediato.
	6. Documentación y archivo de expedientes	1. Cada expediente consta de la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reclamo que emite el sistema. • Carta de reclamo por cada transacción. • Denuncia al Ministerio Público. • Copia de DPI y copia de pasaporte dependiendo el tipo de fraude. 2. Los archivos donde se guardan los expedientes no se mantienen con llave y están ubicados en área vista al público.	RIESGO: Si la documentación esta de fácil acceso, cualquier persona puede tomar documentación confidencial de los clientes y darle mal uso. RECOMENDACIÓN: Los archivos si están ubicados en un lugar de paso de personal, deben de permanecer con llave.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.**Auditoría Interna****Cédula Analítica****Evaluación del Fraude Externo con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)**

<i>P. T.</i>	C 3/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Presentación de casos por tipo de fraude

Al momento de realizar la evaluación a los procedimientos para la resolución de casos que están en proceso en la agencia se determinó la siguiente estadística del comportamiento del fraude, en el período que se efectuó la auditoría.

Tipo de Fraude	No. de Transacciones	Monto Q.	%	Perdida	Se Recupera
Perdida	9	2,200.32	17.31%	2,200.32	
Robo	25	60,830.45	48.08%	60,830.45	
Clonación (Skimming)	10	1,341.66	19.23%	1,341.66	
Uso Fraudulento	8	8,324.00	15.38%		8,324.00
TOTALES	52	72,696.43	100%	64,372.43	8,324.00

Conclusión:

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro anterior, se considera que el banco está siendo más afectado por el tipo de fraude con tarjeta robada, lo que indica que se debe trabajar en la educación del cliente y del comercio:

- La tarjeta debe ser bloqueada inmediatamente después del robo.
- El comercio debe cumplir con todos los pasos de seguridad antes de aceptar la tarjeta.

Con relación al monto de tipo de fraude: Uso fraudulento se tiene identificado como recuperable debido a que estas transacciones, los reglamentos operativos de las marcas de respaldo de la tarjeta de débito, permiten hacer la gestión de contracargo, el cual consiste en la devolución de la transacción original al adquirente, quien debe aceptar devolviendo al banco emisor el monto de la transacción original.

La prevención de los fraudes externos radica mucho en la educación del cliente, parte de la educación hacia el cliente es mantenerlo informado, por lo que si el Banco informa a sus clientes sobre las medidas básicas de seguridad que debe considerar al hacer uso de su tarjeta, esto ayudaría considerablemente a prevenir fraudes, ya que el cliente al estar informado tiene una mentalidad de seguridad y prevención.

f) 
Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Controles y Procedimientos sobre
Prevención y Detección de Fraudes con
Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	D 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Controles y procedimientos sobre la prevención y detección de fraudes

La importancia de prevenir fraudes con tarjeta de débito, proviene desde que un banco decide trabajar con tarjetas de débito, ya que el fin del banco es crecer a través de los productos que ofrece y si estos son utilizados o sustraídos en forma fraudulenta, se está perdiendo el objetivo con que se inició el proyecto. En este sentido es importante señalar que los controles y procedimientos por sí mismos no previenen el fraude, sino que simplemente facilitan su detección.

Controles para la prevención de fraudes

Los controles que se describen a continuación, son aplicables para la prevención de fraudes:

- Segregación de funciones.
- Rotación de puestos.
- Desarrollo de políticas y procedimientos.
- Aumentar el nivel de seguridad.
- Restringir el acceso a áreas consideradas de riesgo
- Eliminar reportes impresos que contengan información de los tarjetahabientes
- Revisión constante de los procesos.

Procedimientos para la prevención de fraudes

- Localizar al cliente y confirmar la transacción.
- Capacitación a los empleados.
- Pago de salarios competitivos.
- Trato equitativo a los empleados.
- Proveer un ambiente seguro de trabajo.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Controles y Procedimientos sobre
Prevención y Detección de Fraudes con
Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	D 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Procedimientos para la prevención de fraudes

- Establecimiento de niveles de autoridad.
- Contraseñas de identificación y políticas de cambio.
- Restricción de acceso a computadoras con información confidencial.
- Revisar alertas del sistema de riesgo.
- Intercambio de información en instituciones bancarias, ya sea por sector o por ubicación geográfica.
- Diseño e implementación de políticas claras de prevención de fraudes.

Procedimientos para la prevención de fraudes en transacciones electrónicas

El comercio electrónico está rodeado de circunstancias que crean un nuevo conjunto de riesgos: Su público es mundial, disponibilidad constante, transacciones en el menor tiempo y a cualquier parte del mundo.

Por el riesgo inherente que representa las transacciones electrónicas se recomienda realizar el siguiente procedimiento:

- Usar un explorador seguro.
- Compras en comercios con buena reputación.
- Saber quién está del otro lado.
- Mantener la contraseña o password en un lugar seguro.
- Verificar las políticas relacionadas al envío y devolución de la mercadería.
- Proporcionar los datos de la tarjeta, solo si tiene la seguridad y confianza en el comercio.

En el uso de las tarjetas de débito, se debe contar con procedimientos adicionales de acuerdo a la particularidad de operaciones que genera el producto en sí. Muchos fraudes se podrían evitar con la planeación y sistemas de control adecuados.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Controles y Procedimientos sobre
Prevención y Detección de Fraudes con
Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	D 3/3	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Desarrollar y cumplir los procedimientos para la prevención y detección de fraudes, ayudan a la gerencia a minimizar la ocurrencia de los mismos, mediante la capacitación a los empleados sobre las características del fraude y los pasos a seguir para informar sobre un posible evento.

Procedimientos para la detección de fraudes

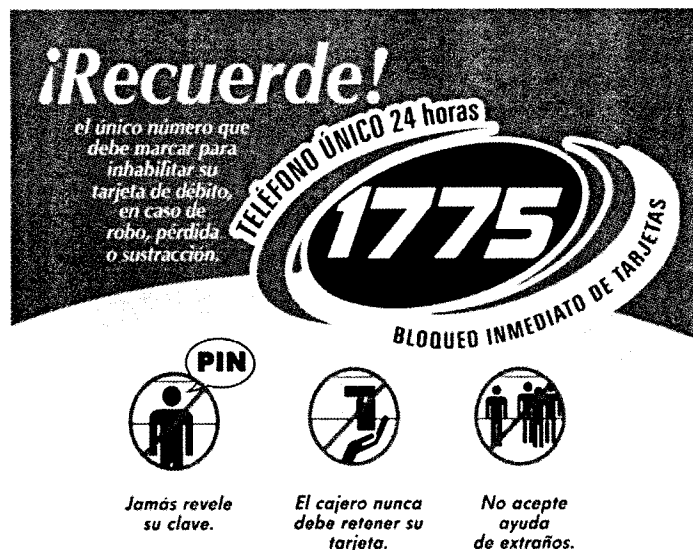
- Auditorias periódicas y sorpresivas.
- Realizar inventarios eventuales.
- Monitorear transacciones inusuales.
- Verificar la frecuencia de las transacciones.
- Intentos de autorización.
- Cantidad de rechazos de autorización.
- Monitoreo de actitudes del empleado, sus valores y satisfacción del trabajo.
- Diseño e implementación de políticas claras de detección e información de fraudes dentro de la misma compañía.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Prevención de Fraudes con Tarjeta de Débito
Medidas de Prevención para el Fraude
Externo con Tarjeta de Débito
Agencia La Florida (16)

P. T.	E	
Hecho por:	J.T.B.R.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Medidas de Seguridad Básicas para Prevenir y Detectar el Fraude Externo

1. Llamar al teléfono de bloqueo de tarjetas, en caso de pérdida, robo, extravío o tarjeta retenida por el cajero automático.
2. Atender las recomendaciones que se muestran en la pantalla de los cajeros automáticos.



3. Revisar que el cajero automático no tenga ningún dispositivo adicional en el lector de banda magnética para la retención de tarjetas



4. No perder de vista la tarjeta de débito cuando es utilizada en los puntos de venta (POS) o lugares en donde se efectúa el consumo.

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Evaluación de Informática
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	F	
<i>Hecho por:</i>	J.L.G.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Evaluación de Informática en: Agencia La Florida
Fecha de la Auditoría 03/04/2013
Nombre del Asistente de Auditoría: José Tobias Buenafé Ramos

1. Verificar que las claves de acceso al Sistema Operativo, sean utilizadas adecuadamente por el personal de agencias, considerando que las mismas son personales e intransferibles y que responsabilizan a la persona que se le asigno un usuario y una clave de acceso; 👍
2. Verificar y conocer el perfil del personal que tiene autorización para ingresar a los distintos menús del Sistema Operativo en agencias; 👍
3. Verificar y comprobar si la frecuencia del cambio de clave para el acceso al Sistema Operativo en agencias es mensual; 👍
4. Evaluar la cantidad de computadoras, de acuerdo al tamaño y el movimiento de operaciones en Agencias; 👍
5. Verificar en Agencia La Florida, la existencia y actualización de responsabilidad, en la asignación de usuarios en el Departamento de Computo del Banco. 👍

Conclusión: La evaluación realizada a los diferentes sistemas operativos sí cumple con los requisitos, ya que cada empleado tiene asignado un usuario y una clave de acceso que se tiene que cambiar mensualmente.

(f) 
Jefe de Agencia

(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

- 👍 = Proceso Aceptable
 🚫 = Proceso Deficiente

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Cédula Analítica
Evaluación sobre el conocimiento de la Ley
Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
Agencia La Florida (16)

<i>P. T.</i>	G	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Resultado de la evaluación del personal de la agencia, sobre el grado de conocimiento del tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

Realizado en: Agencia La Florida
Fecha de la Auditoría: 03/04/2013
Nombre del Asistente de Auditoría: José Tobias Buenafé Ramos

ORDEN	NOMBRE	PUESTO	PUNTEO	REF.	Página
1	Jorge Luis Ortiz Pineda	Jefe de Agencia	100	G-1	104
2	Martha Lidia Gutiérrez	Subjefe de Agencia	80	G-2	105
3	Mónica Gabriela Pérez	Auxiliar de Servicio al Cliente	80	G-3	106
4	Edgar Rolando Vívar	Receptor Pagador	80	G-4	107
TOTAL			340	△	
PROMEDIO			85	←	

CONDICIÓN	
> 81	= EFICIENTE
> 61 Y < ó = 80	= ACEPTABLE
< 60	= DEFICIENTE

Conclusión: Se determinó que el grado de conocimiento de los empleados de agencia La Florida, sobre el tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, es aceptable.

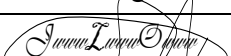
(f) 
Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría
△ = Sumado Vertical
← = Promedio

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Evaluación sobre el conocimiento de la Ley
Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
Agencia La Florida (16)

P. T.	G-1	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Cuestionario sobre conocimiento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, y la ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo

Nombre:	Jorge Luis Ortiz Pineda	Punteo:	100/100
Puesto:	Jefe de Agencia	Código de Empleado:	102020
Firma:		Fecha:	03/04/2013

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- ¿Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
 Transacción Transacción Sospechosa Transacción inusual **20 Puntos**
- ¿Encargada de velar por el cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y su Reglamento?
 Banco de Guatemala Intendencia de Verificación Especial Los Bancos **15 Puntos**
- ¿El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a?
\$ 10,000.00 Q.10,000.00 \$ 5,000.00 **15 Puntos**
- ¿Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
 Gerente General Jefe de Agencia Oficial de Cumplimiento **15 Puntos**
- ¿Herramienta fundamental en política de conocimiento del cliente, consiste en la descripción documentada del cliente y su actividad financiera, proyectando su comportamiento esperado en su relación comercial?
 Identificación del Cliente Conozca su Cliente Perfil del Cliente **15 Puntos**
- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
 Transacción Transacción Sospechosa Transacción Inusual **20 Puntos**

Conclusión: El grado de conocimiento del jefe de agencia La Florida, sobre el tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, es eficiente, de acuerdo con la ponderación que se indica en la cédula analítica PT- G, página 135.

Marcas de Auditoría

- = Respuesta Correcta
 = Respuesta Incorrecta


(f)


Asistente de Auditoría

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna
Evaluación sobre el conocimiento de la Ley
Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
Agencia La Florida (16)

P. T.	G-2	
Hecho por:	J.L.G.	03/04/2013
Revisado por:	L.M.V.A	05/04/2013

Cuestionario sobre conocimiento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, y la ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo

Nombre:	Martha Lidia Gutiérrez	Punteo:	80/100
Puesto:	Subjefe de Agencia	Código de Empleado:	305301
Firma:		Fecha:	03/04/2013

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

1. ¿Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?

Transacción Transacción Sospechosa Transacción inusual 20 Puntos

2. ¿Encargada de velar por el cumplimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos y su Reglamento?

Banco de Guatemala Intendencia de Verificación Especial Los Bancos 15 Puntos

3. ¿El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a?

\$ 10,000.00 Q.10,000.00 \$ 5,000.00 15 Puntos

4. ¿Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?

Gerente General Jefe de Agencia Oficial de Cumplimiento 15 Puntos

5. ¿Herramienta fundamental en política de conocimiento del cliente, consiste en la descripción documentada del cliente y su actividad financiera, proyectando su comportamiento esperado en su relación comercial?

Identificación del Cliente Conozca su Cliente Perfil del Cliente 15 Puntos

6. ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?

Transacción Transacción Sospechosa Transacción Inusual

Respuesta Correcta

Respuesta Incorrecta

Conclusión: El grado de conocimiento de la subjefe de agencia La Florida, sobre el tema de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, es aceptable, de acuerdo con la ponderación que se indica en la cédula analítica PT- **G**, página 135.

(f)



Asistente de Auditoría

Marcas de Auditoría

= Respuesta Correcta

= Respuesta Incorrecta

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna

<i>P. T.</i>	H	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

Acta No. AG016-0132-03042013

En la ciudad de Guatemala, siendo las ocho horas con treinta minutos del día miércoles tres de abril del año dos mil trece, reunidos en el local que ocupa la Agencia No. 16 La Florida de Banco La Estrella Feliz, S.A. ubicada en 12 Avenida 4-97 Zona 19 La Florida, reunidas las personas siguientes: Jorge Luis Ortiz Pineda, Jefe de Agencia, Martha Lidia Gutiérrez, Subjefe de Agencia, Juan Luis Guerra y José Tobias Buenafé Ramos de Auditoría Interna, para dejar constancia de lo siguiente: -----

PRIMERO: Conforme nombramiento de Auditoría No. AI-95-2013, de fecha uno de abril del presente año, emitido por la Licenciada Lilian Margarita Valdez Ávila, Auditor Interno de la institución, se efectuó una evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito de la Agencia No. 16 La Florida, misma que comprendió las operaciones siguientes: Evaluación de procedimientos de control interno, revisión de solicitudes de tarjeta de débito, revisión de libros auxiliares, evaluación del inventario de tarjetas pendientes de entrega a los clientes, evaluación de tarjetas de débito canceladas y evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el financiamiento del Terrorismo.-----

SEGUNDO: Se revisó las solicitudes de tarjeta de débito firmadas por los clientes contra registros del sistema, sin embargo al comparar la firma existe diferencias en los rasgos, así como también existen solicitudes que no están llenados completamente.-----

TERCERO: Se realizó evaluaciones al inventario de tarjetas en agencia, el cual al ser cotejado las tarjetas físicas contra el saldo según sistema y registros auxiliares, reflejo descuadre de cuatro tarjetas que todavía están en poder de la agencia y que ya no aparecen en el sistema y cinco tarjetas que aparecen en el sistema y no están físicamente en la agencia.-----

CUARTO: Se revisaron el libro auxiliar de entrega de tarjeta de débito y la persona encargada de entregar las tarjetas de débito no consigna su nombre y firma en el espacio correspondiente, tampoco existe registro de la revisión realizada por parte del jefe de agencia. Asimismo, se verifico que no existe un libro auxiliar para las tarjetas de débito canceladas, únicamente se rebajan del saldo que reporta el libro auxiliar e entrega de tarjetas.-----

QUINTO: Se efectuó una evaluación al personal de la agencia, sobre el cumplimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento al Terrorismo.-----

SEXTO: Todos los valores descritos en la presente acta, fueron devueltos a los responsables, a entera satisfacción.-----

SÉPTIMO: No habiendo más que hacer constar se da por terminada la presente en el mismo lugar y fecha, siendo las quince horas con treinta minutos, firmando a continuación las personas que en ella comparecieron.-----

(f) 
 Jorge Luis Ortiz Pineda
 Jefe de Agencia

(f) 
 Martha Lidia Gutiérrez
 Subjefe de Agencia

(f) 
 Juan Luis Guerra
 Auditoría Interna

(f) 
 José Tobias Buenafé Ramos
 Auditoría Interna

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna

<i>P. T.</i>	I 1/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.6.1 Cédula de Hallazgos

No.	ASPECTOS A MEJORAR	REF.	RIESGOS	RECOMENDACIONES	ACCIONES A IMPLEMENTAR JEFE DE AGENCIA	FECHA
1	<p>Solicitudes de Emisión de Tarjeta de Débito: Las solicitudes no cuentan con correlativo de formas en blanco.</p> <p>No existe evidencia de la revisión de solicitudes por parte del Jefe de Agencia.</p> <p>Existencia de solicitudes que no tienen la documentación completa y no se encuentran firmados por el cliente, por el auxiliar de servicio al cliente y por el Jefe de Agencia.</p> <p>Desconocimiento de procesos y reportes en donde se pueda revisar diariamente la cantidad de tarjetas solicitadas por la Auxiliar de Servicio al Cliente.</p>	<p>PT.</p> <p>CI-1</p> <p>CI-1</p> <p>B-1</p> <p>CI-1</p>	<p><u>Riesgo Operativo</u></p> <p>Invertir tiempo y recursos innecesarios para corregir errores y omisión de procedimientos.</p>	<p>Solicitar al departamento de Proveeduría la creación del correlativo de formas en blanco para las Solicitudes de Tarjeta de Débito.</p> <p>Al jefe de agencia, revisar de forma diaria las solicitudes de tarjeta de débito y dejar evidencia de lo realizado.</p> <p>Solicitar a Recursos Humanos para que capacite de manera constante al personal de agencias e informarles sobre los cambios y reportes que pueden generar en el sistema.</p>	<p>De las acciones al respecto, se informará por escrito a Auditoría Interna, a más tardar el 12/04/2013.</p> <p>Se atenderá de forma inmediata, la recomendación planteada.</p> <p>Se atenderá de forma inmediata, la recomendación planteada.</p>	<p>12/04/2013</p> <p>08/04/2013</p> <p>08/04/2013</p>

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna

<i>P. T.</i>	I 2/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.6.2 Cédula de Hallazgos

No.	ASPECTOS A MEJORAR	REF.	RIESGOS	RECOMENDACIONES	ACCIONES A IMPLEMENTAR JEFE DE AGENCIA	FECHA
2	<p>Libros Auxiliares: El libro auxiliar de Entrega de Tarjeta de Débito, no lo revisa continuamente el Jefe de Agencia y hace falta que se consigne más información.</p>	PT. B-2-1	<p><u>Riesgo Operativo</u> Descontrol en la delimitación de responsabilidades, que puede implicar pérdidas económicas</p>	Al jefe de agencia, revisar de forma diaria el libro auxiliar de entrega de tarjeta de débito y dejar evidencia de lo realizado.	Se solicitará autorización al Gerente de Agencias, para habilitar las columnas faltantes y dejar evidencia de la revisión y fecha de ingreso de la tarjeta en agencia.	08/04/2013
	<p>El libro auxiliar de tarjetas de débito canceladas, no existe, por lo que no queda registro físico y no hay control del saldo correcto.</p>	PT. B-2-2	<p><u>Riesgo Operativo</u> Invertir tiempo y recursos innecesarios para corregir errores y omisión de procedimientos.</p>	Solicitar autorización al Gerente de Agencias para la creación del libro auxiliar de tarjetas de débito canceladas, en donde se consigne toda la información.	Se atenderá de forma inmediata, la recomendación planteada y se solicitará la autorización respectiva para la creación de este libro.	08/04/2013
	<p>Libro de Actas No se realizan actas para la depuración de tarjetas de débito, sólo se deja copia de un listado con el detalle de las tarjetas destruidas y no reflejan muestras de control dual.</p>	PT. B-2-3	<p><u>Riesgo Operativo</u> Descontrol en la delimitación de responsabilidades.</p>	Implementar el control dual para el cuadro y depuración de las tarjetas de débito y dejar evidencia por medio de un acta el trabajo realizado.	De las acciones al respecto, se informará por escrito a Auditoría Interna, a más tardar el 12/04/2013.	12/04/2013

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A.
Auditoría Interna

<i>P. T.</i>	I 3/3	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

4.6.3 Cédula de Hallazgos

No.	ASPECTOS A MEJORAR	REF.	RIESGOS	RECOMENDACIONES	ACCIONES A IMPLEMENTAR JEFE DE AGENCIA	FECHA
3	Diferencia de saldos en el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente, según tarjetas físicas contra sistema.	PT. B-3 B-4-1	<u>Riesgo Operativo</u> Existencia de errores y omisión de los procedimientos para el cuadro diario de las tarjetas de débito.	Investigar de forma inmediata el motivo que origino la diferencia de saldos en el inventario de las tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente y realizar las correcciones respectivas. Implementar el control dual para el cuadro de las tarjetas de débito y dejar evidencia del cuadro realizado. Al Jefe de Agencia, revisar de forma diaria el cuadro de las tarjetas de débito que realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente.	Se atenderá de forma inmediata, las recomendaciones planteadas.	08/04/2013

P. T.	J	
Hecho por:	J.T.B.R.	03/04/2013
Revisado por:	LM.V.A	05/04/2013

4.6.2 Matriz de Riesgos

Derivado a los riesgos indicados en la cedula de hallazgos, se procede a evaluar el riesgo inherente y los mitigadores de riesgo mencionados, reflejando el siguiente resultado.

El riesgo inherente en la evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito es medio alto y sus mitigadores de riesgos son mejorables.

RESIDUAL		MITIGADORES DE RIESGO			
		DEFICIENTE	MEJORABLE	BAJO	BAJO
RIESGO INHERENTE	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO ALTO O MEDIO BAJO
	MEDIO ALTO	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO ALTO O MEDIO BAJO	MEDIO BAJO
	BAJO	MEDIO ALTO	MEDIO ALTO O MEDIO BAJO	MEDIO BAJO	BAJO
	BAJO	MEDIO ALTO O MEDIO BAJO	MEDIO BAJO	BAJO	BAJO

4.7 INFORME DE AUDITORÍA

AI-295-2013

Guatemala, 05 de abril de 2013

Señores
Miembros de la Asamblea de Accionistas
Banco La Estrella Feliz, S.A.
Presente

Respetables señores:

En cumplimiento al nombramiento No. AI-095-2013 de fecha 1 de abril del presente año, emitido por el Auditor Interno de la institución, se efectuó una evaluación de los procesos para la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito en Agencia No. 16 La Florida el día 3 de abril del corriente.

La revisión de operaciones comprendió: Evaluación de procedimientos de control interno, revisión de solicitudes de tarjeta de débito del 01 de enero al 31 de marzo de 2013, revisión de libros auxiliares, evaluación del inventario de tarjetas pendientes de entrega a los clientes, evaluación de tarjetas de débito canceladas y evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el financiamiento del Terrorismo.

Durante nuestro trabajo de Auditoria, observamos ciertos aspectos relacionados con la estructura de Control Interno y su operación, que consideramos son condiciones reportables.

Así también recomendamos establecer un plan de acción para tomar medidas correctivas sobre los asuntos incluidos en este informe, que permitan fortalecer los controles. Adjunto encontrará plan de acción.

P.T.
L

ASPECTOS A MEJORAR No. 1

Deficiencia en las Solicitudes de Emisión de Tarjeta de Débito

Contenido del aspecto a mejorar

- Se observó que las solicitudes de tarjeta de débito, no cuentan con correlativo de formas en blanco.
- Existen solicitudes de tarjeta de débito que no tienen la documentación completa y no se encuentran firmados por el cliente, Auxiliar de Servicio al Cliente y Jefe de Agencia.
- No existe evidencia de la revisión de solicitudes por parte del Jefe de Agencia.
- Desconocimiento de procesos y reportes en donde el Jefe de Agencia pueda revisar diariamente la cantidad de tarjetas solicitadas por la Auxiliar de Servicio al Cliente.

CAUSAS

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

EFFECTOS

- La falta de aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la institución, así como la falta de supervisión a las Auxiliares de Servicio al Cliente; crea un ambiente propicio para que estos últimos tengan oportunidades para realizar una solicitud fraudulenta de tarjeta de débito.

CONCLUSIONES

- Las formas en blanco demuestran la autenticidad de las operaciones bancarias, por lo que la apropiación indebida de las mismas implica una serie de beneficios para la persona que las tome, en detrimento de los intereses del banco.
- Derivado de la falta de aplicación, de las políticas y procedimientos para la solicitud de emisión de tarjetas de débito, se determinaron diferencias en las solicitudes, las cuales no cumplen con los atributos revisados.

RECOMENDACIONES

- Solicitar al departamento de Proveeduría la creación del correlativo de formas en blanco para las Solicitudes de Tarjeta de Débito.
- Girar instrucciones a los Jefes y Subjefes de Agencia, para que revisen de forma diaria las solicitudes de emisión de tarjeta de débito ingresadas en el sistema por la Auxiliar de Servicio al Cliente y dejar evidencia de lo realizado.
- Girar instrucciones a los Jefes y Subjefes de Agencia, para que también revise en sistema la firma del cliente que aparece en las solicitudes contra la registrada en el sistema.
- Verificar a diario, al finalizar la jornada de trabajo, la cantidad de tarjetas solicitadas en el sistema contra la cantidad de solicitudes físicas.
- Girar instrucciones a Recursos Humanos para que capacite de forma constante al personal de agencia e informarle sobre los cambios y reportes que se pueden generar en el sistema.

ASPECTOS A MEJORAR No. 2

Deficiencia en el registro de libros auxiliares

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por la Gerencia General del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral nueve, libros auxiliares, indica: Toda agencia debe solicitar al Departamento de Proveeduría libros auxiliares que permitan controlar los saldos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco.

Los libros auxiliares deben estar autorizados por el Gerente de Agencias, consignar todos los campos de información requerida y estar custodiados de manera adecuada.

Contenido del aspecto a mejorar

- No se consigna en el libro auxiliar de entrega de tarjetas la información requerida y hace falta que se consigne más información.
- No se verifica de manera periódica los registros auxiliares.

- El libro auxiliar de tarjetas de débito canceladas, no existe, por lo que no queda registro y no hay control del saldo correcto.

CAUSAS

- Falta de supervisión por parte del Jefe y Subjefe de Agencia a las Auxiliares de Servicio al Cliente.

EFFECTOS

- No registrar de manera oportuna las operaciones en los libros auxiliares crea descuadres entre saldos físicos, a la vez provoca que se envíe a oficinas centrales datos incorrectos.
- La alteración en los datos consignados en libros auxiliares implica anomalías en el uso de los valores.
- No contar con saldos confiables en los libros auxiliares, conlleva a que se tomen decisiones incorrectas.

CONCLUSIÓN

- Los libros auxiliares operados adecuadamente constituyen un respaldo de las operaciones realizadas en la agencia, a la vez que contribuyen a detectar errores e irregularidades de manera oportuna, de forma adicional permiten tomar decisiones correctas.

RECOMENDACIONES

- Habilitar las columnas faltantes en el libro de entrega de tarjetas de débito, para dejar evidencia de la revisión que realice el Jefe de Agencia y fecha de ingreso de la tarjeta en agencia.
- Solicitar autorización al Gerente de Agencias para la creación del libro auxiliar de tarjetas de débito canceladas, en donde se consigne toda la información.
- Realizar como mínimo una revisión semanal a los libros auxiliares, verificando que las operaciones se presenten de manera oportuna y adecuada.

ASPECTOS A MEJORAR No. 3

Diferencias de saldos en el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente, según tarjetas físicas contra sistema.

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por la Gerencia General del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral treinta y dos, depuraciones, literal c, indica: Las tarjetas de débito que después de un mes no hayan sido recibidas por los clientes, deberán ser depuradas, para el efecto deberá suscribirse acta y dar de baja en los libros auxiliares.

Contenido del aspecto a mejorar

- No se realizan depuraciones de tarjetas de débito de forma mensual como lo establecen las políticas internas de la institución.
- No se realizan actas para la depuración de tarjetas de débito, sólo se deja copia de un listado con el detalle de las tarjetas destruidas y no reflejan evidencias de control dual.

CAUSAS

- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre la depuración de tarjetas de débito, establecidas por la Gerencia General.
- Falta de control dual en la depuración de tarjetas de débito.
- Falta de supervisión por parte del Jefe y Subjefe de Agencia a la Auxiliar de Servicio al Cliente y revisión del cuadro diario de las tarjetas de débito contra sistema.

EFFECTOS

- La falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre la depuración de tarjetas de débito, conlleva a que las mismas puedan ser extraídas por el personal para su propio beneficio.
- La falta de control dual en la depuración de tarjetas de débito crea la posibilidad de que las auxiliares de servicio al cliente reporten como depuradas las formas, cuando realmente no se hayan destruido.

CONCLUSIONES

- Se estableció que el Jefe de Agencia no realiza la revisión diaria del cuadro de tarjetas de débito pendientes de entrega al cliente.
- Se estableció que en la agencia no se han realizado depuraciones de tarjetas de débito por más de dos meses. El listado redactado por concepto de depuración, anteriores al 01 de abril de 2013, muestran únicamente la firma de Mónica Gabriela Pérez, como responsable de las depuraciones.

RECOMENDACIONES

- Investigar de forma inmediata el motivo que origino la diferencia de saldos en el inventario de las tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente y realizar las correcciones respectivas.
- Implementar el control dual para el cuadro y depuración de las tarjetas de débito y dejar evidencia del trabajo realizado.
- Al Jefe de Agencia, revisar de forma diaria el cuadro de las tarjetas de débito que realiza la Auxiliar de Servicio al Cliente y verificar que sea la misma cantidad de tarjetas que aparece en el sistema.
- Realizar depuraciones de tarjetas de débito de forma mensual, tomando como referencia la fecha en que las mismas ingresaron a la agencia.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Recomendamos que las deficiencias señaladas sean dadas a conocer al Jefe de Agencia La Florida, quien deberá informar tanto a los miembros de la Asamblea de Accionistas como a esta auditoría, sobre las acciones emprendidas al respecto, en el término de 8 días, a partir de la fecha en que le sean comunicadas las deficiencias.
- Con el propósito de fortalecer la estructura de control interno, se sugiere girar instrucciones a la Gerencia de Agencias, a fin de dar seguimiento a las deficiencias detectadas, tomando en cuenta para el efecto las recomendaciones planteadas.

El Departamento de Auditoría Interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal y funcionarios de dicha agencia.

Atentamente,

(f) 

José Tobias Buenafé Ramos
Asistente de Auditoría



Vo.Bo. Licda. Lillian Margarita Valdez Ávila
Auditor Interno

c.c. Gerencia General
Gerencia de Auditoria Corporativa
Gerencia de Agencias
Archivo

BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S. A.
EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE
FRAUDES CON TARJETA DE DÉBITO EN UN BANCO NACIONAL
AGENCIA LA FLORIDA (16)
PLAN DE ACCIÓN

<i>P. T.</i>	L	
<i>Hecho por:</i>	J.T.B.R.	03/04/2013
<i>Revisado por:</i>	L.M.V.A	05/04/2013

No.	REF	Hallazgos	Recomendación del auditor	Comentario de la Administración	Actividad a realizar	Persona responsable	Fecha para implementación
1	B-1-1 B-1-2 B-1-3	Deficiencia en las Solicitudes de Emisión de Tarjeta de Débito.	Girar instrucciones a los Jefes y Subjefes de Agencia, para que revise de forma diaria las solicitudes de emisión de tarjeta de débito ingresadas en el sistema por la Auxiliar de Servicio al Cliente y dejar evidencia de lo realizado.	Se tomara en cuenta la recomendación y se consignará evidencia de estos procedimientos.	Se verificará que se cumplan con las políticas establecidas.	Jorge Luis Ortiz Pineda	12-04-2013
2	B-2-1 B-2-2 B-2-3	Deficiencia en el registro de libros auxiliares.	Habilitar las columnas faltantes en el libro de entrega de tarjetas de débito. Solicitar autorización al Gerente de Agencias para la creación del libro auxiliar de tarjetas de débito canceladas, en donde se consigne toda la información.	Se habilitarán las columnas faltantes. Se atenderá de forma inmediata la recomendación planteada.	Se verificará que se realice estos procedimientos sin excepción.	Jorge Luis Ortiz Pineda	08-04-2013
3	B-3-1 B-3-2	Diferencias de saldos en el inventario de tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente, según tarjetas físicas contra sistema.	Investigar de forma inmediata el motivo que origino la diferencia de saldos en el inventario de las tarjetas de débito pendientes de entregar al cliente y realizar las correcciones respectivas.	Se atenderá de forma inmediata la recomendación.	Se verificará la diferencia y se realizará la depuración de tarjetas correspondientes .	Mónica Gabriela Pérez	08-04-2013

CONCLUSIONES

1. Se concluye que los bancos que tienen emisión de tarjetas de débito deben contar con políticas, sistemas y procesos integrales de administración de riesgos con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir el diferente riesgo de fraude a que están expuestos derivados de las operaciones realizadas con la tarjeta de débito.
2. El sistema de control interno no garantiza, totalmente, la exactitud de los registros, la eficiente administración o que no se den operaciones fraudulentas. La Auditoría Interna, es la encargada de verificar el cumplimiento de los procedimientos de control, con el propósito de detectar riesgos, así como evaluar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos establecidos por la administración del banco.
3. La Auditoría Interna desempeña una función muy importante, por cuanto su labor en la revisión de operaciones, el estudio y evaluación del control interno de los diferentes procesos administrativos, operativos e informáticos, permite identificar errores, prevenir fraudes o riesgos que pueden afectar de manera importante a las instituciones bancarias o sus clientes; y, en función a sus resultados, recomienda las correcciones del caso de acuerdo a las circunstancias.
4. Se determinó que es importante la participación de la Auditoría Interna ya que basado en los conocimientos del control interno puede aportar elementos de juicio que pueden ayudar a la prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito. Es un apoyo fundamental a la administración del banco, debido a que por no ser personal que hace trabajo de rutina puede con facilidad determinar si los procedimientos y controles son eficaces o no.

5. La prevención de fraudes con tarjeta de débito, radica mucho en la “educación” del cliente, parte de la educación hacia el cliente es mantenerlo informado, por lo que si el Banco informa a sus clientes sobre las medidas básicas de seguridad que debe considerar al hacer uso de su tarjeta, esto ayudaría considerablemente a prevenir fraudes.

RECOMENDACIONES

1. A las administraciones de los bancos nacionales, implementar integralmente los procedimientos de prevención y detección de fraudes con tarjeta de débito diseñados por la auditoría interna y evaluar constantemente la aplicación y cumplimiento de dichos procedimientos, pues los controles sin monitoreo no funcionan; es decir, la administración puede tener el mejor diseño de procedimientos de prevención y detección de fraudes pero sin supervisión o monitoreo se convierten en un esfuerzo inútil, dado que los empleados dispuestos a cometer fraudes pueden identificar que basta con conocer esos procedimientos de prevención a fondo para encontrarles el punto débil y evadirlos porque saben que nadie tiene la tarea de evaluar periódicamente la aplicación de dichos procedimientos.
2. De inmediato, la Auditoría Interna de la entidad objeto de análisis, debe evaluar estos procesos basado en los principios que se reconocen para este tipo de intervenciones, como la sorpresividad, la universalidad y la esterilidad, de forma que le permitan determinar las deficiencias y debilidades que existen en el control interno, a efecto de fortalecerlos y con ello minimizar los riesgos que puedan ser evadidos fácilmente.
3. La auditoría interna de la entidad objeto de análisis, en el corto plazo, debe realizar auditorías en sus agencias bancarias, basadas en identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, de tal manera que se realicen acciones oportunas y se tomen las decisiones pertinentes.
4. El Contador Público y Auditor, debe de aplicar las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en ellas se definen los principios básicos, además de promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna y proporcionan las bases para evaluarla y fomentar las mejoras en los procesos de operaciones de las instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuerdo Gubernativo No. 86-2006. **Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**. Guatemala 2006. 7 Págs.
2. Acuerdo Gubernativo No. 118-2002. **Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos**. Guatemala 2002. 9 Págs.
3. Cepeda Alonso, Gustavo. **Auditoría y Control Interno**. Editorial McGraw-Hill Internamericana, S. A., Santa Fe de Bogotá, Colombia. Edición 1999. Págs.234
4. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. **Guías de Auditoría Interna**. Guatemala. VII Edición, 2007. 120 Págs.
5. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría / Traductor: Suárez Arana, Jorge Abenamar. **Normas Internacionales de Auditoría Pronunciamientos Técnicos**. Edición 2007. 1120 Págs.
6. Congreso de la República de Guatemala. **Código Penal**. Decreto 17-73, Guatemala, 1973. 118 Págs.
7. Congreso de la República de Guatemala. **Constitución Política de la República de Guatemala**. Guatemala, 1985. 77 Págs.
8. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**. Decreto Número 67-2001. Guatemala, 2001. 13 Págs.
9. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Orgánica del Banco de Guatemala**. Decreto Número 16-2002. Guatemala, 2002. 24 Págs.

10. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Monetaria**. Decreto Número 17-2002. Guatemala, 2002. 8 Págs.
11. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Supervisión Financiera**. Decreto Número 18-2002. Guatemala, 2002. 12 Págs.
12. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Bancos y Grupos Financieros**, Decreto Número 19-2002. 49 Págs.
13. Congreso de la República de Guatemala. **Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**. Decreto Número 58-2005. 9 Págs.
14. Diccionario de la Real Academia Española de la lengua, 750 Págs.
15. Fernández Arena, José Antonio, **El Proceso Administrativo**. Editorial Diana, México 2008. Décimo Primera Edición. 249 Págs.
16. Fonseca Borja, René. **Auditoría Interna**. Guatemala, Distribución RFB & Asociados. 2004. Págs. 595
17. Franklin F., Benjamín / Gómez C. Guillermo. **Organización y Métodos: “Un Enfoque Competitivo”**. México D. F. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. 2002. 385 Págs.
18. Gómez Ceja, Guillermo. **Planeación y Organización de Empresas**. México D.F. Octava Edición. Editorial McGraw-Hill. 2004. 430 Págs.
19. Gómez Ceja, Guillermo. **Sistemas Administrativos: Análisis y Diseño**. México D. F. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. 1997. 285 Págs.
20. Howard D. Crosse, Georgee H. Hempel. **Administración Bancaria**. Segunda Edición 2003. 177 Págs.

21. Mansilla B. Samuel/ Cante S. Sandra. **Auditoría del Control Interno**. Bogotá, Colombia. Primera Edición. Ecoe-Ediciones. 2005. 283 Págs.
22. Muñoz Razo, Carlos. **Auditoría en Sistema Computacionales**. México. Primera Edición. Editorial Pearson Educación. 2002. 796 Págs.
23. **Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad** Edición 2011 – Instituto Mexicano de Contadores Públicos – Versión digital 975 Págs.
24. Página Web, Banco de Guatemala, <http://www.banguat.gob.gt/>
Historia del Sistema Bancario en Guatemala. 9 Págs.
25. Página Web, Superintendencia de Bancos, <http://www.sib.gob.gt/>
Instituciones Bancarias Autorizadas para operar en Guatemala. Guatemala, Julio 2013. 2 Págs.
26. The Institute of Internal Auditors. **Declaraciones sobre Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna 2008**. Estados Unidos de Norteamérica, 126 Págs.
27. The Institute of Internal Auditors. **Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna 2011**. Estados Unidos de Norteamérica, 109 Págs.
28. The Institute of Internal Auditors. **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna 2011**. Estados Unidos de Norteamérica, 24 Págs.
29. Visa Internacional; **Reglamento Operativo**, Reglas Generales Volumen I Edición Noviembre 2,003. A-5 Págs.

ANEXOS

ANEXO No. 2

Reverso de la Solicitud de Emisión de Tarjeta de Débito

CONTRATO DE SERVICIOS DE TARJETA DE DÉBITO

Los suscritos BANCO LA ESTRELLA FELIZ, S.A., que en lo sucesivo de este contrato se denominará EL BANCO, representado por _____
y _____ que en lo sucesivo se denominará EL TARJETAHABIENTE o el Tarjetahabiente principal, con residencia en _____
_____, identificándose con la cédula de vecindad número de orden _____ y registro _____, extendida por el alcalde municipal de

_____, departamento de _____, por el presente acto celebramos CONTRATO DE SERVICIO DE TARJETA DE DEBITO, contenido en las cláusulas siguientes: PRIMERO: EL BANCO proporcionará a solicitud del Cuentahabiente una tarjeta de Débito, en adelante simplemente LA TARJETA, la cual será de uso personal e intransmisible, para que pueda hacer uso de los servicios que el Banco preste en forma electrónica a través de Cajeros Automáticos o redes interconectadas, tanto dentro del territorio nacional como fuera del territorio de la República de Guatemala. Las operaciones que podrá realizar a través del sistema serán aquellas que EL BANCO autorice e implemente en dicho sistema, especialmente para el manejo de las cuentas de Depósitos Monetarios y/o Ahorro en quetzales y/o dólares que el Tarjetahabiente posea actualmente, o que pueda tener en el futuro en EL BANCO. Para el efecto, el Tarjetahabiente autoriza expresamente en forma irrevocable a EL BANCO o a cualquier otra entidad que forme parte del Grupo Financiero La Estrella, para que pueda debitar de sus cuentas de Depósitos Monetarios y/o Ahorro en quetzales y/o dólares o cualquier otro tipo de depósitos o saldos a su favor, los montos de las transacciones efectuadas con la tarjeta principal o con las tarjetas adicionales autorizadas. SEGUNDO: El Tarjetahabiente podrá utilizar la tarjeta de débito efectuando consumos y/o retiros de efectivo, a través de Cajeros Automáticos, redes interconectadas y puntos de venta (POS) a los que el BANCO esté afiliado, tanto localmente como en el extranjero, utilizando su número secreto de identificación personal, cuando sea aplicable. TERCERO: Condiciones del contrato: a) el plazo del presente contrato es de cuatro (4) años a partir de la fecha de este contrato y la renovación, autorización y emisión de la tarjeta principal o adicional, implica que este contrato es prorrogado por un plazo igual y con las mismas condiciones, sin necesidad de formalizar un nuevo documento. En todo caso, si al vencimiento del plazo se deniega la prórroga del mismo el Tarjetahabiente se obliga a devolver la tarjeta principal y las adicionales a EL BANCO sin necesidad de requerimiento alguno. b) El Tarjetahabiente, bajo su exclusiva responsabilidad, podrá autorizar la emisión de tarjetas adicionales para ser usadas incluso por menores de edad. El simple uso de la TARJETA por los Tarjetahabientes Adicionales implicará de su parte, el conocimiento y aceptación que el Tarjetahabiente podrá efectuar en los Cajeros Automáticos o redes interconectadas y fijará el monto máximo de retiro que el Tarjetahabiente podrá hacer por medio de LA TARJETA, así como la periodicidad de los mismos. c) Todas las operaciones que el Tarjetahabiente haya realizado, estarán sujetas a verificación por parte de EL BANCO y tendrán validez después de su registro conforme a los procedimientos establecidos por EL BANCO para la operación realizada. f) El costo de membresía anual de LA TARJETA se dividirá en doce pagos que serán debitados mensualmente de la cuenta principal o en la forma que disponga oportunamente EL BANCO. g) El costo por uso de las redes interconectadas será cobrado en cada transacción que se realice. h) El Tarjetahabiente podrá realizar transacciones de pagos de servicios telefónicos, consumo de energía eléctrica, consumo de agua potable u otros que se ofrezcan a través de Cajeros Automáticos o por medios electrónicos, pero en este caso cualquier responsabilidad o reclamo corresponderá hacerlo ante la entidad prestadora de los servicios a quien se le efectuó el pago. CUARTO: El Tarjetahabiente se obliga a cambiar el número de PIN que le sea otorgado por EL BANCO, inmediatamente después de recibida su Tarjeta cuando así fuera el caso y exonera a EL BANCO de cualquier responsabilidad por no haberlo hecho. Asimismo, exonera expresamente al Banco de toda responsabilidad, en caso de robo, extravío o mal uso que se le pudiera dar a la tarjeta en caso no lo haga del conocimiento del Banco, así como en el caso de que EL BANCO o cualquiera de los establecimientos mercantiles no pudiera prestarle, por cualquier causa, el servicio de Cajeros Automáticos, redes afiliadas o puntos de venta. QUINTO: En caso de pérdida, retención o extravío de la Tarjeta principal o adicionales, asalto o robo en contra del usuario en áreas de Cajeros Automáticos o fuera de ellas, el Tarjetahabiente queda obligado a dar aviso de inmediato vía telefónica a los números proporcionados por EL BANCO, según el hecho haya ocurrido en Guatemala o en el extranjero y por escrito a cualquier agencia del Banco La Estrella Feliz, S.A. con el objeto de minimizar la posibilidad de mal uso de la Tarjeta y será responsable del uso que un tercero con firma falsa o sin ella hiciera de la Tarjeta durante los diez (10) días siguientes a la recepción del aviso por parte de EL BANCO. Toda reposición de Tarjeta será por cuenta del Tarjetahabiente. SEXTA: LA TARJETA podrá contar con beneficios adicionales, tales como: a) servicio de protección contra fraude, como consecuencia de la pérdida, robo o extravío de la tarjeta; b) envío de mensajes de texto a celular. EL BANCO informará al Tarjetahabiente por cualquier medio las condiciones bajo las cuales podrá gozar de dichos beneficios adicionales, y si fuere el caso, el costo de los mismos. Asimismo, EL BANCO se reserva el derecho de modificar en cualquier tiempo las condiciones para gozar de los beneficios, así como el derecho de suprimir o añadir beneficios. SEPTIMA: Si el Tarjetahabiente principal o adicionales se extralimitan de la disponibilidad de las cuentas de Depósitos Monetarios y/o Ahorro, el Tarjetahabiente principal queda obligado a cubrir en forma inmediata el capital y los gastos incurridos, y si fuere el caso, los intereses causados. OCTAVA: La cancelación de cuentas asociadas a la TARJETA podrá efectuarse por disposición de EL BANCO, o por solicitud escrita del Tarjetahabiente principal, quedando éste obligado a devolver de inmediato la tarjeta principal y las adicionales para su destrucción. NOVENA: EL BANCO se reserva el derecho de cancelar el servicio al Tarjetahabiente, bloqueando de inmediato y sin aviso ni consentimiento el uso de la TARJETA, sin responsabilidad alguna de su parte. DECIMA: En caso de cualquier inconformidad en el servicio contratado, el Tarjetahabiente lo deberá notificar por escrito al BANCO, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario. DECIMA PRIMERA: El Tarjetahabiente renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales que el BANCO elija, acepta desde ahora como buenas y exactas las cuentas que el BANCO le formule y que las notificaciones se le hagan en la dirección al principio indicada, obligándose a dar aviso por escrito de cualquier cambio de la misma dentro de los ocho (8) días calendario siguientes de producirse tal cambio, aceptando en caso de omitir dicho aviso, como buenas y válidas las notificaciones que se le efectúen en el último lugar indicado. DECIMA SEGUNDA: En los términos relacionados, ambas partes aceptamos el contenido de este contrato. Leído íntegramente y bien enterados de su contenido, objeto y efectos legales, lo aceptamos, ratificamos

y firmamos, en _____, el día _____ de _____, de _____.

Firma Titular

Firma Adicional

Vo.Bo. Jefe de Agencia

ANEXO No. 3

Control de Entrega de Tarjetas de Débito

Control de Entrega de Tarjetas de Débito



Nº 0083

Agencia: _____ Hoja No. _____

No.	Número de cuenta	Número de Tarjeta de Débito	Nombre de la cuenta Persona que recibe	Fecha de Entrega	No. de Cédula Extendida en	Firma de Recibido	Entregado por y Firma corta	Saldo Actual
1								
2								
3								
4								
5								
6								

ANEXO No. 4

Glosario de Términos

Activación de Tarjetas

El tarjetahabiente activa la tarjeta en el cajero automático en el momento en que le cambia el número de PIN proporcionado por el banco y asigna un nuevo PIN.

Aceptación del Riesgo

El nivel de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar.

Adquirente

Entidad financiera dedicada a afiliar comercios, para la aceptación de tarjetas de débito.

ATM: Automatic Teller Machine

Significa Cajero Automático. Es una maquina dispensadoras de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario y que le permite realizar operaciones tales como: retiro de efectivo de cuentas de depósito monetario o ahorro, transferencias de fondos entre cuentas del mismo banco, compra de tiempo de aire para teléfono celular, consultas de saldos de cuentas, depósitos, pagos diversos tales como préstamos, tarjetas de crédito, agua, luz, teléfono y otros.

Autorización

Es la aprobación de una transacción que el comercio recibe de la institución financiera emisora de la tarjeta, para que la misma sea aceptada como forma de pago de los bienes y servicios adquiridos por el tarjetahabiente.

Banda Magnética

Es la que se coloca al dorso de todas las tarjetas de pago y en la cual se codifican los datos de la cuenta del cliente.

BIN

Número de Identificación Bancaria. Sirve para identificar a los miembros emisores y adquirentes ante la marca con que se emiten los plásticos de tarjeta de débito. Está compuesto por los primeros 6 dígitos de la tarjeta de débito de izquierda a derecha.

Comercio Afiliado

Comercio que firma un contrato con una institución financiera (adquirente), para aceptar tarjetas como medio de pago por los bienes y servicios que brinda al público.

Contracargo: Chargeback

Una transacción fraudulenta o de otro tipo por la cual no se ha recibido pago y la cual el Emisor devuelve al Adquirente. Dependiendo de las circunstancias, los Adquirentes podrían intentar devolver estas transacciones al comercio que originalmente las aceptó.

DPI

Documento Personal de Identificación

Emisor

Entidad financiera dedicada a emitir tarjetas de débito.

Estatuto

El estatuto de la actividad de auditoría interna es un documento formal escrito que define el propósito, autoridad y responsabilidad de la actividad de auditoría interna.

Incoming

Archivo recibidos de Visa-MasterCard que contiene todas las transacciones que realizaron los clientes con la tarjeta de débito tanto locales como en el extranjero.

Outgoing

Archivo enviado a Visa-MasterCard que contiene las transacciones realizadas con tarjeta de débito tanto locales como en el extranjero, que son para investigación por reclamos de clientes y por posible fraude con la tarjeta.

Panel de firma

Está situado al dorso de todas las tarjetas, existe un espacio en donde se ubicará la firma del tarjetahabiente. Una vez firmado el panel, cualquier intento para borrar o alterar la firma dañará o alterará visiblemente el patrón impreso.

PIN: Personal Identification Number

Significa Número de Identificación Personal y es un código que se compone de 4 dígitos el cual es secreto, personal e intransferible del titular, que le permite al cliente realizar operaciones con su tarjeta de débito en los cajeros automáticos.

POS: Point of Sale

Significa Punto de Venta. El POS es un dispositivo electrónico que le proporciona autorizaciones confiables y rápidas para consumos con tarjetas de Crédito o Débito y a su vez le permite realizar de manera automática y ágil la liquidación o depósito de las transacciones

Skimming

Es la clonación de la tarjeta original. Acción de hacer una copia completa de la banda magnética original de una tarjeta, con el único fin de elaborar otra tarjeta de débito que contenga información original en la banda magnética.

Significatividad o materialidad

La importancia relativa de un asunto dentro de un contexto en el cual está siendo considerado, incluyendo factores cuantitativos y cualitativos, tales como magnitud, naturaleza, efecto, relevancia e impacto.

Tarjeta Adicional

Plástico emitido a favor de una tercera persona, bajo la responsabilidad del titular.

Tarjetahabiente

Persona a favor de la cual se emite la tarjeta de pago, es decir, el titular autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera.

Troquelado

Acción de grabar en plásticos vírgenes los datos del cliente, tanto en relieve como en la banda magnética.

Valor de Verificación de Tarjeta: Card Verification Value (CVV)

Es un número de verificación único que consta de 3 dígitos que se codifica en la banda magnética de todas las tarjetas válidas. Este número se calcula aplicando un algoritmo, es decir, una fórmula matemática - a la información codificada en la banda magnética, la cual se verifica durante el proceso de autorización de la transacción.

Valor de Verificación de Tarjeta 2: Card Verification Value 2 (CVV2)

Es un código de seguridad que consta de 3 dígitos que se imprime al dorso de la tarjeta en un tipo distintivo de letra itálica inclinada hacia atrás. Esta precedido de los 16 dígitos del número de la tarjeta y ambos se imprimen en el panel de firma. El valor se calcula utilizando los datos de la cuenta y las claves de encriptación únicas del Emisor.

Visa - MasterCard

Asociación a la cual están afiliadas y conectadas las instituciones financieras miembros del sistema de emisores y adquirentes para poder procesar las transacciones de pago de los consumidores.