

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

**“PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA REALIZAR  
INVESTIGACIONES DE FRAUDES INTERNOS OPERATIVOS, EFECTUADOS  
POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO, EN UNA AGENCIA  
DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

**TESIS**

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

**POR**

**WENDY VIRGINIA BARRIOS VALLE**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014**

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

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldan
Vocal Segundo:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto:	P.C. Walter Obdulio Chingüichón Boror

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

Área Matemática-Estadística:	Lic. Jorge Mario Fuentes Batz
Área Contabilidad:	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Área Auditoría:	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

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

Presidente:	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
Secretario:	Lic. Roberto Salazar Casiano
Examinador:	Lic. Oscar Noé López Cordón

Guatemala,  
28 de mayo del 2013

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

Estimado Licenciado Secaida:

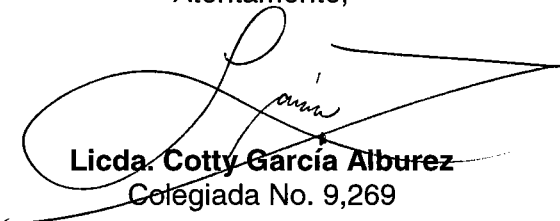
Atendiendo a la designación DIC.AUD. 363-2012 efectuada con fecha cinco de noviembre del 2012, procedí a asesorar y revisar el trabajo de tesis **“Planificación de la auditoría interna para realizar investigaciones de fraudes internos operativos, efectuados por medio de cuentas de depósitos de ahorro, en una agencia de un Banco Privado Nacional”**, para ser considerado previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

En el desarrollo de su tesis la Señora Wendy Virginia Barrios Valle, desarrolló el tema en forma clara y ordenada, el cual contiene el resultado de investigaciones efectuadas en el campo bancario y de auditoría, así como, las conclusiones y recomendaciones que se consideró conveniente incluir.

En tal virtud, considero que el trabajo de tesis presentado, reúne las condiciones académicas necesarias, para ser discutido en su examen privado de tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Agradeciendo al señor Decano, el honor de haberme designado como asesora de tan interesante tema, me suscribo.

Atentamente,



**Licda. Cotty García Alburez**  
Colegiada No. 9,269



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
QUINCE DE OCTUBRE DE DOS MIL CATORCE.**

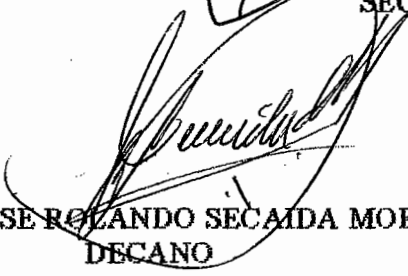
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 16-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 30 de septiembre de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 243-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 14 de agosto de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES DE FRAUDES INTERNOS OPERATIVOS, EFECTUADOS POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO, EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante WENDY VIRGINIA BARRIOS VALLE, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑADA A TODOS"*

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.

*Ingrid*  
REVISADO

## **ACTO QUE DEDICO**

A DIOS todopoderoso	Por darme el don de la vida y haberme bendecido grandemente proporcionándome el conocimiento y las fortalezas necesarias para afrontar todas de las dificultades en mi vida y con ello permitir lograr mis metas. Le agradezco a mi Señor, por ser tan bendecida.
A mi Madre	Licda. Marta Dina Valle Pineda Por ser una Madre maravillosa, eres la guía y apoyo incondicional de mi vida y mi carrera, gracias por acompañarme en cada momento y ser una amiga y aliada fiel en todos los objetivos de mi vida. Sin ti no lo habría logrado.
A mis hijos	Julio Alejandro y Valeria Sofía Por llenarme de alegría y ser la inspiración de mi vida. Son mis tesoros más preciados.
A mi esposo	Sergio Giovanni Guzmán Cruz Por su amor, su comprensión y apoyo incondicional para el logro de mis metas. Gracias mi amor.
A mis abuelos	Teodoro Valle y Josefa Virginia de Valle Por sus enseñanzas espirituales y su ejemplo a seguir.
A mi familia en general	Por escucharme y comprenderme en todo momento.
A mi asesora de tesis	Licda. Cotty García Alburez Por su apoyo, tiempo y orientación profesional para la elaboración de la presente tesis.
A mis amigos y compañeros	En especial a aquellos que de alguna manera contribuyeron al logro de esta meta.
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Por hacer de mi una profesional útil a la patria.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
INTRODUCCIÓN	i

### CAPÍTULO I

#### INSTITUCIONES BANCARIAS PRIVADAS GUATEMALTECAS

1.1	Definición de institución bancaria privada guatemalteca	1
1.2	Clasificación de las instituciones bancarias	1
1.3	Operaciones y servicios que prestan	3
1.4	Principales aspectos legales aplicables	5
1.5	Agencia bancaria	8

### CAPÍTULO II

#### AUDITORÍA INTERNA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1	Definición de auditoría interna	15
2.2	Objetivos de la auditoría interna	16
2.3	Estructura organizacional del departamento de auditoría interna	25
2.4	Normativa aplicable a la auditoría interna	26
2.5	Evaluación del control interno según COSO II	39
2.6	Planificación de la auditoría interna	43

### **CAPÍTULO III**

#### **EL FRAUDE INTERNO OPERATIVO EFECTUADO POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO**

3.1	Definición de fraude interno operativo	53
3.2	Fraude interno operativo efectuado por medio de cuentas de depósitos de ahorro	55
3.3	Oportunidades de fraude o situaciones que facilitan el fraude	64
3.4	Indicadores de fraude	72
3.5	Características del fraude	73
3.6	Investigación del fraude	77

### **CAPÍTULO IV**

#### **PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES DE FRAUDES INTERNOS OPERATIVOS, EFECTUADOS POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO, EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Planificación de la estrategia general de la investigación	91
4.2	Alcance de los procedimientos	92

4.3	Asignación de recursos para el trabajo	93
4.4	Programación del trabajo	96
	CONCLUSIONES	136
	RECOMENDACIONES	138
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1: Resumen de agencias del sistema bancario	9

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1: Organigrama de una agencia bancaria	9
Figura 2: Cantidad de agencias bancarias por Departamento	10
Figura 3: Posición organizacional de la auditoría interna de un banco	25
Figura 4: Organigrama del departamento de auditoría interna	26
Figura 5: Esquema COSO II - Componentes para la Administración de Riesgos Corporativos	40
Figura 6: Tipos de fraudes	56
Figura 7: El triángulo del fraude	74

## INTRODUCCIÓN

El sector financiero es susceptible a fraudes internos, que pueden ocasionar importantes quebrantos económicos, así como otras consecuencias negativas, entre las que pueden destacar pérdida de imagen y de clientes.

En las entidades bancarias se pueden desarrollar los mismos actos indebidos que en cualquier otro tipo de empresas; ahora bien, las características propias de la actividad bancaria, por la diversidad y exclusividad de sus operaciones y los numerosos riesgos existentes, hacen que en este sector se puedan producir más fraudes que en otras empresas y aparezcan, también, fraudes específicos que únicamente se producen en este tipo de entidades.

En el negocio bancario el dinero está siempre presente, el cual se considera uno de los principales impulsos de los fraudes internos, entendidos éstos como aquellos actos indebidos o desleales realizados por empleados y directivos en sus organizaciones.

Por este motivo, se realizó la investigación de mérito, la cual estudió específicamente el fraude por medio de la manipulación de cuentas de ahorro de clientes, enfocándose en el trabajo realizado por parte de la auditoría interna cuando un evento de fraude se suscita, ya que este departamento debe evaluar el buen funcionamiento del control interno y por consiguiente, en parte, tiene

responsabilidad de haber detectado el fraude, por lo que de haber ocurrido un evento como este, la auditoría interna debe ejecutar acciones de investigación para responder adecuadamente ante lo acontecido.

Por lo anterior, este trabajo de investigación denominado “Planificación de la auditoría interna para realizar investigaciones de fraudes internos operativos, efectuados por medio de cuentas de depósitos de ahorro, en una agencia de un Banco Privado Nacional”, tiene como objetivo dar a conocer los procedimientos a emplear por parte de la auditoría interna para determinar el fraude interno y realizar una adecuada investigación de dicho fraude.

Dicha investigación se ha dividido en cuatro capítulos, cuyo contenido se describe a continuación:

En el capítulo I, se abordan generalidades sobre las instituciones bancarias privadas guatemaltecas, su clasificación, operaciones y servicios que prestan, principales aspectos legales aplicables y sus agencias bancarias.

En el capítulo II, se detalla la definición de la auditoría interna, sus objetivos, la estructura organizacional, la normativa aplicable a la auditoría interna, se expone respecto a la evaluación del control interno según COSO II y se desarrolla lo concerniente a la planificación de la auditoría interna desde un punto de vista general.

En el capítulo III, se describe la definición de fraude interno operativo efectuado por medio de cuentas de depósitos de ahorro, las oportunidades del fraude o situaciones que lo suscitan, los indicadores de fraudes, las características de los fraudes y detalla respecto a la investigación del fraude y sus etapas.

El capítulo IV, contiene el caso práctico sobre la planificación de la auditoría interna para realizar investigaciones de fraudes internos operativos efectuados por medio de cuentas de depósitos de ahorro en una agencia de un Banco privado nacional, además se muestra la ejecución de la investigación misma que fue incluida en el presente trabajo con el objeto de mostrar que una adecuada planificación da como resultado una adecuada investigación del fraude por parte del departamento de auditoría interna.

Por último, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas, esperando que este documento sirva de apoyo para futuros trabajos de investigación o para departamentos de auditoría interna de bancos privados nacionales, cuando tengan que ejecutar una investigación de este tipo.

## **CAPÍTULO I**

### **INSTITUCIONES BANCARIAS PRIVADAS GUATEMALTECAS**

#### **1.1 Definición de institución bancaria privada guatemalteca**

Son las entidades establecidas en el país y constituidas como sociedades anónimas, legalmente autorizadas por la junta monetaria para realizar operaciones de intermediación financiera bancaria; ya que realizan de manera habitual, en forma privada, actividades que consisten en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público; destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

##### **1.1.1 Objeto de las instituciones bancarias**

La función principal de los bancos es captar dinero de las personas con excedentes de liquidez para proporcionarlo a aquellas que necesitan financiamiento, a esta actividad se le conoce como intermediación financiera bancaria y está regulada en el artículo No. 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

#### **1.2 Clasificación de las instituciones bancarias**

A continuación, se indica como se clasifican este tipo de instituciones:

### 1.2.1 Por el lugar en que se constituyeron, los bancos se dividen en:

- **Bancos nacionales**

Se puede establecer como bancos nacionales aquellos constituidos legalmente en el territorio nacional, con capital proveniente ya sea del Estado o del sector privado, en este último caso deberán ser constituidos como sociedades anónimas.

- **Bancos extranjeros**

Son bancos constituidos en el extranjero y autorizados para operar en el país a través de sucursales legalmente establecidas.

### 1.2.2 Por el origen de su capital, los bancos pueden dividirse en:

- **Bancos de capital mixto**

Son aquellos bancos cuyo capital pagado ha sido aportado en parte por el Estado y por personas privadas.

- **Bancos de capital estatal**

Se refiere a bancos cuyo capital pagado proviene en su totalidad del Estado.

- **Bancos privados:**

Son aquellos cuyo capital es aportado por accionistas particulares.

### **1.3 Operaciones y servicios que prestan**

A continuación, se indican las operaciones realizadas en un banco:

- **Operaciones pasivas**

Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas, generando una obligación para el mismo.

Entre las operaciones pasivas se encuentran las siguientes:

- a) Recibir toda clase de depósitos
- b) Recepción de garantías o anticipos
- c) Emisión de bonos y otros títulos similares.

- **Operaciones activas**

Son las operaciones en que nace un derecho a ejercer por parte del banco contra terceros, estas operaciones representan la colocación del dinero captado por medio de las operaciones pasivas.

Entre algunas operaciones activas se encuentran las siguientes:

- a) La concesión de préstamos
- b) La constitución de depósitos en otros Bancos
- c) Inversiones en otras entidades bancarias o no bancarias.

- **Operaciones de confianza**

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

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

- a) Cobrar y pagar por cuenta ajena
- b) Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y
- c) Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones

- **Pasivos contingentes**

Son aquellas operaciones que generan una obligación derivado de hechos que no pueden predecirse. A continuación de mencionan algunos pasivos contingentes:

- a) Otorgar garantías



b) Emitir o confirmar cartas de crédito.

- **Operaciones de servicios**

Los bancos están facultados para prestar los servicios siguientes:

a) Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos

b) Efectuar operaciones de cobranza

c) Realizar transferencia de fondos

d) Arrendar cajillas de seguridad.

## **1.4 Principales aspectos legales aplicables**

### **1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala, en la sección décima, referente al régimen económico y social, en su artículo No. 132 establece lo siguiente:

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

Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”

#### **1.4.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala**

Esta Ley se encuentra contenida en el Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala que entró en vigencia el 1 de junio del 2002; éste fue reformado por el Decreto número 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala, vigente a partir del 1 de abril del 2013.

El objetivo de esta Ley es normar lo correspondiente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala, el cual tiene por objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, proporcionando las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promueven la estabilidad en el nivel general de precios.

#### **1.4.3 Ley Monetaria**

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia esta ley, mediante el Decreto No. 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala, el cual regula todo lo relativo a la unidad monetaria, emisión y curso legal de la moneda nacional, las divisas

y las reservas monetarias internacionales, contemplando mecanismos para el mantenimiento de la estabilidad monetaria." (02:132)

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

Esta Ley se encuentra contenida en el Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala que entró en vigencia el 1 de junio del 2002; este fue reformado por el Decreto número 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala, vigente a partir del 1 de abril del 2013.

Dicha ley regula lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

#### **1.4.5 Ley de Supervisión Financiera**

Esta Ley se contempla en el Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala que entró en vigencia a partir del 1 de junio de 2002, el cual entre otros aspectos importantes contempla:

- El fortalecimiento e independencia funcional del órgano supervisor
- Facultades para realizar supervisión consolidada sobre un grupo financiero

- Se formaliza el intercambio de información con otros organismos de supervisión
- Se establece protección legal para el superintendente, autoridades, funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos.

### **1.5 Agencia bancaria**

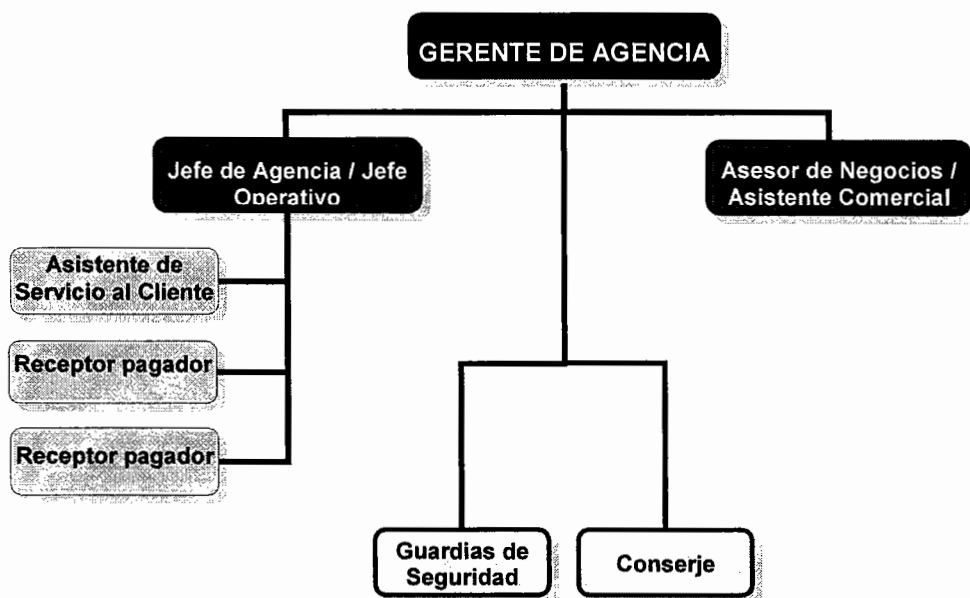
Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del Banco, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados.

Esta funciona en un lugar distinto a las oficinas centrales del Banco; está atendida por un personal, cuyos sueldos, así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, otros.) van incluidos en el presupuesto del banco del que dependen.

#### **1.5.1 Estructura organizacional de una agencia bancaria privada**

La estructura organizacional puede variar según la agencia que sea, ya que pueden ser grandes, medianas o pequeñas, y pueden variar en la cantidad de personal que posean, dependiendo de la afluencia de clientes que tengan.

No obstante, se presenta un ejemplo de conformación de una agencia bancaria, a continuación:



**Figura 1. Organigrama de una agencia bancaria**

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.

### 1.5.2 Número de agencias bancarias por departamento

Al finalizar el mes de diciembre del año 2013, Guatemala contaba con un total de 3,394 agencias de instituciones bancarias. A continuación, se muestra la cantidad de agencias por institución bancaria:

**Tabla 1.**  
**Resumen de Agencias del Sistema Bancario**

	<b>Total de Agencias</b>
<b>Bancos Nacionales</b>	<b>3,394</b>
De Desarrollo Rural, S. A.	1,139
G&T Continental, S. A.	587
Industrial, S. A.	452
Agromercantil de Guatemala, S. A.	235
Azteca de Guatemala, S. A.	196
De Los Trabajadores	139
Reformador, S. A.	112
El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	83
De Antigua, S. A.	82

<b>Bancos Nacionales</b>	<b>Total de Agencias</b>
Ficohsa Guatemala, S. A.	74
Citibank de Guatemala, S. A.	68
De América Central, S. A.	59
Internacional, S. A.	56
Inmobiliario, S. A.	48
Promerica, S. A.	44
De Crédito, S. A.	11
Vivibanco, S. A.	9

<b>Banco Extranjero</b>	<b>Total de Agencias</b>
Citibank, N. A. Suc. Guatemala	2

Fuente: Boletín mensual de estadísticas del mes de diciembre del 2013 publicadas por la Superintendencia de Bancos, pagina de internet [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

También se muestra en un mapa, la cantidad de agencias bancarias por departamentos del país que se encontraban activas al mes de diciembre del año 2013:



Figura 2. Cantidad de agencias bancarias por Departamento

Fuente: Boletín mensual de estadísticas del mes de diciembre del 2013, publicadas por la Superintendencia de Bancos, pagina de internet [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

### **1.5.3 Información a divulgar en las agencias bancarias**

Según se establece en el Acuerdo 16-2007 del Superintendente de Bancos “Instrucciones para la divulgación de información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, las Casas de Cambio, las Empresas de Seguros y las Empresas de Fianzas”, los bancos deberán mantener en lugar visible al público, en sus oficinas centrales y en sus agencias, el anuncio de las tasas efectivas de interés anual que aplican, según montos y plazos, en sus diferentes modalidades de captación, así como los tipos de cambio que aplican en sus operaciones de compra y venta de divisas.

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

Al tomar como base el organigrama presentado anteriormente, se describen a continuación de forma general, las principales atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo administrativo, con excepción de los guardias de seguridad y el conserje:

#### **1.5.4.1 Atribuciones del gerente de agencia**

Es el representante del banco en la zona donde se encuentra localizada la agencia, asume la tutela más importante en cuanto a la coordinación y motivación al personal, calidad en el servicio al cliente, asesoría a los clientes a la hora de realizar operaciones de inversión, captación de clientes y productos,

colocación de cartera, otros. Es el principal responsable de la administración de la agencia bancaria, principalmente en el aspecto comercial.

#### **1.5.4.2 Atribuciones del asesor de negocios o asistente comercial**

Tiene las mismas funciones que el gerente de agencia, respecto a las funciones comerciales y de servicio al cliente, es el apoyo principal del gerente respecto a estas funciones, ya que en muchas ocasiones, los bancos implementan este puesto con el objeto de incrementar su cartera de clientes y/o vincular los clientes existentes.

#### **1.5.4.3 Atribuciones del jefe de agencia o jefe operativo**

Es responsable directo del control operativo de la agencia, de la gestión y supervisión al personal, del control y gestión de los recursos materiales necesarios, coordinación del trabajo operativo y de establecer planes de acción para situaciones contingentes, es el encargado de implantar y cumplir con los controles internos con la finalidad de prevenir errores y fraudes dentro de la agencia. En conclusión, es el responsable inmediato de toda la labor operativa de una agencia bancaria y es quien toma las decisiones necesarias para realizar adecuadamente dicha labor.



#### **1.5.4.4 Atribuciones de los asistentes de servicio al cliente**

Son los asistentes del jefe de la agencia o jefe operativo, en cuanto a la atención a los clientes para realizar operaciones administrativas en la agencia bancaria, entre las que se pueden mencionar:

- Apertura, modificaciones, reposiciones de libretas, cancelaciones de cuentas de depósitos a los clientes.
- Efectúa las gestiones para que el cliente obtenga todos los servicios bancarios que requiera y resuelve sus dudas al respecto.
- Genera nuevos negocios, con clientes que visitan la agencia.
- Proporciona información acerca de los productos y servicios del Banco, consultas, saldos, estados de cuenta, otros.
- Se encarga de situaciones administrativas como el manejo y requisición de proveeduría, archivo de documentos, elaboración de documentos varios (memorandos, cartas, otros.); o cualquier otra gestión que según los procedimientos internos o por instrucciones del Gerente o Jefe de agencia, tenga a su cargo.

En general, efectúa todas las operaciones que no requieren movimiento de dinero en efectivo o cheques y es el primer representante del banco, ante el cliente.

#### **1.5.4.5 Atribuciones de los receptores pagadores**

- Responsables de la caja y cuadro de la caja.
- Responsables de efectuar todas las operaciones que requieran manejo de efectivo, cheques, transacciones en cuentas de clientes y por pago de transacciones o servicios.
- Responsables directos de la documentación de todas las transacciones incluidas en el cuadro de caja.

## **CAPÍTULO II**

### **AUDITORÍA INTERNA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **2.1 Definición de auditoría interna**

Es una actividad independiente, objetiva, de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos proporcionando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Generalmente es practicada por funcionarios del banco en que se realiza; se usa para corregir y perfeccionar el control interno.

La auditoría interna tiene la ventaja de que puede actuar periódicamente realizando revisiones previstas en su plan anual o que surgen posteriormente como actividades extraordinarias.

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; ésta debe mantener independencia con relación a las actividades que audita, por lo tanto, cuando la auditoría interna se involucra en el proceso operativo deja de realizar funciones de auditoría interna y se convierte en un departamento de contraloría.

## **2.2 Objetivos de la auditoría interna**

Los objetivos que persigue la auditoría interna, son los siguientes:

### **2.2.1 Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa**

La auditoría interna debe evaluar que controles internos sean adecuados y eficaces para dar respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización.

Los auditores internos evalúan periódicamente la fiabilidad e integridad de la información de la organización y recomiendan, según sea apropiado, mejoras o implementaciones de nuevos controles.

### **2.2.2 Protección de los activos**

Al efectuar verificaciones de los activos del Banco, de forma adecuada y oportuna, permite al auditor interno determinar:

- La propiedad de los activos
- La adecuada salvaguarda de los activos contra diferentes riesgos, tales como: robo, fraude, incendio, actividades impropias o ilegales y contra siniestros naturales
- La existencia física de los activos.

### **2.2.3 Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas**

Dentro de las verificaciones que realiza la auditoría interna, es necesario que evalúe que los controles sean eficaces para administrar los riesgos de la entidad y con ello permitan cumplir los objetivos establecidos; así también, que las operaciones o programas que realiza la entidad sean realizadas eficientemente.

En el caso de la eficacia, se deben evaluar la vulnerabilidad de los controles establecidos; y con la eficiencia, se pueden efectuar algunas de las evaluaciones siguientes:

- Efectuar evaluación de los estándares que miden si la utilización de los recursos se realizan económica y eficientemente
- Verificar que el recurso humano sea apto para el puesto que desempeña y/o esté debidamente capacitado
- Evaluar si las desviaciones, objetivos principales del banco, se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes.

Al realizar las evaluaciones mencionadas anteriormente, se logra determinar si están ocurriendo las situaciones siguientes:

- Sub-utilización de instalaciones
- Trabajo no productivo

- Procedimientos que no justifican su costo
- Exceso o insuficiencia de personal.

#### **2.2.4 Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos**

La auditoría interna debe evaluar que las acciones y decisiones de la organización, cumplen con las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

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, ya que es la encargada de evaluarlos y verificar su cumplimiento.

#### **2.2.5 Evaluar riesgos relevantes**

Preliminarmente los auditores internos deben identificar los riesgos más relevantes en la actividad bajo revisión, realizando una evaluación de los mismos. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

## **2.2.6 Determinar la probabilidad de errores, fraude e incumplimientos**

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

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; no obstante, no es de esperar que tengan conocimientos similares a los de aquellas personas cuya responsabilidad principal es la detección e investigación del fraude.

### **2.2.6.1 Responsabilidad del auditor en la disuasión del fraude**

Los auditores internos son responsables de ayudar en la disuasión del fraude mediante el examen y evaluación de la adecuación y efectividad del sistema de control interno, considerando el grado de exposición o riesgo potenciales en los diferentes segmentos de las operaciones de la organización.

Para llevar a cabo esta responsabilidad, los auditores internos deberán, por ejemplo, determinar si:

- El ambiente de la organización favorece la conciencia de control.

- Existen políticas escritas y entre éstas un código de conducta, que describa las actividades prohibidas y las acciones requeridas cuando se descubre cualquier violación.
- Se han establecido y mantenido políticas apropiadas de autorización para las transacciones.
- Se han desarrollado políticas, prácticas, procedimientos, informes y otros mecanismos para vigilar las actividades y salvaguardar los activos, especialmente en áreas de alto riesgo.
- Los canales de comunicación proporcionan información adecuada y confiable a la dirección.

Es necesario que el auditor permanezca siempre alerta ante cualquier circunstancia y/o oportunidad que pudiera facilitar y permitir el cometimiento de fraude; es decir, reconocer los fraudes potenciales que podrían presentarse en la empresa a futuro.

Es necesario hacer recomendaciones para establecer o mejorar controles eficientes para colaborar en la disuasión del fraude.



### **2.2.6.2 Responsabilidad del auditor en la detección e investigación del fraude**

La responsabilidad del auditor consiste en identificar la probabilidad de ocurrencia de fraude por medio de indicadores suficientes para justificar la realización de una investigación. Estos indicadores pueden aparecer como resultado de los controles establecidos por la dirección, por revisiones realizadas por los auditores y por otras fuentes tanto internas como externas de la organización.

Las responsabilidades del auditor interno en la detección del fraude son:

- Tener conocimientos suficientes sobre el fraude para poder identificar los indicadores de que el fraude pudiera haberse cometido. Estos conocimientos comprenden:
  - La necesidad de conocer las características del fraude.
  - Modalidades para cometerlo, con relación a las actividades en revisión.
  - Los tipos de fraude.

No obstante, no se debe esperar que los auditores internos tengan conocimientos similares a los de aquellas personas cuya responsabilidad principal es la detección e investigación del fraude.

- Los auditores internos deben reconocer que la presencia de más de un indicador al mismo tiempo aumenta la probabilidad de que el fraude pudiera haber ocurrido.
- Evaluar los indicadores que señalen la posibilidad de que un fraude pudo haberse perpetrado a fin de comunicar a los directivos, la conclusión a la cual ha llegado, respecto a si hay suficientes indicios del cometimiento de fraude que ameriten realizar una investigación del fraude.
- Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) señalan que los procedimientos de auditoría por sí solos, incluso cuando se llevan a cabo con el debido cuidado profesional, no garantizan que el fraude será detectado.

Las responsabilidades del auditor interno en la investigación del fraude son:

- Previo a efectuar la investigación, el auditor debe asegurarse de la reputación de las personas involucradas en realizar la investigación, así como que no exista relación con los que están siendo investigados.
- Realizar los procedimientos tan amplios como sean necesarios, para determinar el impacto que el fraude ha ocasionado a la organización y de ser posible la extensión de la complicidad en el fraude dentro de la organización.

- Obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría sobre los detalles específicos del fraude descubierto.
- Debe realizarse investigación suficiente para establecer una certeza razonable de que ha ocurrido un fraude antes de emitir cualquier informe de fraude.
- Coordinar las actividades con el personal directivo, asesor legal y otros especialistas, según resulte necesario durante el curso de la investigación.
- Realizar las recomendaciones necesarias a fin de evitar la reincidencia de los hechos ocurridos o de otro fraude similar, considerando las acciones siguientes:
  - Implantar controles o reforzar los ya existentes, para reducir la vulnerabilidad en el futuro.
  - Diseñar pruebas de trabajo que ayuden a detectar la existencia de fraudes similares en el futuro.

**2.2.7 Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del banco, si fueran apropiados; si no lo fueran, debe trabajar con la dirección para desarrollar los objetivos adecuados**

Los auditores internos deben cerciorarse del alcance hasta el cual la alta gerencia ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos.

Si dichos criterios son apropiados, los auditores internos deben revisar dichos criterios en su evaluación; si se determina que no son apropiados, los auditores internos deben trabajar con la alta gerencia y/o administración para desarrollar criterios de evaluación adecuados.

**2.2.8 Debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control**

Los objetivos de los trabajos de consultoría deben considerar los procesos de gobierno, riesgo y control, hasta el grado de extensión acordado con la alta gerencia.

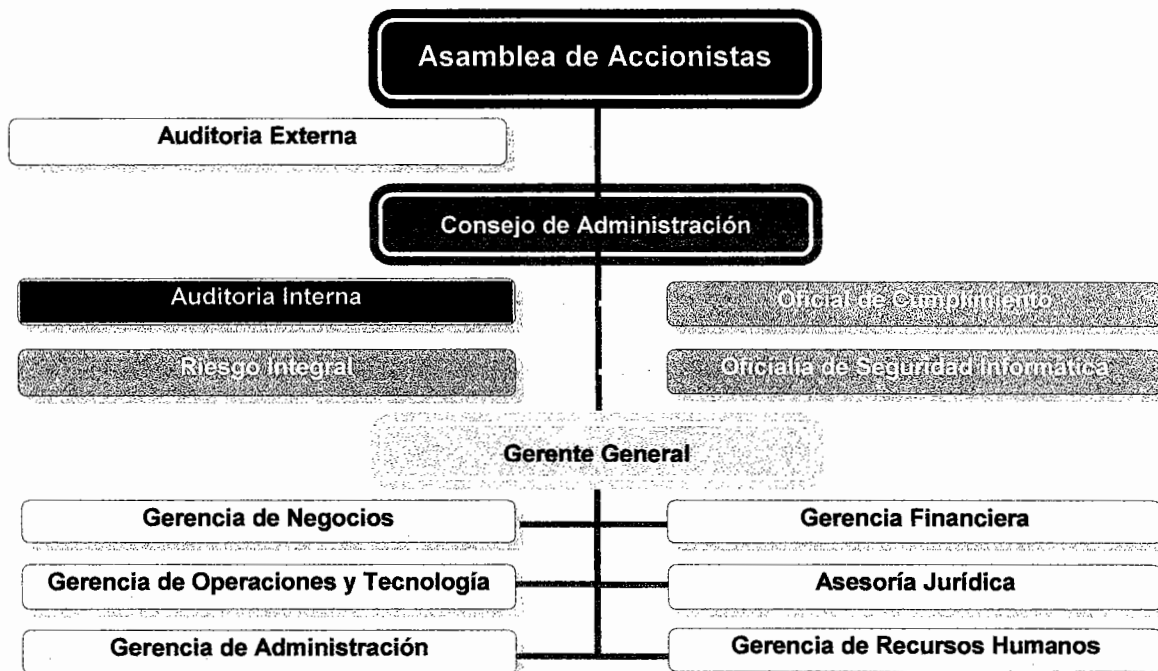
Durante los trabajos de consultoría pueden identificarse cuestiones referidas a gobierno, gestión de riesgos y control. En el caso de que estas cuestiones sean significativas para la organización, deben ser comunicadas a la alta dirección y al consejo o asamblea de administración.

### 2.3 Estructura organizacional del departamento de auditoría interna

El departamento de auditoría interna debe estar ubicado adecuadamente dentro de la organización para que se le permita el cumplimiento de sus responsabilidades y así lograr sus objetivos.

La auditoría interna debe reportar al consejo de administración, junta directiva o administrador único, y deben contar con su apoyo para obtener la colaboración del personal.

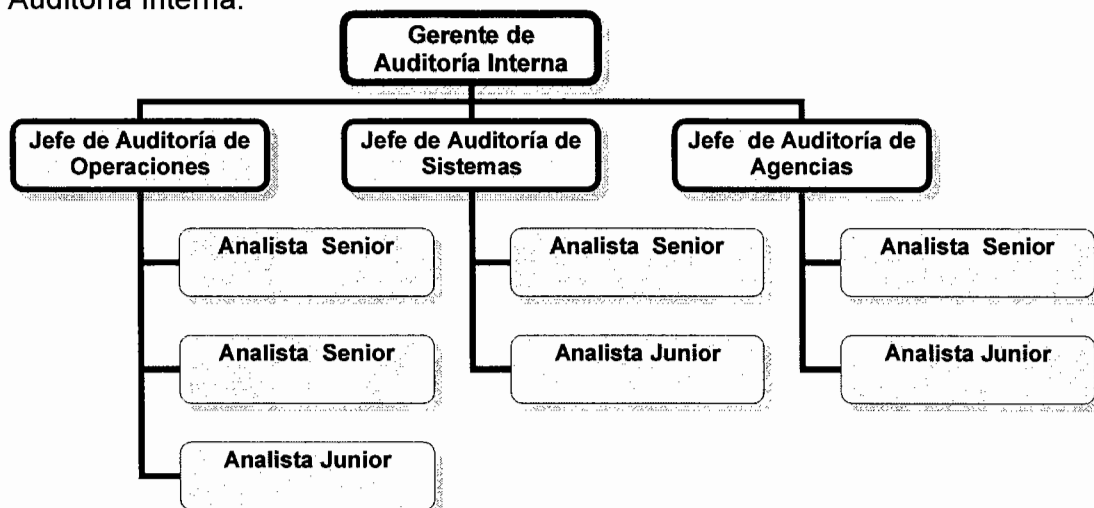
También, el que el consejo de administración, participe en la contratación y/o remoción del Auditor Interno, permite incrementar su independencia dentro de la organización. A continuación, se muestra un ejemplo de la posición organizacional que debe tener la auditoría interna de un banco:



**Figura 3. Posición organizacional de la auditoría interna de un banco**

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.

Así mismo, se muestra a continuación, el organigrama del Departamento de Auditoría Interna:



**Figura 4. Organigrama del Departamento de Auditoría Interna**  
Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.

## 2.4 Normativa aplicable a la auditoría interna

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

Son diseñadas para considerarse como principios y proporcionar un marco para desempeñar y promover el trabajo de la auditoría interna. Estas normas definen las mejores prácticas para el desempeño de la auditoría interna y son consideradas de carácter obligatorio internacionalmente; no obstante, las mismas aún no han sido adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, como normativa obligatoria autorizada.

El Instituto de Auditores Internos de Guatemala (IIA) puso a disposición para los profesionales de la auditoría interna, un documento básico nombrado “Marco Internacional para la Práctica Profesional” que incluye las normas referidas, el código de ética, la definición de la auditoría interna y los consejos para la práctica, para su aplicación en Guatemala a partir del mes de enero del año 2011.

Las normas están divididas en dos clasificaciones, mismas que se indican a continuación:

- Normas de atributos
- Normas sobre desempeño

#### **2.4.1.1 Normas sobre atributos**

Tratan sobre los atributos que deben tener los auditores internos para que realicen sus funciones e informen de manera adecuada y eficaz a la autoridad facultada dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Las normas de atributos son las siguientes:

- Propósito, autoridad y responsabilidad
- Independencia y objetividad
- Aptitud y cuidado profesional
- Programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

**a) Propósito, autoridad y responsabilidad**

En esta norma se establece que el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, el cual debe ser revisado periódicamente por el director de auditoría y presentarlo a la alta dirección y al consejo para su aprobación.

**b) Independencia y objetividad**

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna de llevar a cabo sus responsabilidades de forma neutral. Para lograr la independencia, el director ejecutivo de auditoría debe tener acceso directo e irrestricto a la alta Dirección y al Consejo de Administración.

La objetividad se refiere a que los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y deben evitar cualquier conflicto de intereses.

Los auditores internos deben mantener su objetividad al sacar conclusiones y ofrecer su consejo a la dirección; si existieran impedimentos a la independencia u objetividad previos al comienzo de un trabajo de consultoría o durante el desarrollo del trabajo, debe explicarse esta situación inmediatamente a la dirección.



### **c) Aptitud y cuidado profesional**

La aptitud y cuidado profesional son responsabilidades del director ejecutivo de auditoría y de cada auditor interno, el director debe asegurar que las personas asignadas a cada trabajo, posean en conjunto, conocimientos, técnicas y otras competencias para realizar el trabajo.

Se entiende por aptitud, la habilidad para aplicar el conocimiento a las situaciones que se puedan producir; y a gestionar dichas situaciones sin recurrir a extensas investigaciones técnicas y/o a solicitar asistencia. Se alienta a la auditoría a obtener aptitud por medio de certificaciones y calificaciones profesionales adecuadas.

Ejercer cuidado profesional implica que los auditores internos estén alertas a la posibilidad de fraude, de hechos intencionadamente incorrectos, errores y omisiones, ineficiencias, despilfarros, ineficacias y conflicto de intereses.

El cuidado profesional implica prudencia y competencia razonable, no significa la falta de error.

- **Programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

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

Un programa de aseguramiento y mejora de la calidad permite evaluar lo siguiente:

- Cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas aplicables a la auditoría interna
- Aplicación por parte de la auditoría interna, del código de ética
- La eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.

El programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe incluir tanto evaluaciones internas como externas, y los resultados deben ser reportados a la alta dirección y al consejo de administración.

#### **2.4.1.2 Normas sobre desempeño**

Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse su desempeño.

Establece las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna y fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Las normas sobre desempeño son las siguientes:

- Administración de la actividad de auditoría interna

- Naturaleza del trabajo
- Planificación del trabajo
- Desempeño del trabajo
- Comunicación de resultados
- Seguimiento del progreso
- Comunicación de la aceptación de los riesgos.

**a) Administración de la actividad de auditoría interna**

El director de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización. Esto se logra cumpliendo con:

- El propósito y responsabilidad indicados en el estatuto de auditoría interna
- La definición de auditoría interna
- Las normas y el código de ética.

Entre las acciones para la administración eficaz, se mencionan:

- Planificación: El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos que pueden afectar al banco y al logro de metas del mismo, con el objeto de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna.

- Comunicación y aprobación: El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al consejo de administración, para su adecuada revisión y aprobación. Si existiera alguna limitación de recursos para la ejecución del plan, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar el impacto que genera dicha limitación.
- Administración de recursos: El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados en cuanto a conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.
- Políticas y procedimientos: El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.
- Coordinación: El director ejecutivo de auditoría interna debería compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de servicios de aseguramiento y consultoría, para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicidad de esfuerzos.
- Informe a la alta dirección y al consejo de administración: Periódicamente el director de auditoría debe informar a la alta dirección y al consejo de

administración, sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan.

**b) 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.

Las exposiciones al riesgo que debe evaluar, son las referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- Integridad de la información financiera y operativa
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas
- Protección de activos
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos
- Posibilidad de ocurrencia de fraude y la forma como la organización gestiona este riesgo.

También debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo su mejora continúa.

### **c) 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, considerando:

- 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 controles 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
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.

### **d) Ejecución del trabajo**

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

**e) Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados, dicha comunicación debe incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción que se proponen.

Los auditores internos deben reconocer en las comunicaciones del trabajo, cuando se observa un desempeño satisfactorio.

**f) Seguimiento del progreso**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que la dirección haya tomado acciones para solventar los resultados comunicados, asimismo que dichas acciones hayan sido implantadas eficazmente; o que la alta dirección haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

**2.4.2 Principios fundamentales según el código de ética**

Con fecha 05 de marzo del año 2,013 el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, adoptó el Código de Ética de IFAC (Federación Internacional de Contadores), como una guía para mantener intacta la integridad moral del Contador Público y Auditor en el ejercicio de la profesión.

También, el Instituto de Auditores Internos de Guatemala (IIA) establece un código de ética orientado a promover una cultura ética en la profesión de la auditoría interna. Este código, establece que se apliquen y cumplan los principios considerados relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, los cuales son:

**a) Integridad**

Significa ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.

Las reglas de conducta para este principio, son:

- Desempeñar el trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad
- Respetar la leyes y divulgar lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión
- No participar a sabiendas en una actividad ilegal o en actos que vayan en contra de los objetivos de la profesión de auditoría interna o de la organización
- Respetar y contribuir a los objetivos legítimos y éticos de la organización.



## **b) Objetividad**

Significa no permitir que prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros prevalezcan sobre los juicios profesionales o empresariales.

Las reglas de conducta para este principio, son:

- No participar en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparentemente perjudicar su evaluación imparcial
- No aceptar nada que pueda perjudicar o aparentemente perjudicar su juicio profesional
- Divulgar todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

## **c) Confidencialidad**

Significa respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho o deber legal o profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.

Las reglas de conducta para este principio, son:

- Ser prudente en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo
- No utilizar información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o que sea contraria de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

**d) Competencia y diligencia profesional**

Significa aplicar el conocimiento, aptitudes y experiencia necesaria al desempeñar los servicios de auditoría interna,

Las reglas de conducta para este principio, son:

- Participar solo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia
- Tener la responsabilidad de actuar de conformidad con los requerimientos de una tarea, con esmero, minuciosamente y en el momento oportuno
- Mejorar continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

## **e) Comportamiento profesional**

Significa cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.

## **2.5 Evaluación del control interno según COSO II**

El informe COSO II (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es un manual de control interno que publicó el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers & Lybrand, para uso de los consejos de administración, en las empresas privadas en España y en los países de habla hispana, ya que este representa lo más moderno en cuanto al control interno y lo resume adecuadamente.

### **2.5.1 Definición de control interno**

Es el proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de la entidad respecto a:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

A continuación, se muestra en gráfico los componentes del control interno:



**Figura 5. Esquema COSO II - Componentes para la Administración de Riesgos Corporativos**  
 Fuente: Presentación del programa de capacitación del Instituto de Auditores Internos de Perú  
 “Administración de Riesgos (ERM)”, página de Internet <http://www.iaiperu.org>

### 2.5.1.1 Ambiente de control

Este componente es la base para los demás componentes de control interno, se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la conciencia de control del personal en las actividades que realice; proporciona disciplina y estructura en la organización. Entre los principales factores del ambiente de control se indican:

- Integridad y valores éticos
- Competencia del personal
- Estructura, plan organizacional, reglamentos y manuales
- Asignación de autoridad y responsabilidades
- Consejo de administración y dirección

- Políticas y prácticas de recursos humanos.

### **2.5.1.2 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos se establecen a nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

Es la condición previa para la identificación efectiva de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos; los objetivos tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la entidad.

### **2.5.1.3 Identificación de eventos**

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad, además determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. .

### **2.5.1.4 Evaluación de riesgos**

Este componente del control interno, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados.

Su desarrollo debe comprender la realización de un mapeo del riesgo, que incluya la identificación de los objetivos estratégicos de la organización y los riesgos que se pueden tener que afrontar.

### **2.5.1.5 Respuesta al riesgo**

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

Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella respuesta que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo deseado.

### **2.5.1.6 Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las órdenes de la dirección se lleven a cabo y que se tomen las acciones necesarias para encarar los riesgos asociados a los objetivos de una entidad.

Las actividades de control apoyan a minimizar los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos de la organización, ya que cada control debiera estar en consonancia con el riesgo que previene.

Las actividades de control están presentes en todos los niveles de la organización y en todas las funciones e incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño operativo, seguridad de activos y segregación de cargos.

### **2.5.1.7 Información y comunicación**

La información pertinente se identifica, captura y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Esta se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos, y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos.

Así mismo, la comunicación eficaz también debe existir fluyendo hacia arriba, hacia abajo y a través de la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la dirección superior, de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

### **2.5.1.8 Monitoreo**

La administración de riesgos corporativos se monitorea revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de monitoreo, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas.

## **2.6 Planificación de la auditoría interna**

Consiste en establecer una estrategia general para la conducción del trabajo y la determinación de la oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar.

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

### **2.6.1 Aspectos a considerar en la planificación**

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar, respecto al trabajo que realizarán, lo siguiente:

- Conocer las características importantes de la actividad
- Confirmar 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 revisada y la forma en que se están controlando dichos riesgos
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad que está siendo revisada.

Otros aspectos a considerar:

- Cumplimiento de los requisitos éticos de independencia y objetividad del auditor o equipo de auditores que realizarán la auditoría
- Asuntos que puedan afectar el examen que se realizará
- Considerar los factores que a juicio profesional del auditor, sean importantes para dirigir los esfuerzos del equipo de trabajo



- Coordinación de la ayuda del personal de la entidad en la preparación de la información para realizar la auditoría
- Determinación del grado de participación de especialistas en el caso que sea necesario
- Establecimiento de las fechas claves del trabajo de auditoría
- Recursos que serán necesarios para realizar el trabajo
- Forma de comunicación con el personal a cargo de las operaciones a auditar
- Preparación por escrito del programa de auditoría
- Determinar cómo, cuando y a quién se le comunicarán los resultados de la auditoría.

### **2.6.2 Beneficios de la planificación**

La planificación adecuada de una auditoría, tiene los siguientes beneficios:

- Ayudar al auditor a dedicar la atención apropiada en las áreas importantes de la auditoría
- Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales, de manera oportuna

- Permite al auditor organizar y administrar, de forma apropiada, el trabajo de auditoría, de modo que se desempeñe de manera efectiva y eficiente
- Asistir en la selección de los miembros del equipo del trabajo con los niveles apropiados de capacidades, así como la competencia para responder a los riesgos previstos, y la asignación apropiada de trabajo a los mismos
- Facilitar la dirección y supervisión de los miembros del equipo del trabajo, así como la revisión de su trabajo
- Asistir, cuando sea aplicable, en la coordinación del trabajo hecho por auditores de componentes y/o por especialistas.

### **2.6.3 Objetivos del trabajo**

El objetivo de la planificación es administrar adecuadamente la ejecución de la auditoría a realizar, así como determinar el alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Primeramente se debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión, reflejando los resultados de esta evaluación en los objetivos del trabajo.

En la planificación debe establecerse la estrategia del trabajo enfocándose principalmente en:

- Considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.
- En caso se determinan indicadores de fraude, los objetivos son:
  - Detectar debilidades de control que habrían permitido que se cometa el fraude
  - Analizar todos aquellos indicadores de fraudes identificados y obtener indicadores de fraude adicionales
  - Investigar todos aquellos hechos que se le encomienden como sospechosos de actos perjudiciales para la entidad, en directa asesoría a los órganos que tienen a su cargo velar por la transparencia en las operaciones de la entidad
  - Emitir una opinión y aportar conclusiones o antecedentes respecto de hechos que han sido denunciados como fraudes
  - Obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos evaluados de error material debido a fraude
  - Responder de manera apropiada al fraude o a los indicios de fraude identificados durante la realización de la auditoría

- Realizar recomendaciones para fortalecer el control interno existente a fin de prevenir futuros fraudes.

#### **2.6.4 Alcance del trabajo**

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

#### **2.6.5 Estimación de tiempo**

Consiste en estimar el tiempo que será necesario para la realización el trabajo de campo y gabinete, desde la planificación hasta la entrega del informe.

El factor más importante a considerar al efectuar la estimación es la fecha de entrega del informe. Si derivado de los procedimientos de auditoría aplicados, surgiera alguna circunstancia que ocasione la modificación del estimado de tiempo, el mismo debe ajustarse de acuerdo a dicha circunstancia, comunicándole esta situación a la administración de la entidad cuando se considere necesario.

Al final el trabajo debe efectuarse una comparación con el tiempo real, con el propósito de explicar en los papeles de trabajo las razones de las variaciones importantes.

### **2.6.6 Asignación de recursos para el trabajo**

Los auditores internos deben asegurarse que los recursos para realizar el trabajo sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con la planificación, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

Entre los recursos, es importante considerar la necesidad de participación de especialistas en caso el auditor no sea experto en los ramos que sean necesarios para la investigación, pudiendo ser: contabilidad, tributario, finanzas, informática, seguridad u otras disciplinarias.

### **2.6.7 Distribución del trabajo**

Consiste en asignar a cada auditor los procedimientos de auditoría a realizar, de acuerdo a su nivel de experiencia, esto en el caso que la auditoría sea efectuada por más de una persona.

### **2.6.8 Supervisión**

La supervisión consiste en dirigir el trabajo de los auditores para lograr los objetivos del examen y/o determinar si se logran los mismos.

La supervisión debe incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- Dar instrucciones a los auditores auxiliares acerca de sus responsabilidades y de los objetivos de los procedimientos a aplicar
- Mantenerse informado de los problemas importantes que se detecten
- Revisar el trabajo hecho y dejar evidencia de dicha revisión
- Manejar las diferencias de opinión entre los auditores auxiliares.

El grado de supervisión apropiado en una situación determinada depende de muchos factores, incluyendo la complejidad del asunto particular y la capacidad de las personas que hacen el trabajo.

#### **2.6.9 Programa de trabajo**

Consiste en una lista de los procedimientos a seguir durante un trabajo, diseñados para cumplir con la planificación.

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. Debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste debe ser aprobado oportunamente.

Los programas de trabajo pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del mismo.

Es importante incorporar un elemento de impredecibilidad en la selección de la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoría por desempeñar, ya que las personas dentro de la entidad que estén familiarizados con los procedimientos de auditoría que normalmente se desempeñan en los trabajos, pueden tener más facilidad para ocultar información fraudulenta. Esto puede lograrse con, por ejemplo:

- Análisis profundo de las operaciones y de la efectividad de sus sistemas, controles e informes operativos.
- Realizar procedimientos de auditoría, inesperados
- Usar diferentes métodos de muestreo
- Desempeñar procedimientos de auditoría en diferentes sectores sin previo aviso.

El Auditor Interno al determinar el riesgo de error de fraude puede realizar cambio de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría, de las siguientes formas:

- En la naturaleza de los procedimientos de auditoría por desempeñar puede necesitar cambiarse para obtener evidencia de auditoría que sea

más confiable y relevante o para obtener información adicional que corrobore. Esto puede afectar tanto el tipo de procedimientos de auditoría por desempeñar como su combinación. Por ejemplo:

- Puede hacerse más importante la observación física o inspección de ciertos activos
- Puede decidirse usar técnicas de auditoría con ayuda de computadora para reunir más evidencia sobre los datos contenidos en cuentas importantes o en archivos electrónicos de operaciones
- Puede decidirse diseñar procedimientos para obtener información adicional para corroborar
- El auditor puede concluir que desempeñar pruebas sustantivas en o cerca del final del ejercicio es un mejor tratamiento para evaluar este tipo de riesgo
- Puede concluir que ciertos procedimientos no serán efectivos para ampliar las conclusiones de auditoría
- Puede decidirse extender las pruebas al determinar la existencia de fraude, con el objeto de determinar la intensidad del impacto para la entidad.



## **CAPÍTULO III**

### **EL FRAUDE INTERNO OPERATIVO EFECTUADO POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO**

#### **3.1 Definición de fraude interno operativo**

##### **3.1.1 Concepto de fraude operativo**

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 de ventajas personales o de negocio.

Otra definición de fraude indicada por el “Instituto Americano de Contadores Públicos” y “Asociación de Examinadores de Fraude Certificados” es la siguiente: “Fraude es cualquier acto intencional o por omisión diseñado para engañar a otros, dando como resultado que la víctima sufre una pérdida y/o el perpetrador obtiene ganancia”.

Así también, respecto al riesgo operativo, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea indica que es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de

acontecimientos externos, e identifica al fraude interno como uno de los tipos de riesgos operativos.

### **3.1.2 Concepto de fraude interno**

Es cuando el fraude es cometido directamente por un empleado de la entidad defraudada.

A diferencia del atacante externo, los empleados de una empresa poseen conocimiento y disponen de mayores oportunidades para explotar vulnerabilidades existentes. Por esta razón, el fraude interno sigue siendo altamente costoso y difícil de identificar, el ambiente de control interno, la cultura organizacional de prevención y la ejecución rápida de acciones asertivas al presentarse situaciones de este tipo, son fundamentales para su minimización.

Se puede dar como errores intencionales en la información sobre la situación financiera de la empresa, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial, fuga de información, etc.; por parte de empleados de una organización, en beneficio propio.

### **3.1.3 Definición de fraude operativo interno**

El fraude operativo interno es el acto intencional e ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza, que no lleva implícita aplicación de

amenaza de violencia o de fuerza física; efectuado por empleados o funcionarios de la misma entidad con el propósito de obtener algún tipo de beneficio propio, provocando pérdidas para la empresa a la cual laboran.

Este tipo de fraude puede implicar manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos; malversación de activos; eliminación u omisión del producto o ganancias de ciertas transacciones en los registros o documentos; robo y apropiación indebida; registro de transacciones sin sustancia o respaldo y mala aplicación de políticas operativas.

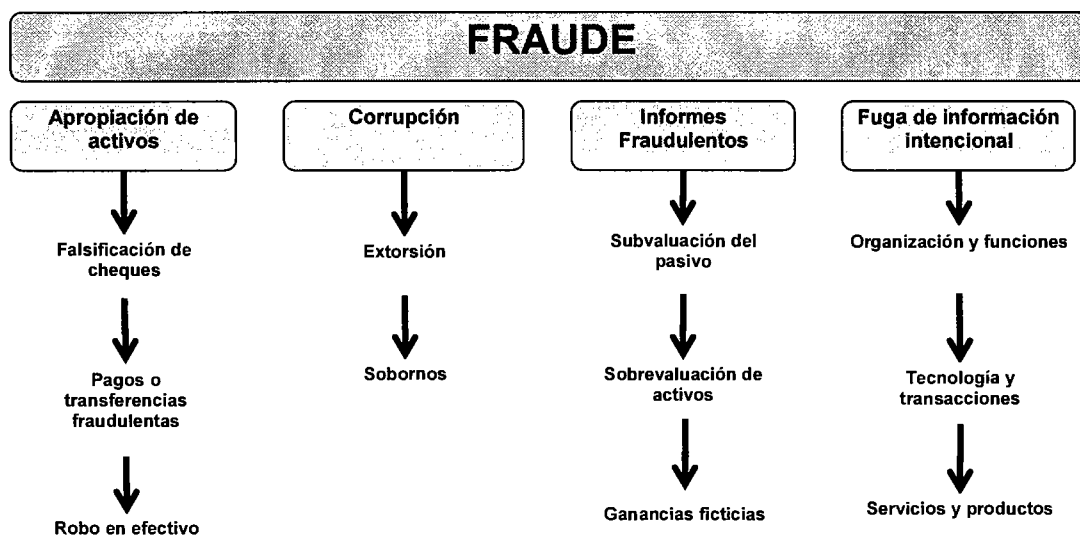
También se puede dar que varios empleados fraudulentamente distorsionan la información financiera para beneficiarse indebidamente de los recursos de la empresa, tales como efectivo, títulos valores, bienes u otros. Cuando dos o más personas se ponen de acuerdo para perjudicar a un tercero están actuando en complicidad.

### **3.2 Fraude interno operativo efectuado por medio de cuentas de depósitos de ahorro**

Es el cometido por empleados de una institución bancaria con el objeto de causar perjuicio en las cuentas de ahorro, constituidas por personas individuales o jurídicas en un banco, lo que afecta los intereses de éstas o bien de las instituciones bancarias, logrado con ello obtener un beneficio propio.

### 3.2.1 Tipos de fraudes

A continuación se muestran, los tipos de fraudes que se pueden suscitar:



**Figura 6. Tipos de fraudes**

Fuente: Libro del Autor Diego Cano "Prevención y detección de fraudes corporativos".

Puede darse el caso, que en un mismo evento de fraude, se susciten más de uno de los tipos de fraudes que se indicaron anteriormente.

#### 3.2.1.1 Apropiación indebida de bienes o activos

La malversación de activos es el fraude que involucra el robo de los activos de una entidad que involucra a empleados y otras personas dentro de la organización. En varios casos, las cantidades involucradas no son materiales para los estados financieros; sin embargo, la pérdida de los activos de la empresa es una preocupación importante de la administración, y es probable

que el umbral de materialidad de la administración para el fraude sea mucho menor que el umbral de materialidad utilizado por el auditor para los fines de los informes financieros; no obstante, si el fraude no se descubre oportunamente, el efecto económico puede llegar a ser elevado para la institución.

### **3.2.1.2 Corrupción**

Es cuando una persona recibe alguna cosa de valor no necesariamente un pago en efectivo, para hacer o dejar de hacer algo, de manera que no estaría cumpliendo con sus responsabilidades y estaría perjudicando los intereses de la empresa donde labora, mismos que debería defender. Típicamente este tipo de fraude involucra a funcionarios que reciben regalos, beneficios económicos, dinero o participación en beneficios a cambio de facilitar la obtención de beneficios a otros, aprovechándose de su posición dentro de una empresa.

### **3.2.1.3 Informes fraudulentos**

Los informes financieros fraudulentos son un error u omisión intencional en las cantidades o revelaciones con la intención de engañar a los usuarios. La mayoría de los casos de informes fraudulentos implican errores intencionales de cantidades, y no revelaciones.

#### **3.2.1.4 Fuga de información intencional**

Se realiza sobre la tecnología, organización y funciones, transacciones, servicios y productos. Es la salida no controlada de información, llegando la misma a personas no autorizadas, esta salida de información ocurre cuando un sistema de información o proceso diseñado para restringir el acceso, sólo a personal autorizado, permite que se revele parte de la información que se procesa o transmite.

#### **3.2.2 Modalidades para cometer el fraude por medio de cuentas de depósitos de ahorro**

El fraude es cambiante, por lo que a continuación se citan algunas de las formas como se puede cometer estos ilícitos en las cuentas de depósitos de ahorro; pero previamente, se indicará la definición de cuenta de depósitos de ahorro:

Son utilizadas principalmente por los particulares y tienen tres finalidades principalmente:

- Ganan un interés durante el tiempo que los fondos no se usan
- Los fondos pueden extraerse en cualquier momento
- Los fondos depositados ganan un interés moderado.
- Tienen como soporte documental, una libreta de ahorro.

Las modalidades para cometer el fraude por medio de estas cuentas de depósito son:

#### **3.2.2.1 Reversión de depósitos en efectivo**

Esta operación se origina luego que el cajero ha ingresado y certificado la transacción del cliente, éste realiza una reversión a la cuenta y se apropia del efectivo.

Es importante indicar que este tipo de fraude se facilita si se realiza a cuentas de clientes que no concilian frecuentemente sus saldos, o que sus movimientos son muy frecuentes y manejan efectivo considerablemente.

#### **3.2.2.2 Depósitos de ahorro en efectivo, no registrados en el sistema**

Este fraude consiste en que el cajero recibe el efectivo llevado por el cliente para su depósito a su cuenta, éste certifica la libreta del cliente utilizando en algún programa informático un formato de libreta, por lo que dicho depósito no es ingresado al sistema informático del Banco y se queda con el dinero en efectivo o lo acredita a cuenta.

#### **3.2.2.3 Retiros de ahorro sin libreta**

Esta transacción posee la deficiencia que se pueden efectuar retiros sin la necesidad de contar con la libreta de la cuenta, por lo regular se solicita el aval

o contraseña del Jefe de la Agencia para efectuar la transacción, sólo si el monto es significativo.

Si un cajero conoce la contraseña y observa movimiento significativo en algunas cuentas, puede operar un retiro a la cuenta del cliente, sin su autorización.

Con este tipo de operaciones el riesgo de fraude es alto, ya que la anomalía se detecta hasta que el cliente reclama los retiros, por el riesgo que genera esta transacción, hay instituciones bancarias que ya no tienen habilitado este servicio.

#### **3.2.2.4 Retiros de ahorro en cuenta de cliente fallecido**

El empleado de la agencia que tenga acceso a consultas generales de clientes; y que se entere del fallecimiento de clientes del banco por medio de los periódicos o con el simple conocimiento de los clientes y sucesos que ocurren dentro de una comunidad, puede establecer si personas fallecidas tienen cuenta en el Banco, para luego realizar retiros sin libreta falsificando la firma del cuentahabiente, aprovechando que el proceso por parte de los familiares (si tiene o si se encuentran enterados de la existencia de la cuenta) puede tomar tiempo, lo cual beneficiaría la sustracción de los fondos.



Esta situación se detecta cuando el beneficiario de la cuenta proceda a presentarse a reclamar los fondos consignados en la libreta del cliente fallecido, y solamente si es presentada la solicitud a otro empleado distinto al que realizó la operación fraudulenta.

Esta operación se podría dar por medio de retiro de ahorro sin libreta o por medio de una sustitución de libreta, utilizando los accesos físicos e informáticos necesarios.

#### **3.2.2.5 Retiros efectuados a una cuenta y luego reintegrados por medio de depósitos**

Un cajero podría realizar retiros de ahorro a una cuenta, contando con todos los datos necesarios para realizar el retiro en los sistemas de información, y posteriormente reintegrar el efectivo posteriormente o cuando el cliente se presenta para realizar transacciones. Esto puede darse con el objeto de utilizar dichos fondos para asuntos personales.

En caso dicha situación sea realizada a varias cuentas de clientes, puede darse la situación que el empleado defraudador llegue a no tener certeza del valor que debe reponer, así mismo, puede ocurrir que para regresar el dinero sustraído a alguna cuenta, retire de otras, esto derivado que no cuenta con el

efectivo para realizar el reembolso; esta situación puede derivar en un fraude financieramente representativo.

### **3.2.2.6 Retiros de ahorro haciendo firmar dos veces al cliente**

Un cajero puede aprovecharse de la falta de conocimiento de los cuentahabientes, haciéndolos firmar o estampar su huella dos veces en distintas boletas de retiro, con la excusa de error en la boleta; logrando con ello realizar doble retiro de ahorro a la cuenta del cliente, imprimiendo en la libreta solamente el retiro efectuado por el cuentahabiente; esto le permite apropiarse de los fondos con la firma o huella del cliente, sin necesidad de falsificarla.

Al realizar esta operación, la libreta del cliente indica un saldo distinto al que realmente tiene en los saldos de cuenta del sistema del Banco.

### **3.2.2.7 Retiros de ahorro de cuenta inactivas**

Un cajero puede habilitar una cuenta que se encuentre inactiva, contando con los accesos necesarios a nivel informático para dicha habilitación; posteriormente, realiza el retiro de ahorro fraudulento falsificando la firma del cliente, lo cual puede lograrse de las tres maneras siguientes:

- Por medio de retiro sin libreta
- Habilitando una libreta a la cuenta (distinta a la que tiene el cliente en su poder)

- Averiguando en los registros auxiliares de entregas de libretas, el número de la última libreta entregada al cliente.

### **3.2.2.8 Depósitos fuera de línea**

En algunas ocasiones, las agencias bancarias tienen dificultades en el sistema informático, por lo que para certificar las operaciones realizadas en las libretas de los clientes en el caso de depósitos, realizan la operación de forma manual, quedando pendiente su ingreso al sistema del banco.

Esta opción habilitada por el Banco para servicio al cliente, puede ser utilizada por empleados para ejecutar operaciones fraudulentas, certificando de forma manual, depósitos que posteriormente no registra en el sistema del citado banco.

### **3.2.2.9 Retiros por medio de tarjetas de débito**

El fraude puede suscitarse cuando un empleado solicita a nombre del cliente, tarjeta de débito relacionada a su cuenta de depósitos de ahorro y luego se apropia del plástico de la tarjeta y el pin correspondiente. Esto le permite realizar retiros a la cuenta del cliente, sin necesidad de tener a la vista la libreta de ahorro.

Esta situación es detectada por el cliente al momento que se presente a realizar alguna transacción a su cuenta y se percate que los fondos disponibles han sido utilizados por una persona no autorizada.

### **3.3 Oportunidades de fraude o situaciones que facilitan el fraude**

Las instituciones bancarias a través del tiempo han establecido diversidad de controles que contribuyen a disminuir el número de fraudes internos cometidos en su contra; sin embargo, el riesgo de fraude es un riesgo inherente, por ello es de suma importancia que el personal de la institución a todo nivel jerárquico cumpla con los procedimientos, políticas y controles que establece la alta administración; de manera adicional se debe monitorear constantemente los controles en ejecución con la finalidad de adaptarlos a las necesidades actuales de la institución.

Hay condiciones que pueden suscitarse en una agencia bancaria y facilitan la ocurrencia de fraude, algunas de ellas pueden controlarse y otras constituyen un riesgo que en algún momento puede llegar a materializarse, las situaciones son las siguientes:

#### **3.3.1 Situaciones de control interno**

Las situaciones que representan deficiencias de control interno y constituyen riesgo operativo de fraude, son las siguientes:

### **3.3.1.1 Falta de rotación de personal**

Cuando una persona permanece demasiado tiempo en un mismo puesto de trabajo, adquiere la suficiente confianza y experiencia que eventualmente lo podría llevar a considerar la posibilidad de cometer un fraude que califique de mínimo riesgo de detección.

Esto combinado a la falta de supervisión y deficiencias en los controles, incrementan el riesgo de fraude.

### **3.3.1.2 Falta de adecuada supervisión**

Es necesario que exista una supervisión adecuada, tanto de los responsables de la agencia bancaria como de la auditoría interna, por las operaciones realizadas, con el objeto de prever operaciones no autorizadas y fraudulentas.

El personal operativo conoce los procedimientos de control establecidos en la agencia bancaria, esto le permite estudiar las diversas transacciones que se realizan e identificar áreas vulnerables de fraudes, por lo que una adecuada supervisión limitará su ejecución, puesto que el personal operativo tendrá la idea de que está siendo monitoreado o vigilado.

Los controles establecidos para disminuir la posibilidad de riesgos, deben ser supervisados constantemente, esta actividad se lleva a cabo a través de

actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes y una combinación de ambas.

Las actividades de supervisión permanente están conformadas por la revisión diaria de las actividades y operaciones que se realizan en el giro normal del negocio; las actividades de evaluación independiente se llevan a cabo en forma periódica, son realizadas por la administración, el departamento de auditoría interna, una firma de auditoría externa, un especialista o por la combinación de algunos de ellos.

#### **3.3.1.3 Falta de monitoreo a los movimiento de saldos en cuentas de empleados**

Los movimientos significativos o recurrentes en las cuentas de los empleados pueden ser monitoreados por medio de alertas en tiempo real a las áreas de monitoreo del riesgo operativo.

Estas alertas permiten monitorear las transacciones efectuadas por los empleados que salen del perfil de comportamiento financiero del empleado.

#### **3.3.1.4 Falta de restricción a claves y accesos para aprobaciones y consultas de información de cuentahabientes**

Los accesos y claves para consulta de información de cuentahabientes, registro de operaciones y aprobaciones de transacciones, deben ser habilitados

al personal según su puesto de trabajo y jerarquía dentro de la institución, considerando que el personal con jerarquía mayor, cuenta con mayor confianza por parte de la administración para asumir ciertas responsabilidades, ya que para eso fueron elegidos al momento de su contratación, por lo que se les delega mayores facultades. Al asignar claves y accesos a información sensitiva de clientes, a empleados que no tienen las facultades necesarias, puede provocar que el riesgo de fraude se materialice más fácilmente.

La información sensitiva de clientes, puede ser la siguiente:

- Datos personales de los cuentahabientes tales como: número de documento personal de identificación, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección y nombre de familiares
- Cuentas pasivas que posee, el saldo y estado de las mismas; así como el saldo promedio y la frecuencia con que realiza transacciones
- Firmas que posee en las cuentas y si es una persona analfabeta
- Operaciones directas a las cuentas de clientes.

Cuando la información de los clientes y las claves de acceso llegan a las manos de empleados malintencionados, se generan oportunidades para realizar fraudes tanto en contra de la institución bancaria como de sus

cuentahabientes. Esto combinado a la inadecuada o falta de supervisión y debilidades en los controles, facilitan la ocurrencia del fraude.

#### **3.3.1.5 Claves y accesos de operación y supervisión habilitados a una sola persona (falta de control dual)**

En las instituciones bancarias surgen las necesidades de habilitar a una misma persona, las facultades a nivel de accesos para consultar, operar y autorizar transacciones, eso ocurre cuando se habilitan agencias pequeñas, en las cuales solamente una persona trabaja, como son las que se habilitan dentro de algún almacén o empresa; o las habilitadas fuera de horario laboral como son las ventanillas especiales.

También puede ocurrir esta situación, cuando en una agencia bancaria no hay asignado un Gerente de Agencia y el Jefe se ausenta por alguna situación personal o laboral, y se habilitan accesos al personal operativo de menor jerarquía, para aprobar operaciones.

#### **3.3.1.6 Falta de adecuada custodia y confidencialidad de las claves de accesos a información sensible de clientes**

No basta con establecer controles y ejercer supervisión, el personal debe estar consciente de los riesgos y custodiar de manera adecuada las claves y usuarios de acceso que se le proporcionen, ya que por un descuido o por exceso de



confianza a un subordinado, puede originarse una operación fraudulenta utilizando las claves y accesos que no le pertenecen al empleado fraudulento.

### **3.3.1.7 Falta de confirmación con cuentahabientes sobre transacciones importantes en sus cuentas**

Las instituciones bancarias deben implementar acciones de control como la confirmación de transacciones importantes sucedidas en las cuentas de clientes, ya que las mismas pueden detectar oportunamente la ocurrencia de fraudes evitando que la sustracción sea mayor.

Esta confirmación puede ser realizada vía telefónica a los teléfonos registrados por el cliente cuando apertura su cuenta, y permite la confirmación directa con el cliente, de si la transacción ocurrida fue efectuada por él.

### **3.3.1.8 Falta de confirmación de saldos de clientes**

La confirmación de saldos con clientes es un procedimiento realizado por el departamento de auditoría interna o la auditoría externa, con el objeto de realizar procedimientos para comprobación de los saldos que el banco reporta, así mismo se puede efectuar con el objeto de comprobar saldos para detectar eventos de fraudes; en este último caso se utiliza cuando existe alta posibilidad de que se haya suscitado el fraude. En este caso, dicho procedimiento apoya a la detección del fraude y obtención de evidencia de auditoría.

### **3.3.1.9 Elevado volumen de transacciones que no permiten a los jefes de agencia verificar y cotejar contra el sistema**

Este es un problema que suele suscitarse en instituciones bancarias grandes, en donde las responsabilidades del jefe de agencia son demasiadas por el alto movimiento de transacciones y por consiguiente descuidan sus actividades de supervisión.

### **3.3.2 Otras situaciones que representan riesgo inherente**

#### **3.3.2.1 Falta de conocimiento o descuido de los clientes**

Los empleados de una agencia bancaria identifican a los clientes que tienen poco conocimiento de las operaciones bancarias, por lo que si el empleado tiene pretensión de realizar un fraude, puede aprovecharse de este tipo de clientes para ejecutarlo.

La falta de conocimiento de los clientes pueden provocar que:

- Firmen o coloquen su huella digital, dos veces en distintas boletas
- No lleven control adecuado de los saldos y movimientos registrados en sus libretas
- No se percaten de la entrega de libretas falsificadas o registros impresos falsos

- Dejen sus libretas de ahorro en custodia del personal operativo de la agencia.

### **3.3.2.2 Fraude ejecutado por empleados de confianza con nivel de supervisor**

Este es un riesgo inherente y prácticamente asumido por la administración del Banco, ya que el personal de nivel de supervisor es un personal confiable para la institución y se le otorgan facultades importantes como accesos amplios de consultas, de operación y de aprobación, ya que son las personas sobre las que pesa la responsabilidad operativa de la agencia bancaria.

Cuando un fraude es cometido por estos empleados, es difícil su detección y el fraude puede llegar a tener un impacto financiero alto para la institución bancaria.

### **3.3.2.3 Confabulación de empleados y supervisores**

En este caso el personal operativo y los supervisores de la agencia se confabularan para realiza un fraude, éste puede provocar impacto financiero elevado para el banco, de difícil detección ya que puede pasar mucho tiempo para que llegue a descubrirse.

Esta situación es difícil que se dé, no obstante los resultados pueden ser de alto impacto para el Banco, ya que se pueden dar las situaciones siguientes:

- El jefe puede amenazar o sobornar al demás personal para realizar el fraude
- El jefe, quien tiene la responsabilidad de aprobación y supervisión de operaciones, conoce, se aprovecha y encubre el fraude, o inclusive es el autor principal
- Cuando llega el cliente a realizar operaciones, como la mayoría o todo el personal ejecutan el fraude, lo encubren, engañando al cliente. Por lo tanto el fraude no es descubierto
- El cliente confiará en la información que dé el jefe de agencia, principalmente si recibe la misma información del demás personal.

### **3.4 Indicadores de fraude**

Las organizaciones investigan un posible fraude cuando existe la preocupación o la sospecha de que algo se está haciendo mal dentro de la organización. La sospecha puede resultar de:

- Monitoreo realizado por las áreas de control de riesgo operativo
- Una auditoría, en donde puede llamar la atención lo siguiente:
  - ✓ Inconformidad o demasiada amabilidad con los entes supervisores (Auditoría interna, externa, otros)
  - ✓ Existencia de documentos alterados

- ✓ Falta de controles auxiliares
  - ✓ Falta de documentos de soportes
  - ✓ Uso de copias en vez de usarse documentos originales
  - ✓ Correcciones realizadas con corrector y tachaduras.
- Un proceso de denuncia forma o informal
  - Alertas por medio de controles.

En el último caso, estas alertas de los controles que se establecen en los procesos administrativos o se incorporan en los sistemas informáticos, permiten dar señales a los responsables de supervisión de las áreas de operaciones, informática, auditoría interna y seguridad, de que se han realizado operaciones no autorizadas en cuentas de depósitos o fuera de los límites autorizados y/o que se ha accedido a cuentas sin contar con la autorización respectiva. Es importante por medio de la medición de estos indicadores observar cambios de conducta en el personal, endeudamientos de riesgo alto que pueden ser índices de posibles problemas para la institución. El monitoreo constante de tales indicadores permite anticipar y prevenir o resolver problemas potenciales.

### **3.5 Características del fraude**

Previo a que una institución ejecute programas de control para evitar o minimizar el riesgo de fraude, es importante que conozcan los motivos por los cuales las personas cometen fraude en las organizaciones.

Las personas que cometen fraude no siempre son criminales profesionales, sino empleados de confianza que no tienen ningún historial criminal, y que no se consideran a sí mismos como violadores de la ley.

Los factores que causan que estas personas generalmente normales y respetuosas de las normas cometan un fraude se indican en el modelo desarrollado por el criminólogo estadounidense Doctor Donald Cressey, denominado triángulo del fraude, este modelo explica el porqué buenas personas violan la confianza y cometen fraude dentro de las organizaciones. El triángulo del fraude distingue tres características que deben estar presentes para que una persona común cometa fraude, éstas son:



**Figura 8. El Triángulo del Fraude**

Fuente: Artículo "Mejorando la Disuasión de Crímenes Económicos", página de internet [www.prismamx.com](http://www.prismamx.com)

### **3.5.1 Oportunidad percibida**

Es la posibilidad de cometer un fraude y no ser detectados, misma que se crea por la debilidad de los controles internos, la mala gestión, falta de supervisión y/o uso de la posición y autoridad para anular los controles. La oportunidad se da a menudo ya que el estafador sabe lo que el supervisor o auditor va a hacer.

### **3.5.2 Presión o incentivos**

Representan la necesidad que un individuo intenta satisfacer cometiendo fraude. A continuación, se mencionan algunas presiones financieras, que dan una razón a los empleados para cometer fraudes:

- Una repentina falta de efectivo
- Viven por encima de sus posibilidades
- Codicia
- Baja solvencia e incapacidad para obtener créditos
- Gastos médicos inesperados significativos
- Gastos generales de educación
- Presiones de familia o compañeros de trabajo
- Pérdidas en juegos de azar

- Costos y falta de productividad debido al abuso de alcohol o drogas
- Costos de aventuras extramaritales.

### **3.5.3 Racionalización o actitud**

Cometen fraude aquellas personas que son capaces de racionalizar un acto fraudulento en total congruencia con su código de ética personal o que poseen una actitud, carácter o conjunto de valores que les permiten, consciente e intencionalmente, cometer un acto deshonesto.

La racionalización es el proceso por el cual quien comete fraude legitima o justifica su acción. Este proceso incluye una actitud o sentimiento de derecho y creencia de que la institución puede soportarlo.

El defraudador no desea verse a sí mismo como un criminal, tiene que justificar sus fechorías antes de que él las cometa. Por ejemplo, el defraudador puede racionalizar sus acciones con el pensamiento, convenciéndose que solamente será un préstamo y lo devolverá después de que le paguen, por supuesto, cuando se comete el fraude el pago de ese préstamo nunca se produce.

La racionalización permite que la persona vea el comportamiento ilegal como aceptable, preservando así la imagen de sí mismo como una persona de confianza.



### **3.6 Investigación del fraude**

De acuerdo a la definición que presenta la real academia de la lengua española sobre la palabra investigar, este verbo se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo.

En ese sentido, puede decirse que una investigación de fraude consiste en la aplicación de estrategias para averiguar su ejecución, quienes son los responsables, cómo y cuándo fue realizado, así mismo, parte de la misma es la recolección de evidencias para comprobar el hecho cometido ante la alta dirección, o pueda servir de evidencia para otros objetivos según lo defina la administración de la entidad.

La investigación de fraude se da cuando hay una denuncia, sospecha de fraude, situaciones del entorno, indicios o indicadores que orientan a sospechar que puede estarse produciendo un fraude.

#### **3.6.1 Las etapas de una investigación**

- **Planificación**

Antes de iniciar con la investigación del fraude, es necesario llevar a cabo una minuciosa planificación, esto derivado que cualquier acción apresurada y, más

aún, una investigación sin coordinación, probablemente llevará a una pérdida de tiempo y dinero.

Consiste en establecer la estrategia general para la conducción del trabajo y la determinación de la oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Es importante contar con una planificación estándar que se pueda aplicar para investigaciones de fraudes, ya que un trabajo no planificado depende completamente del alcance que pueda darle el auditor, mientras que al haber bases y procedimientos ya definidos, el alcance va asegurado a las acciones planificadas y al alcance que el auditor a cargo de la investigación le de al trabajo.

– **Aspectos a considerar**

Entre los puntos importantes a considerar en la planificación de una investigación de fraude, se mencionan:

- ✓ Conocer los antecedentes del caso a investigar, mismos que deben definirse de forma detallada
- ✓ Identificar los objetivos de la investigación, con base al trabajo en sí de la auditoría interna y los objetivos de la alta gerencia.

- ✓ Identificar los controles establecidos en las distintas áreas de la entidad, que pueden dar información de apoyo al trabajo de investigación
- ✓ Cumplimiento de los requisitos éticos de independencia y objetividad del auditor o equipo de auditores que realizarán la auditoría interna
- ✓ Coordinación con las áreas de la entidad a las cuales se requerirá el apoyo para la investigación
- ✓ Determinar si será necesaria la participación de especialistas

– **Fases de la planificación**

Las fases de la estrategia de la planificación son las siguientes:

- ✓ Determinación de los antecedentes del fraude: se recolecta toda la información respecto al indicador que alertó la posibilidad de fraude, detallando los hechos conocidos inicialmente.
- ✓ Definir los objetivos que se pretenden: se deben establecer el o los objetivos que se pretenden alcanzar en la investigación. A manera de ejemplo se mencionan algunos:
  - Determinar la existencia de fraude
  - Determinar las causas y efecto financiero del fraude interno

- Identificar a los empleados que cometieron el fraude
- Detectar debilidades de control interno que permitieron que se cometa el fraude
- ✓ Determinar el alcance de la investigación: se debe determinar el alcance que se deberá dar a la investigación, mismo que debe estar enlazado a los objetivos del trabajo, ya que si el alcance no es suficiente, los objetivos no se cumplirán. A continuación se indican algunos alcances que se pueden dar a una investigación:
  - Comprobación de la ocurrencia o no, del fraude interno
  - Verificación de los documentos de transacciones
  - Verificación de información que proporciona las herramientas informáticas internas
  - Verificación de expedientes de los empleados sospechosos
  - Conocer el estilo de vida económico y social de los empleados sospechosos
  - Verificar las grabaciones de videos
  - Cualquier otra acción de apoyo para alcanzar los objetivos esperados.

- ✓ Estimación del tiempo: se debe considerar un tiempo aproximado que se necesitará para desarrollar los procedimientos que se aplicarán y cumplir con los objetivos de la investigación. Por excesiva lentitud los empleados malintencionados se pueden poner alerta, escapan o destruyen la evidencia; o por demasiado apresuramiento, la evidencia reunida no es la adecuada, en cantidad y/o calidad.
  
- ✓ Asignación de recursos para el trabajo: los auditores internos deben determinar los recursos necesarios y adecuados para realizar el trabajo de investigación, con el objeto de cumplir con los objetivos de la investigación. Entre los recursos, a manera de ejemplo pueden necesitarse recursos económicos, tecnológicos, personales, como es el caso de la necesitada de la colaboración de otros auditores o la participación de especialistas en caso el auditor no sea experto en los ramos que sean necesarios para la investigación, pudiendo ser: contabilidad, tributario, finanzas, informática, seguridad u otras disciplinarias.
  
- ✓ Distribución del trabajo: se debe asignar a cada auditor los procedimientos de auditoría a realizar, de acuerdo a su nivel de experiencia, esto en el caso que la auditoría sea efectuada por más de una persona.

- ✓ Supervisión de la investigación: Se debe definir las acciones que se ejecutarán para realizar una adecuada supervisión, así mismo quien la ejecutará.
- ✓ Elaboración del programa de trabajo: se debe elaborar el programa de trabajo detallando los procedimientos que se deben aplicar para lograr los objetivos previstos, dichos procedimientos deben incorporar las técnicas de auditoría e investigación que sean necesarias con el objeto de revelar y evidenciar suficientemente el fraude cometido.

Los procedimientos deben estar debidamente contruidos con las medidas precautorias para asegurar la integridad de la información, ya que poner sobre aviso prematuramente a los sospechosos de haber cometido el fraude puede hacer que éstos encuentren la forma de ocultar las huellas de su acción y evitar ser descubiertos.

Como parte de los procedimientos pueden considerarse la verificación documental y de sistemas de información, entrevistas a los empleados y personas relacionadas con el hecho, consulta de fuentes de datos externas y hasta la inclusión de un investigador encubierto dentro de la empresa para vigilar los procedimientos que se ejecutan, esto último es cuando se sospeche que el fraude es continuo. En todos los casos, es necesario que el auditor considere previamente a ejecutar un

procedimiento, no sólo las ventajas de su ejecución, sino también las consecuencias adversas que pudieran resultar de su utilización.

- **Ejecución de la investigación**

En esta etapa se realizan todos los procedimientos descritos en la planificación, así como otros que en el transcurso de la investigación, sean necesarios realizar para lograr obtener los resultados deseados. En esta etapa se logran los objetivos previstos en la planificación de la investigación. Las fases de esta etapa, son las siguientes:

- **Recolección y análisis de la información**

El objetivo principal de esta etapa es establecer con mayor certeza el volumen económico del fraude, las personas involucradas y la forma de su ejecución, así mismo la obtención de evidencias que documenten los papeles de trabajo y la conclusión alcanzada. Para esto, deberá considerarse:

- Recolectar toda la información respecto a las operaciones no reconocidas por los clientes, indicadores de fraude y empleados sospechosos de ejecutarlo.
- Dejar evidencia que compruebe todos los procedimientos ejecutados, principalmente los que contienen información respecto al fraude, por ejemplo: al utilizar información digital proveniente de un computador de

un sospechoso, hay que asegurarse que se realice el trabajo dejando la suficiente evidencia que lo compruebe.

- Definir como parte de los procedimientos, emitir las recomendaciones que se consideren necesarias para implementar o corregir controles, con el objeto de evitar que el fraude siga cometiéndose; esto debe ejecutarse aunque aún esté en curso la investigación, debiendo tener el debido cuidado de no poner sobre aviso a los responsables del fraude.

Es importante considerar, que al empezar a recolectar información, puede suceder que en las primeras etapas, se encuentren datos que modifiquen alguna de las acciones iniciales de la planificación.

Es importante que toda la información de las acciones realizadas en la investigación, se vaya recolectando de manera ordenada, lo que implica también análisis de lo que se va encontrando.

#### – **Realización de entrevistas**

En la planificación de las entrevistas es fundamental considerar, ¿A quiénes se debe entrevistar?, ¿Cuál es el orden más adecuado?, ¿En qué momento? y ¿Con qué información se debe contar para que las entrevistas sean más productivas?.



Las entrevistas deben ser efectuadas y coordinadas por el Departamento de Seguridad, la labor de la auditoría interna es proporcionar la evidencia suficiente para conducir la entrevista, realizar las anotaciones pertinentes y atender las necesidades de información adicional que se requieran en el transcurso de la misma.

Con el descubrimiento de las personas que son sospechosas surge la necesidad de realizar entrevistas a los empleados sospechosos y otros empleados cercanos, por lo que, resulta casi imposible continuar investigando sin poner en alerta a los responsables del fraude.

En esta fase puede llegarse a confirmar los resultados del análisis efectuado e incluso puede obtenerse información que provoque que se recolecte más información para su análisis.

– **Construcción del caso**

Con toda la información obtenida y debidamente organizada se procede a integrar el expediente del caso, sea que el mismo vaya a ser llevado a juicio, o se busque un acuerdo satisfactorio para la entidad perjudicada, tomando las medidas administrativas que se consideren convenientes.

En esta fase surgen reuniones entre las áreas de control y la alta gerencia, a efecto de definir la opción más favorable para la entidad, con el objeto de responder ante el evento de fraude.

- **Elaboración del informe de resultados**

En esta etapa se debe realizar la redacción de las observaciones y recomendaciones como resultado del trabajo de investigación realizado.

## **CAPÍTULO IV**

### **PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES DE FRAUDES INTERNOS OPERATIVOS, EFECTUADOS POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO, EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)**

- **Antecedentes del Banco**

Banco Maya, S. A. es una entidad constituida en la Ciudad de Guatemala, inició formalmente operaciones el 2 de enero de 1990, como una sociedad anónima de capital privado.

En la actualidad, ofrece sus servicios a través de una red de más de 125 agencias.

Es una entidad sólida, consciente de su responsabilidad para con sus clientes, personal y accionistas; y su misión es ser un banco ágil, transparente y cercano a sus clientes.

- **Antecedentes de las agencias relacionadas al caso**

Relacionadas al caso se encuentran dos agencias, la agencia nombrada Las Flores, es la agencia donde se suscitó el fraude interno; y la agencia nombrada El Pueblito, es donde se dieron las sospechas iniciales del fraude interno.

A continuación, se indican los antecedentes generales importantes en el caso:

- La agencia Las Flores, ha permanecido por varios años ubicada en la zona 3 de la Ciudad de Guatemala, cuenta con el personal siguiente:
  - ✓ Gerente de agencia, Gabriel Cruz: derivado de las responsabilidades comerciales de su puesto se mantiene un 80% de su tiempo visitando clientes. Tiene 3 años de laborar en la agencia.
  - ✓ Jefe de agencia, Ricardo Carranza: tiene toda la responsabilidad directa de dirección, de la labor operativa y de atención al cliente de la agencia. Lleva 6 años laborando en la agencia.
  - ✓ Asistente de servicio al cliente, Ana García: se encarga de la atención al cliente respecto a gestiones administrativas y en su ausencia suplente al Jefe de Agencia respecto a las autorizaciones de transacciones. Lleva 5 años laborando en la agencia.
  - ✓ Receptor pagador, Carlos Lozano: responsable de la única ventanilla habilitada. Lleva 5 años laborando en la agencia.
- La agencia El Pueblito, fue trasladada recientemente, con fecha 02 de julio del año 2013, a un sector cercano a la agencia referida anteriormente, siempre en la zona 3 de la Ciudad de Guatemala.

- **Antecedentes del caso**

En el último mes, ha habido tres casos de inconformidades de clientes de la agencia Las Flores, las cuales se originan cuando presentan su libreta de cuenta de depósitos de ahorro para realizar transacciones en la agencia recientemente trasladada, agencia El Pueblito.

Los casos fueron trasladados a las oficinas centrales del banco, Departamento de Auditoría Interna; con el objeto que realicen la revisión o investigación correspondiente, derivado que existe probabilidad que se trate de un fraude interno.

El gerente de auditoría interna, recibe y conoce las generalidades del caso y procede a planificar la investigación que se ejecutará de la forma siguiente:

## NOMBRAMIENTO IF-002-2013

Guatemala, 26 de julio del 2013

Sra. Virginia Barrios Valle  
Auditora  
Departamento de Auditoría Interna  
Presente

Señora Barrios:

Vigencia del nombramiento: 26/07/2013

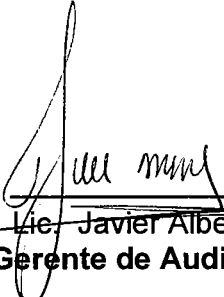
Objetivo de nombramiento: investigación de fraude interno operativo, efectuado por medio de cuentas de depósitos de ahorro, en la agencia denominada Las Flores.

Periodo a investigar: a partir del mes de mayo 2013, cuando se dieron inicio las operaciones no reconocidas por los clientes.

Personal de apoyo: Contará con la colaboración del Auditor Erwin Rene Guzmán.

En caso de requerir el apoyo de otros auditores, deberá indicarlo oportunamente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Javier Alberto Méndez  
Gerente de Auditoría Interna

cc. Archivo

<b>Elaborada por:</b>	<b>Virginia Barrios- Auditor coordinador</b>	<b>Fecha:</b>	26/07/13
<b>Aprobada por:</b>	<b>Javier Méndez – Gerente de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha:</b>	30/07/13
<b>Inicio de la investigación:</b>		<b>Fecha:</b>	30/07/13

**PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES DE FRAUDES INTERNOS OPERATIVOS, EFECTUADOS POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO**

**4.1 Planificación de la estrategia general de la investigación**

<b>Antecedentes del caso:</b>	<b>Indicador o alerta</b>	Transacciones no reconocidas y diferencias en saldos de cuentas de depósitos de ahorro de clientes.
	<b>Fecha de traslado a la Auditoría Interna</b>	25 de julio del 2013
	<b>Agencia del reclamo</b>	Agencia Las Flores ubicada en la zona 3, de la Ciudad de Guatemala.
	<b>Descripción de casos</b>	

- Con fecha 10 de julio del 2013 el Sr. Henry Ramos, hijo del cliente de la agencia Las Flores Sr. Mario Roberto Ramos Coj, se presentó en oficinas centrales del Banco, indicando que encontró una libreta de la cuenta de ahorro No. 712717592 a nombre del su padre el Sr. Mario Ramos (quien falleció el 28 de diciembre del 2012); por lo cual se presentó a una agencia distinta a la que visitaba su padre, agencia El Pueblito con el objeto de confirmar el saldo de la cuenta, en donde le dieron un estado de cuenta que reportaba un saldo y transacciones distintas a las que se evidenciaba en la libreta de la cuenta de ahorro. Esto fue observado por la Asistente de Servicio al Cliente – Yulissa Marroquín de dicha agencia, quien se comunicó con el Jefe de la Agencia Las Flores para reportar la situación, éste indicó que se haría cargo de investigar el caso.
- El 18 de julio del 2013, se presentó a la agencia El Pueblito, la cliente Aura Figueroa a consultar los intereses generados en su cuenta; fue atendida por la Asistente de Servicio al Cliente - Yulissa Marroquín, quien se percató de una diferencia en el saldo reportado en el sistema de información con relación al saldo reportado en la libreta de la cliente, e inmediatamente procedió a verificar las últimas operaciones, identificando algunas que no fueron registradas en la libreta del cliente. Derivado que las

	<p>transacciones dudosas fueron operadas en la agencia Las Flores, misma del caso anterior, decidió reportarlo a su Jefe inmediato, informándole también del caso anterior, éste a su vez, trasladó la información al Departamento de Auditoría Interna del banco derivado de lo inusual de las operaciones y que ya existía un caso anterior.</p> <p>3. El 24 de julio del 2013, se presentó el Sr. Daniel Martínez quien por no saber leer y escribir, tiene registrada su huella digital en la cuenta a nombre de su hija Sra. Sandra Martínez. Dicho señor, requirió que le fueran impresos en la libreta, los intereses acumulados en la cuenta de ahorro de su hija; esto permitió que la Asistente de Servicio al Cliente - Yulissa Marroquín se percatara de la diferencia entre los saldos reportados en la libreta de ahorro contra los saldos reportados en el sistema del banco, esto lo reportó inmediatamente a su jefe inmediato, quien traslado la información al Departamento de Auditoría Interna.</p>
<p><b>Objetivos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar por medio de los procedimientos de la auditoría interna, las causas y efecto financiero del fraude interno</li> <li>• Determinar la existencia de fraude</li> <li>• Identificar a los empleados que cometieron el fraude</li> <li>• Obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto de la investigación realizada y las conclusiones a que se llegó.</li> <li>• Detectar debilidades de control interno que permitieron que se cometa el fraude</li> <li>• Emitir conclusiones respecto del hecho denunciado como fraude</li> <li>• Realizar recomendaciones para fortalecer el control interno existente a fin de prevenir futuros fraudes</li> </ul>
<p><b>4.2 Alcance de los procedimientos</b></p>	
<p><b>Aspectos a considerar:</b></p>	<p>El alcance que se dará en la investigación comprenderá los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación de la ocurrencia o no, del fraude interno</li> <li>• Verificación de los documentos de transacciones no</li> </ul>



	<p>reconocidas por los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de información que proporciona las herramientas informáticas internas, a las cuales se pueda tener acceso</li> <li>• Verificación de expedientes de los empleados sospechosos, revisando referencias externas e información personal</li> <li>• Conocer el estilo de vida económico y social de los empleados sospechosos</li> <li>• Verificar las grabaciones de videos que se consideren convenientes</li> <li>• Cualquier otra acción de apoyo para alcanzar los objetivos esperados.</li> </ul>																					
<b>Estimación de tiempo:</b>	<p>El tiempo estimado para cumplir con el alcance indicado, es el siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="411 955 1242 1318"> <thead> <tr> <th></th> <th><b>Tiempo estimado (días hábiles)</b></th> <th><b>Tiempo ejecutado (días hábiles)</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaboración y aprobación de la planificación</td> <td>1 días</td> <td>1 días</td> </tr> <tr> <td>Recolección y análisis de la información</td> <td>7 días</td> <td>9 días</td> </tr> <tr> <td>Realización de entrevistas</td> <td>2 días</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td>Construcción del caso</td> <td>3 días</td> <td>2 días</td> </tr> <tr> <td>Elaboración de informe de resultados:</td> <td>3 días</td> <td>4 días</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>16 días</b></td> <td><b>18 días</b></td> </tr> </tbody> </table>		<b>Tiempo estimado (días hábiles)</b>	<b>Tiempo ejecutado (días hábiles)</b>	Elaboración y aprobación de la planificación	1 días	1 días	Recolección y análisis de la información	7 días	9 días	Realización de entrevistas	2 días	2 días	Construcción del caso	3 días	2 días	Elaboración de informe de resultados:	3 días	4 días		<b>16 días</b>	<b>18 días</b>
	<b>Tiempo estimado (días hábiles)</b>	<b>Tiempo ejecutado (días hábiles)</b>																				
Elaboración y aprobación de la planificación	1 días	1 días																				
Recolección y análisis de la información	7 días	9 días																				
Realización de entrevistas	2 días	2 días																				
Construcción del caso	3 días	2 días																				
Elaboración de informe de resultados:	3 días	4 días																				
	<b>16 días</b>	<b>18 días</b>																				

#### 4.3 Asignación de recursos para el trabajo

<b>Recursos Humanos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditor coordinador con experiencia en análisis e investigación y/o un equipo de auditores de apoyo, esto último dependiendo la complejidad o trascendencia del fraude.</li> <li>• Colaboración de personal de otras áreas de la institución bancaria:</li> </ul> <p><b>Departamento de Recursos Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Apoya en asesoramiento de aspectos laborales</li> <li>– Brinda información del historial de cada colaborador.</li> </ul>
--------------------------	--



**Departamento de Informática:**

- Brinda toda la información registrada en el sistema informático que sea necesaria
- Habilita los accesos informáticos necesarios para realizar la investigación.

**Departamento Comercial (Red de Agencias):**

- Coordinación de personal de la agencia, al momento de la realización de entrevistas a los empleados sospechosos
- Brinda información respecto a los procesos que se ejecutan en la red de agencias.

**Archivo de expedientes de clientes:**

- Proporciona boletas originales de firmas en las cuentas
- Proporciona expedientes de aperturas de cuentas de clientes.

**Departamento de Seguridad:**

- Apoya para revisión de grabaciones de cámaras de videos
- Obtiene información proporcionada por los agentes de seguridad de la agencia investigada
- Realiza investigación de campo
- Coordina y ejecuta entrevistas a los empleados sospechosos.

**Departamento Jurídico:**

- Brinda asesoría para el trato a los empleados sospechosos en las entrevistas o interrogatorios que realiza el Departamento de Seguridad
- Da acompañamiento en las entrevistas realizadas por el Departamento de Seguridad
- Elabora actas de declaraciones de los hechos ocurridos en caso confiesen el delito de fraude, otros.
- Dependiendo de la investigación, podría requerirse el uso de especialistas, tales como:
  - Expertos en detección de falsificación de firmas, determinar autenticidad o falsedad de documento, determinar identidad papilar (huellas dactilares)
  - Investigadores expertos

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abogados penalistas</li> <li>- Ingenieros en Sistemas con alguna especialidad, que no laboren en el banco, otros.</li> </ul>												
<b>Recursos Informáticos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesos a software del sistema del Banco a las cuales los empleados investigados tengan acceso</li> <li>• Acceso remoto al hardware informático utilizado por los empleados investigados</li> <li>• Accesos para visualizar videos</li> <li>• Otros accesos que sean necesarios.</li> </ul>												
<b>Recursos Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo extraordinario, alimentación, gasolina y/o hospedaje</li> <li>• Vehículo para traslado de los auditores</li> <li>• Pruebas de poligrafo</li> <li>• Honorarios de especialistas.</li> </ul>												
<b>Distribución del trabajo:</b>	<p>En caso que la investigación requiera de más de un auditor, se deberá distribuir el trabajo según el conocimiento, capacidad y experiencia de cada auditor.</p> <p>La distribución efectuada en la investigación a realizar, es la siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Etapas</b></th> <th><b>Auditor</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Elaboración de la planificación</b></td> <td>- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa</td> </tr> <tr> <td><b>Recolección y análisis de la información</b></td> <td>- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya</td> </tr> <tr> <td><b>Realización de entrevistas</b></td> <td>- Personal de Auditoría Interna, apoya en mostrar evidencias, realizar anotaciones o cualquier otra información que sea necesaria</td> </tr> <tr> <td><b>Construcción del caso</b></td> <td>- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya - Javier Alberto Méndez (JAM), supervisa</td> </tr> <tr> <td><b>Elaboración de informe de resultados</b></td> <td>- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa y firma</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Etapas</b>	<b>Auditor</b>	<b>Elaboración de la planificación</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa	<b>Recolección y análisis de la información</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya	<b>Realización de entrevistas</b>	- Personal de Auditoría Interna, apoya en mostrar evidencias, realizar anotaciones o cualquier otra información que sea necesaria	<b>Construcción del caso</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya - Javier Alberto Méndez (JAM), supervisa	<b>Elaboración de informe de resultados</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa y firma
<b>Etapas</b>	<b>Auditor</b>												
<b>Elaboración de la planificación</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa												
<b>Recolección y análisis de la información</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya												
<b>Realización de entrevistas</b>	- Personal de Auditoría Interna, apoya en mostrar evidencias, realizar anotaciones o cualquier otra información que sea necesaria												
<b>Construcción del caso</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), coordina - Erwin René Guzmán (ERG), apoya - Javier Alberto Méndez (JAM), supervisa												
<b>Elaboración de informe de resultados</b>	- Virginia Barrios Valle (VBV), elabora - Javier Alberto Méndez (JAM), revisa y firma												

<b>Supervisión:</b>	<p>La supervisión será realizada por el Gerente de auditoría interna y consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenerse informado de los problemas importantes que se detecten</li> <li>• Orientación en las diferentes fases de la investigación</li> <li>• Dar instrucciones a los auditores acerca de sus responsabilidades y de los objetivos de los procedimientos a aplicar</li> <li>• Revisar el avance del trabajo y evaluar la necesidad de apoyo de otros auditores o especialistas</li> <li>• Revisar el trabajo realizado y dejar evidencia de dicha revisión</li> <li>• Resolver las diferencias de opinión entre los auditores que analizan el caso.</li> </ul>
---------------------	---

#### 4.4 Programación del trabajo

<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>				
No.	Descripción	P/T	Fecha	Auditor Responsable
<b>Investigación de las transacciones</b>				
1.	Cotejar las transacciones registradas en la libreta de ahorro del cliente vrs. transacciones reportadas en el sistema informático del Banco.	A	05/08/13	VBV
2.	Identificar las transacciones reclamadas y cuantificarlas.	A	05/08/13	VBV
3.	Cotejar las firmas de los documentos reclamados vrs. firmas en documentos reconocidos por los clientes y/o firma registrada por el cliente en la apertura de cuenta.	B	07/08/13	VBV
4.	Identificar a los empleados que operaron y aprobaron las transacciones reclamadas.	B	07/08/13	VBV ERG
5.	Observar los videos de los días y horas en que se efectuaron las operaciones no reconocidas, con el objeto de identificar personal interno y clientes que intervinieron en las operaciones.	B	07/08/13	VBV
6.	Verificar las bitácoras de operaciones y consultas, efectuadas a las cuentas con transacciones reclamadas.	D	09/08/13	VBV ERG

<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>P/T</b>	<b>Fecha</b>	<b>Auditor Responsable</b>
7.	Realizar confirmación de saldos de cuentas que se consideren susceptibles de fraude, con el objeto de determinar otras cuentas que aunque no hayan sido reclamadas presenten el mismo modus operandi y pudieran haber sido afectadas.	E	12/08/13	VBV
<b>Investigación de los empleados</b>				
8.	Verificar los expedientes de los empleados sospechosos, identificando situaciones inusuales.	C	09/08/13	ERG
9.	Verificar las consultas efectuadas en el sistema de información externa, al momento de la contratación de los empleados sospechosos, identificando información que apoye a la investigación.	C	09/08/13	ERG
10.	Verificar los documentos archivados en las máquinas computadoras de los empleados sospechosos, a efecto de identificar documentos que involucren al empleado sospechoso, con las operaciones reclamadas. Esto se ejecuta si ya se detectaron indicios de su involucramiento.	C	09/08/13	ERG
11.	Verificar reporte de llamadas telefónicas entrantes y salientes de los empleados sospechosos, a efecto de identificar comunicaciones que involucren al empleado sospechoso, con el caso investigado.	C	09/08/13	ERG
12.	Verificación de transacciones sospechosas en las cuentas de los empleados investigados.	C	09/08/13	ERG
13.	Verificar la información declarada en los estados patrimoniales de los colaboradores, identificando información que apoye a la investigación.	C	09/08/13	ERG
<b>Realización de entrevistas</b>				
14.	Proporcionar la información al Departamento de Seguridad para la realización de las entrevistas a los empleados investigados.	F	14/08/13	VBV

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA				
No.	Descripción	P/T	Fecha	Auditor Responsable
15.	En el acompañamiento a las entrevistas a los empleados sospechosos, tomar nota de las situaciones declaradas.	F	14/08/13	VBV
16.	Identificación de eventos de riesgos ocurridos, identificando controles no existentes o que requieren mejora, para evitar riesgos futuros.	G	19/08/13	VBV
<b>Análisis final</b>				
17.	Elaborar informe de los hechos ocurridos, indicando debilidades de control interno que permitieron el fraude.	INF-022-2013	23/08/13	VBV

Elaborada por:

  
 Virginia Barrios Valle  
 Auditor

Aprobada por:

  
 Javier Alberto Méndez  
 Gerente de Auditoría Interna

**EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA**

**COMPROBACIÓN DE NUMERAL E) DE LA HIPÓTESIS INDICADA EN EL**

**PLAN DE INVESTIGACIÓN**

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

No.	Concepto	P.T.
1.	Determinación del monto defraudado	A
2.	Determinación de responsabilidad de operar y autorizar transacciones fraudulentas	B
3.	Investigación a empleados sospechosos de operar y autorizar transacciones fraudulentas	C
4.	Verificación de bitácoras de otras operaciones y consultas, efectuadas a las cuentas con transacciones fraudulentas	D
5.	Resultados de la confirmación de saldos	E
6.	Resultados de las entrevistas a empleados sospechosos	F
7.	Identificación de riesgos ocurridos y controles no existentes o que requieren mejora	G
8.	Cédula de marcas	H



Virginia Barrios Valle  
**Auditor**



PT	A	
Hecho por	VBV	05/08/13
Revisado por	JAM	07/08/13

**DETERMINACIÓN DEL MONTO DEFRAUDADO  
COMPARACIÓN DE SALDOS REGISTRADOS EN LIBRETAS DE AHORRO,  
CON SALDOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DEL BANCO**  
(Valores expresados en Quetzales)

A continuación, se detallan los casos de cuentas de depósitos de ahorro en que se efectuaron transacciones fraudulentas:

Cuenta	Cliente	(1)	(2)	(1 - 2)	Ref.
		Saldo según libreta	Saldo según sistema	Valor defraudado	
712717592	Mario Roberto Ramos Coj	79,237.85	(437.85)	78,800.00	A1
712773782	Aura María Figueroa Guzmán	26,666.12	(8,506.12)	18,160.00	A2
712708216	Sandra Leticia Martínez García	70,318.12	(20,318.12)	50,000.00	A3
<b>Total</b>		<b>176,222.09</b>	<b>(29,262.09)</b>	<b>146,960.00</b>	

**Nota No. 1**

Como se muestra anteriormente, el monto total defraudado al banco, fue por un total de Q 146,960.00 (Ciento cuarenta y seis mil novecientos sesenta quetzales exactos).

**Nota No. 2**

Las comparaciones entre saldos, según la numeración indicada.



Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

PT	A1 – 1/2	
Hecho por	VBV	05/08/13
Revisado por	JAM	07/08/13

**DETERMINACIÓN DEL MONTO DEFRAUDADO**  
**COMPARACIÓN DE SALDOS REGISTRADOS EN LIBRETAS DE AHORRO, CON SALDOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DEL BANCO**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE MARIO ROBERTO RAMOS COJ – CUENTA NÚMERO 712717592**

Saldo según libreta de ahorro	Q 79,237.85
(-) Saldo según sistema del banco	Q 437.85
Diferencia	<u><del>Q 78,800.00</del></u>

Con base en la libreta No. 194560 que nos fue proporcionada por el cliente, se efectuó comparación de saldos y transacciones, con la información registrada en el sistema del Banco, obteniendo los resultados siguientes:

Información registrada en la libreta de ahorro						Información registrada en el sistema del Banco				
Fecha	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo registrado en libreta	Ref.	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo según Sistema	Ref.
10/05/12	4167660	5,000.00		17,759.92	✓	4167660	5,000.00		17,759.92	✓
30/06/12	No reporta ningún movimiento			17,759.92		0		8.81	17,768.73	
14/09/12				17,759.92		0	0.88		17,767.85	
16/09/12				17,759.92		4889016	11,000.00		6,767.85	✗
18/09/12				17,759.92		4889022	1,300.00		5,467.85	
27/09/12				17,759.92		4889023	3,000.00		2,467.85	
30/09/12				17,759.92		4658019	2,000.00		467.85	
31/10/12				17,759.92		44088189	10.00		457.85	
07/11/12	4556655	2,000.00		15,759.92	✗	44088189	10.00		447.85	
17/11/12	160772272	1	37,000.00	52,759.92	✓	0			447.85	
30/11/12	6599989		34,000.00	86,737.85	✗	16072272		37,000.00	37,447.85	✓
13/12/12	6598689	1,000.00		85,737.85	✗	44088189	10.00		37,437.85	
15/12/12				85,737.85		0			37,437.85	
28/12/12	4146401	6,500.00		79,237.85	✗	4889264	34,000.00		3,437.85	✗
						4889400	3,000.00		437.85	

La conciliación de las operaciones se muestra a continuación:

<b>Saldo del banco al 28/12/2012</b>		<b>437.85</b>
Retiros no registrados en la libreta de ahorro:		54,300.00 ✗
14/09/12	11,000.00	
16/09/12	1,300.00	
18/09/12	3,000.00	
27/09/12	2,000.00	
15/12/12	34,000.00	
28/12/12	3,000.00	
Depósitos no ingresados a sistema del Banco		34,000.00 ✗
30/11/12	34,000.00	

PT	A1 - 2/2	
Hecho por	VBV	05/08/13
Revisado por	JAM	07/08/13

Retiros registrados en la libreta de ahorro (No Registrados en el sistema del Banco)		(9,500.00)	
07/11/12	(2,000.00)		
13/12/12	(1,000.00)		
28/12/12	(6,500.00)		
<b>Saldo en la libreta de ahorro</b>		<b>79,237.85</b>	

**CONCLUSIÓN:**

Como se puede evidenciar existen operaciones discrepantes entre el saldo reportado por el banco y el saldo indicado en la libreta presentada por el cliente.

También, se puede establecer que las certificaciones efectuadas en la libreta de ahorro, simulan la información que se imprime al cliente como constancia de las operaciones efectuadas; sin embargo, se evidencian discrepancias tales como:

- Alineación de las certificaciones efectuadas
- Números de boletas erroneos

Por lo anterior se concluye que fueron realizadas operaciones fraudulentas a la cuenta investigada, totalizando un monto de Q 78,800.00.

Virginia Barrios Valle  
Auditor

**Marcas utilizadas**

Cotejado o verificado contra documento físico	
Diferencias detectadas	
Operación realizada por el cliente	
Cotejado en el sistema informático	
Operación no realizada por el cliente	
Transacciones no registradas en sistema informático	

**DETERMINACIÓN DEL MONTO DEFRAUDADO**  
**COMPARACIÓN DE SALDOS REGISTRADOS EN LIBRETAS DE AHORRO, CON SALDOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DEL BANCO**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE AURA MARÍA FIGUEROA GUZMÁN – CUENTA NÚMERO 712773782**

Saldo según libreta de ahorro	Q 26,666.12
(-) Saldo según sistema del banco	Q 8,506.12
Diferencia	<b><u>Q 18,160.00</u> ≠</b>

Con base en la libreta de ahorro No. 209965, que fue proporcionada por el cliente, se efectuó comparación de saldos y transacciones, con la información registrada en el sistema del Banco, obteniendo los resultados siguientes:

Información registrada en la libreta de ahorro						Información registrada en el sistema del Banco				
Fecha	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo s/ Sistema	Ref.	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo s/ Sistema	Ref.
28/05/12	4306462	5,000.00		21,812.81	✓	4306462	5,000.00		21,812.81	✓
30/06/12				21,812.81		0		10.81	21,823.62	
30/06/12				21,812.81		0	1.08		21,822.54	
13/09/12				21,812.81		16826734		20,000.00	41,822.54	✗
18/09/12	No reporta ningún movimiento			21,812.81		4882662	41,000.00		822.54	
31/12/12				21,812.81		0		3.98	826.52	
31/12/12				21,812.81		0	0.40		826.12	
30/06/12				21,812.81		0		10.81	21,826.62	
04/01/13	1791022		4,840.00	26,666.12	✓	0			21,826.62	
12/01/13	No reporta ningún movimiento			26,666.12		18550286		7,840.00	826.12	✗
12/01/13	No reporta ningún movimiento			26,666.12		4889498	7,840.00		826.12	
19/02/13	No reporta ningún movimiento			26,666.12		18439711		7,680.00	8,506.12	

La conciliación de dichas operaciones se muestra a continuación:

<b>Saldo del banco</b>	<b>8,506.12</b>
Retiros no registrados en la libreta de ahorro:	48,840.00 ✗
18/09/12	41,000.00
12/01/13	7,840.00
Depósitos no ingresados al sistema del banco	4,840.00 ✓
04/01/13	4,840.00


Depósitos no registrados en la libreta de ahorro		(35,520.00)	✗
13/09/12	(20,000.00)		
12/01/13	(7,840.00)		
19/02/13	(7,680.00)		
<b>Saldo en la Libreta de ahorro</b>		<b>26,666.12</b>	◎

**CONCLUSIÓN:**

Como se puede evidenciar existen operaciones discrepantes entre el saldo reportado por el banco y el saldo indicado en la libreta presentada por el cliente,

También, se puede establecer que las certificaciones efectuadas en la libreta de ahorro, simulan la verificación de la impresora certificadora.

Por lo anterior se concluye que fueron realizadas operaciones fraudulentas a la cuenta investigada.

  
Virginia Barrios Valle  
Auditor

**Marcas utilizadas**

Cotejado o verificado contra documento fisico	◎
Diferencias detectadas	≠
Operación realizada por el cliente	✓
Cotejado en el sistema informático	↙
Operación no realizada por el cliente	✗
Transacciones no registradas en sistema informático	↗

**DETERMINACIÓN DEL MONTO DEFRAUDADO**  
**COMPARACIÓN DE SALDOS REGISTRADOS EN LIBRETAS DE AHORRO, CON**  
**SALDOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DEL BANCO**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE SANDRA LETICIA MARTÍNEZ GARCÍA – CUENTA NÚMERO**  
**7127908216**

Saldo según libreta de Ahorro            Q 70,318.12  
 (-) Saldo según sistema                Q 20,318.12  
 Diferencia                                    Q 50,000.00 ≠

Con base en la libreta de ahorro No. 218998, que nos fue proporcionada por el cliente, se efectuó comparación de saldos y transacciones, con la información registrada en el sistema del Banco, obteniendo los resultados siguientes:

Información registrada en la libreta de ahorro						Información registrada en el sistema del Banco				
Fecha	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo según Sistema	Ref.	Boleta	Retiros	Depósitos	Saldo según Sistema	Ref.
15/12/12	17479802		7,875.00	82,845.62		17479802		7,875.00	82,845.62	
21/12/12	4889361	8,000.00		74,845.62		4889361	8,000.00		74,845.62	
31/12/12	0		25.00	74,870.62		0		25.00	74,870.62	✓
31/12/12	0	2.50		74,868.12	✓	0	2.50		74,868.12	
04/02/13	4213092	9,000.00		65,868.12		4213092	9,000.00		65,868.12	
04/02/13				65,688.12		4213093	<b>50,000.00</b>		15,868.12	✗
11/02/13	18439483		4,450.00	70,318.12	✓	18439483		4,450.00	20,318.12	✓

**CONCLUSIÓN:**

Existe discrepancia entre el saldo reportado en el sistema informático del banco y el saldo reportado en la libreta presentada por el cliente, el cual proviene por un retiro de ahorro realizado el 04/02/13 por el monto de Q 50,000.00.



Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Diferencias detectadas	≠
Operación realizada por el cliente	✓
Cotejado en el sistema informático	✓
Operación no realizada por el cliente	✗

PT	B 1/1	
Hecho por	VBV	07/08/13
Revisado por	JAM	09/08/13

## DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE OPERAR Y AUTORIZAR TRANSACCIONES FRAUDULENTAS

Para determinar las responsabilidades del registro de las operaciones fraudulentas realizadas, se realizó verificación de los usuarios que realizaron las transacciones y verificación de las grabaciones de videos de las transacciones objeto de investigación. Los resultados son los siguientes:


Cuenta	Cliente	Responsables del registro de operaciones fraudulentas	Resultados de Videos	Ref.
712717592	Mario Roberto Ramos Coj	Opera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptor, Carlos Lozano</li> </ul> Autoriza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Agencia, Ricardo Carranza</li> <li>• Asistente de Servicio al Cliente, Ana García</li> </ul>	Se visualiza al Receptor Pagador, Carlos Lozano, llenando la boleta y falsificando la firma de las operaciones, luego las ingresa al sistema del Banco, esto sin la presencia del cliente.	<b>B1</b>
712773782	Aura María Figueroa Guzmán	Opera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptor, Carlos Lozano</li> </ul> Autoriza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Agencia, Ricardo Carranza</li> </ul>	En una de las transacciones, se visualiza al Receptor Pagador, Carlos Lozano, llenando la boleta y falsificando la firma de las operaciones, en una de los dos retiros, lo hace acompañado por el Jefe de Agencia – Ricardo Carranza, luego lo ingresa al sistema del Banco. Esto sin la presencia del cliente.  En la otra transacción, se puede ver que el Jefe de Agencia - Ricardo Carranza ingresa la operación en el computador a cargo del Receptor Pagador- Carlos Lozano, esto sin la presencia del cliente.	<b>B2</b>

PT	B 2/2	
Hecho por	VBV	07/08/13
Revisado por	JAM	09/08/13

Cuenta	Cliente	Responsables del registro de operaciones fraudulentas	Resultados de Videos	Ref.
712708216	Sandra Leticia Martínez García	<p>Opera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Receptor, Carlos Lozano</li> </ul> <p>Autoriza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Agencia, Ricardo Carranza</li> </ul>	<p>El firmante de la cuenta, señor Daniel Martínez (padre de la titular), está frente al Sr. Carlos Lozano – Receptor Pagador, quien le llena dos boletas de retiro de ahorros (correspondientes a los retiros de Q 9,000.00 y Q 50,000.00.</p> <p>Se puede ver que el Receptor Pagador, le solicita al Sr. Martínez que estampe su huella en las dos boletas (por no saber leer y escribir, se considera que el cliente no entendió el contenido de los documentos presentados). Luego se puede ver que le hace entrega de dinero, por lo observado en el video se determinó que corresponde al retiro de Q 9,000.00.</p> <p>El Jefe de Agencia- Ricardo Carranza, se encuentra todo el tiempo a la par del cliente, platicándole.</p>	<b>B3</b>

**CONCLUSIÓN:**

Se determinó que tres de los empleados de la agencia han operado y aprobado, las transacciones fraudulentas que se investigaron.










  
 Virginia Barrios Valle  
**Auditor**



**DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE OPERAR Y AUTORIZAR  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE MARIO ROBERTO RAMOS COJ – CUENTA 712717592**

Con base en el reclamo efectuado por el cliente, se procedió a revisar los retiros de ahorro no reconocidos por el cuentahabiente y que además, no figuran registrados en la libreta de ahorro que el cliente tiene en su poder, obteniendo los siguientes resultados:


No. De Documento	Fecha y Hora	Monto en quetzales	Datos de Certificación	Validación del documento y firma	Detalle de Video
4889016	14/09/12 16:31:49	11,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</li> <li>La firma en el retiro no corresponde al cliente.</li> </ul> 	<p>Se visualiza al Receptor Pagador, Carlos Lozano, llenando las boletas y falsificando la firma de las operaciones, luego las ingresa al sistema del Banco, esto sin la presencia del cliente. </p> <p>Se puede ver en el retiro por el monto de Q34,000.00, que la Asistente de Servicio al Cliente- Ana García, se acerca a la caja a autorizar la operación. </p>
4889022	16/09/12 16:35:50	1,300.00	Operado por CA469 Carlos Lozano. 		
4889023	18/09/12 12:43:28	3,000.00	Operado por CA469 Carlos Lozano. 		
4658019	27/09/12 12:05:10	2,000.00	Operado por CA469 Carlos Lozano. 		
4889264	15/12/12 15:19:47	34,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP390 Ana García.</li> </ul> 		
4889400	28/12/12 12:05:10	3,000.00	Operado por CA469 Carlos Lozano. 		

PT	B1 2/2	
Hecho por	VBV	07/08/13
Revisado por	JAM	09/08/13




**CONCLUSIÓN:**

Como resultado de la verificación de responsabilidades de las transacciones reclamadas por el cuentahabiente y que no están registradas en la libreta de su cuenta de ahorro, se concluye que las mismas, son operaciones registradas sin autorización del cliente, siendo los empleados responsables de operarlas y aprobarlas:

- Receptor, Carlos Lozano
- Asistente de Servicio al Cliente, Ana García
- Jefe de Agencia, Ricardo Carranza

  
Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Resultado obtenido de un experto	
Cotejado en el sistema informático	
Observado en tomas de videos	

PT	B2 1/2	
Hecho por	ERG	07/08/13
Revisado por	JAM	09/08/13

**DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE OPERAR Y AUTORIZAR  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE AURA MARÍA FIGUEROA GUZMÁN – CUENTA NÚMERO  
712773782**

Con base en el reclamo efectuado por el cliente, se procedió a revisar los retiros de ahorro no reconocidos por el cuentahabiente y que además, no figuran registrados en la libreta de ahorro que el cliente tiene en su poder, obteniendo los siguientes resultados:

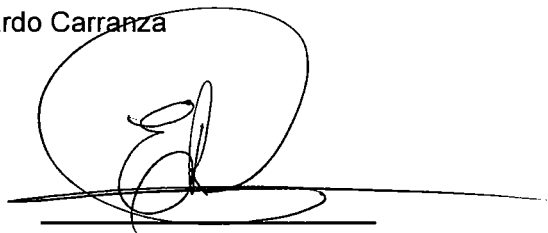
No. De Documento	Fecha y Hora	Monto en quetzales	Datos de Certificación	Validación del documento y firma	Detalle de Video
4882662	18/09/12 10:04:27	41,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul>	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>En el anverso del documento se observa la impresión de un sello de receptor pagador, en el cual se evidencia la firma del Sr. Ricardo Carranza</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p>	<p>En el video se observa que el Jefe de Agencia - Ricardo Carranza ingresa la operación en la caja a cargo del Receptor Pagador-Carlos Lozano.</p>
4889498	12/01/13 14:07:35	7,840.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> </ul>	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p>	<p>Se visualiza en el video que dicha operación es realizada en un horario fuera de la atención al público (sábado de 9:00 a 13:00). Al momento de la operación ya no se encuentran clientes en el lobby de la agencia.</p>

No. De Documento	Fecha y Hora	Monto en quetzales	Datos de Certificación	Validación del documento y firma	Detalle de Video
					Se visualiza que el retiro fue operado en el sistema del banco por el Sr. Carlos Lozano, Receptor Pagador, acompañado del Sr. Ricardo Carranza, Jefe de Agencia.

**CONCLUSIÓN:**




Como resultado de la verificación de responsabilidades de las transacciones reclamadas por el cuentahabiente y que no están registradas en la libreta de su cuenta de ahorro, se concluye que las mismas, son operaciones registradas sin autorización del cliente, siendo los empleados responsables de operarlas y aprobarlas:

- Receptor Pagador, Carlos Lozano
- Jefe de Agencia, Ricardo Carranza



**Erwin Rene Guzmán**  
**Auditor**



**Marcas utilizadas**

Resultado obtenido de un experto	
Cotejado en el sistema informático	
Observado en tomas de videos	


**DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE OPERAR Y AUTORIZAR  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**  
(Valores expresados en Quetzales)

**CASO DE SANDRA LETICIA MARTÍNEZ GARCÍA – CUENTA NÚMERO  
7127908216**

Con base en el reclamo efectuado por el cliente, se procedió a revisar los retiros de ahorro no reconocidos por el cuentahabiente y que además no figuran registrados en la libreta de ahorro que el cliente tiene en su poder, obteniendo los siguientes resultados:

No. De Documento	Fecha y Hora	Valor	Datos de Certificación	Validación del documento y firma	Detalle de Video
4213093	04/02/13 10:58:07	50,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza</li> </ul> 	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>En el anverso del documento de observa la impresión de un sello de Receptor Pagador en el cual se evidencia la firma del Sr. Ricardo Carranza.</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p> 	<p>De acuerdo a verificaciones realizadas al video se estableció que el firmante de la cuenta, señor Daniel Martínez (padre de la titular), está frente al Sr. Carlos Lozano – Receptor Pagador, quien le llena dos boletas de retiro de ahorros (correspondientes a los retiros de por Q 9,000.00 y Q 50,000.00).</p> <p>Se puede ver que el Receptor Pagador, le solicita al Sr. Martínez que estampe su huella en las dos boletas (por no saber leer y escribir, se considera que el cliente no entendió el contenido de los documentos presentados).</p> <p>Luego se puede ver que le hace entrega de dinero, se puede ver en el video, que le entrega los Q 9,000.00.</p>

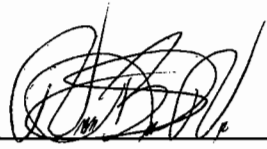
PT	B3 2/2	
Hecho por	VBV	07/08/13
Revisado por	JAM	09/08/13

No. De Documento	Fecha y Hora	Valor	Datos de Certificación	Validación del documento y firma	Detalle de Video
					El Jefe de Agencia-Ricardo Carranza, se encuentra junto al cliente, platicándole. 




**CONCLUSIÓN:**

Como resultado de la determinación de responsabilidades de la transacción reclamada por el cuentahabiente y que no está registrada en la libreta de la cuenta de ahorro de su hija, se concluye que la misma fue operada sin autorización del cliente, siendo los empleados responsables de su registro, los siguientes:

- Receptor Pagador, Carlos Lozano
- Jefe de Agencia, Ricardo Carranza

  
 Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Resultado obtenido de un experto	
Cotejado en el sistema informático	
Observado en tomas de videos	

## INVESTIGACIÓN A EMPLEADOS SOSPECHOSOS


A continuación se detallan los resultados de la investigación a los empleados sospechosos de realizar operaciones fraudulentas:

Verificaciones realizadas	Situaciones que contribuyeron a la investigación:	Ref.
Expediente del empleado	Al momento de su contratación no se evidencian situaciones que contribuyan a la investigación. No obstante, la solicitud de empleo llenada por el empleado, sirvió para validar la letra colocada en las boletas de transacciones fraudulentas.	🎯
	En la documentación archivada en expedientes de empleados, se verificó la no existencia de demandas o alto endeudamiento en la consulta efectuada a los sistemas de información externa y estado patrimonial, determinando que no hay indicadores adicionales que contribuyan a la investigación.	✓
Documentos archivados en las máquinas computadoras	Se solicitó al Departamento de Informática la habilitación de acceso para la revisión de archivos laborales resguardados en máquinas computadoras de la agencia, no encontrando archivos que llamaran la atención, solamente se encontró un archivo llamado "AGENDA" el cual fue de utilidad derivado que el mismo tiene teléfonos personales de todos los empleados, familiares de empleados y de clientes de la agencia (algunos de éstos no están registrados en Sistema del Banco).  Este archivo ayudó a realizar la revisión de llamadas telefónicas, la cual se indica más adelante.	✓
Transacciones en las cuentas de los empleados sospechosos	No se observaron operaciones fuera del parámetro normal según sueldos percibidos o que provinieran de fondos distintos al pago de planilla del Banco.  También, se buscó dentro de las operaciones registradas en los estados de cuenta, transacciones que pudieran dar a conocer el destino de los bienes que fueron el beneficio del fraude, no obstante, no se encontró información.	✓
Reporte de llamadas telefónicas entrantes y salientes	Se observó en el video del día 26 de julio del 2013 a las 11:20 horas y en el reporte de llamadas entrantes y salientes, que al momento que esta Auditoría Interna se comunicó telefónicamente con el Gerente del Agencia; inicialmente dicha llamada fue recibida por el Jefe de agencia, Ricardo Carranza y luego la trasladó al Gerente; inmediatamente después, llama telefónicamente a la Asistente de Servicio al Cliente, Ana García a su número de teléfono celular, quien se encontraba tomando un día de permiso laboral; llamada que duró 2 minutos con 11 segundos, y luego llamó personalmente al Receptor Pagador - Carlos Lozano con quien ingresaron, con expresión de angustia a la sala de sesiones, a oscuras, en donde estuvieron 6 minutos aproximadamente.	🎯 🗑️

PT	C 2/2	
Hecho por	ERG	09/08/13
Revisado por	JAM	12/08/13

**CONCLUSIÓN:**

No obstante, que no se encontraron indicadores de fraude en cuentas de empleados ni en su información personal y legal, tanto interna como externa al Banco; se pudo concluir, que por la actitud observada entre los tres empleados en el video verificado, que hay indicador de complicidad entre los mismos.



**Erwin Rene Guzmán**  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Cotejado o verificado contra documento físico	🎯
Resultado obtenido de un experto	➡
Cotejado en el sistema informático	📌
Observado en tomas de videos	📺



PT	D	
Hecho por	VBV	09/08/13
Revisado por	JAM	13/08/13

**VERIFICACIÓN DE BITÁCORAS  
DE OTRAS OPERACIONES Y CONSULTAS, EFECTUADAS A LAS CUENTAS CON  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**

Cuenta	Cliente	Responsables del registro de operaciones fraudulentas	Situaciones Observadas	Ref.
712717592	Mario Roberto Ramos Coj	Opera: • Receptor, Carlos Lozano Autoriza: • Jefe de Agencia, Ricardo Carranza • Asistente de Servicio al Cliente, Ana García	Se observa que fueron realizadas consultas y actualizaciones <sup>1</sup> de libreta a la cuenta del cliente, por los empleados de la agencia, en los días en que se efectuaron las operaciones fraudulentas.	D1
712773782	Aura María Figueroa Guzmán	Opera: • Receptor, Carlos Lozano Autoriza: • Jefe de Agencia, Ricardo Carranza	Se observa que fueron realizadas consultas y actualizaciones <sup>1</sup> de libreta a la cuenta del cliente, por los empleados de la agencia, en los días en que se efectuaron las operaciones fraudulentas.	D2
712708216	Sandra Leticia Martínez García	Opera: • Receptor, Carlos Lozano Autoriza: • Jefe de Agencia, Ricardo Carranza	No se efectuaron consultas o actualizaciones de libreta a esta cuenta.	✓

**CONCLUSIÓN:**

Se concluye que para realizar las operaciones fraudulentas, los empleados revisaron los saldos de las cuentas utilizadas, valiéndose de los accesos habilitados para consulta y operación de actualización de libreta, mismas que fueron habilitadas por el Banco para brindar buen servicio a los clientes.



Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Operación no realizada por el cliente



<sup>1</sup> Actualización de Libretas. Esta operación se utiliza en los casos que los clientes tienen algún tipo de descuadre en su libreta o requieren de una libreta nueva, por medio de esta operación se imprime el saldo de la cuenta y las últimas operaciones realizadas.

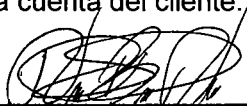
**VERIFICACIÓN DE BITÁCORAS  
DE OTRAS OPERACIONES Y CONSULTAS, EFECTUADAS A LAS CUENTAS CON  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**

**CASO DE MARIO ROBERTO RAMOS COJ – CUENTA NÚMERO 712717592**

Fecha	Bitácoras	Evento Fraudulento	Ref.
17/12/12	El Receptor Pagador-Carlos Lozano, efectuó dos consultas a la cuenta a las 15:16 y 15:24 horas.	En esta fecha se registró a la libreta del cliente un depósito de ahorro por el monto de Q 37,000.00, mismo que fue registrado en el sistema del Banco; no obstante, el número de boleta de retiro que se registró en la libreta, difiere por un dígito al número de libreta operado en el sistema.	✗
30/12/12	El Jefe de Agencia-Ricardo Carranza, efectuó una actualización de libreta a la cuenta a las 09:21 horas.	En esta fecha se registró a la libreta del cliente un depósito de ahorro por el monto de Q 34,000.00, mismo que no fue registrado en el sistema del Banco.	✗
15/12/12	El Receptor Pagador-Carlos Lozano, efectuó una actualización de libreta a la cuenta a las 13:01 horas.	En esta fecha se registró en la cuenta un retiro de ahorro por el monto de Q 34,000.00, mismo que no fue registrado en la libreta del cliente.	✗
28/12/12	El Receptor Pagador-Carlos Lozano, efectuó una consulta a la cuenta a las 11:04.	En esta fecha se registró en la cuenta un retiro de ahorro por el monto de Q 3,000.00, mismo que fue registrado en la libreta del cliente por Q 6,500.00. No se registró este último valor en el sistema del Banco, derivado que la cuenta del cliente no tenía los fondos suficientes para realizar el retiro completo.	✗

**CONCLUSIÓN:**

Los empleados que registraron las operaciones fraudulentas, al momento que el cliente se presentó a la agencia a efectuar sus transacciones, previamente utilizaron las operaciones de consulta y actualizaciones de libreta, para cerciorarse del saldo real en la cuenta del cliente.

  
 Virginia Barrios Valle  
 Auditor

**Marcas utilizadas**

Operación no realizada por el cliente

PT	D2	
Hecho por	ERG	09/08/13
Revisado por	JAM	13/08/13

**VERIFICACIÓN DE BITÁCORAS  
DE OTRAS OPERACIONES Y CONSULTAS, EFECTUADAS A LAS CUENTAS CON  
TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**

**CASO DE AURA MARÍA FIGUEROA GUZMÁN – CUENTA NÚMERO  
712773782**

Fecha	Bitácoras	Evento Fraudulento	Ref.
13/09/12	El Receptor Pagador-Carlos Lozano, efectuó una actualización de libreta a las 10:44.	En esta fecha se registró en el sistema del Banco un depósito de ahorro por el monto de Q 20,000.00, mismo que no fue registrado en la libreta.	✓
18/09/12	El Jefe de Agencia-Ricardo Carranza, efectuó dos consultas a la cuenta a las 16:29 y 16:45 horas.	En esta fecha se registró en la cuenta un retiro de ahorro por el monto de Q 41,000.00, mismo que no fue registrado en la libreta del cliente.	✓
12/01/13	El Receptor Pagador-Carlos Lozano, efectuó una actualización de libreta a las 15:16 horas.	En esta fecha se registró en la cuenta un deposito en de US\$1,000.00 (Q7,840) y posteriormente, un retiro de ahorro por el monto de Q 7,840.00, operaciones que no fueron registradas en la libreta del cliente.	✓

**CONCLUSIÓN:**

Los empleados que registraron las operaciones fraudulentas, al momento que el cliente se presentó a la agencia a efectuar sus transacciones, previamente utilizaron las operaciones de consulta y actualizaciones de libreta, para cerciorarse del saldo real en la cuenta del cliente.



Erwin Rene Guzmán  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Operación no realizada por el cliente



PT	E	
Hecho por	VBV	12/08/13
Revisado por	JAM	14/08/13

**RESULTADOS DE LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

(Valores expresados en Quetzales)

Se realizaron confirmaciones de saldos a todos los clientes que presentaban un mismo modo de operar. La Gerencia General, requirió que se realizara confirmación de saldos de forma personal. Los casos confirmados son los siguientes:

Cuenta	Cliente	Actualizaciones		Consultas		Saldo s/ Banco al 31/03/13	Saldo confirmado	Diferencia	Ref.
		2013	2013	2013	2013				
7127051134	Álvarez Martínez Manuel De Jesús	7	0	27	2	99,069.35	99,069.35	0.00	}
7127008509	Juárez Sosa Dinora Odeth	9	0	9	7	56,851.66	56,851.66	0.00	
7127900975	Rodríguez Flores José Efraín	6	0	15	0	55,103.99	55,103.99	0.00	
7127915794	Álvarez López Judith Marisol	3	0	14	2	87,662.09	87,662.09	0.00	
7127001075	Cruz Carranza José Román	0	2	4	0	60,383.17	60,383.17	0.00	
7127064937	Marcos Salvador Miguel Salvador	3	0	1	1	60,000.18	60,000.18	0.00	
7127912604	Barrios Córdón Samuel	1	0	4	0	130,679.44	130,679.44	0.00	
7127907481	Carranza Leon Jairo Gabriel	3	0	11	0	100,261.87	100,261.87	0.00	
7127000656	Guzmán Cruz Juventina	1	2	2	1	143,427.15	143,427.15	0.00	
7127001151	Menéndez Álvarez Ricardo	0	0	10	1	76,524.49	76,524.49	0.00	
7127028337	Méndez Mejía Damaris	1	0	1	0	66,541.26	66,541.26	0.00	
7127002344	Barrientos Cruz Rony Leonel	1	0	0	0	104,013.52	104,013.52	0.00	

**CONCLUSIÓN:**

Los resultados de las confirmaciones realizadas fueron satisfactorios.



Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Operación no realizada por el cliente



PT	F 1/2	
Hecho por	VBV	14/08/13
Revisado por	JAM	16/08/13

**RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A EMPLEADOS  
SOSPECHOSOS**

Como resultado de las entrevistas realizadas a los empleados sospechosos de realizar operaciones fraudulentas en cuentas de depósitos de ahorro, se obtuvieron las declaraciones siguientes:

Entrevistadores	Colaborador	Ejercía como:	Confesiones realizadas e incluidas en Declaración jurada, elaborada por el Departamento Jurídico	Ref.
<p>Osmar León - Supervisor de Seguridad y Coordinador de la entrevista</p> <p>Apoyadores: Javier Alejandro Méndez – Gerente de Auditoría Interna / Virginia Barrios – Auditora Senior</p>	Ricardo Carranza	Jefe de Agencia	<p>El Sr. Carranza confesó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falsificó retiros de las cuentas reclamadas.</li> <li>Falsificó registros en la libreta de ahorros de las cuentas.</li> <li>Recibió depósitos que no operó de los cuales no hay evidencia, y que esto lo realizaba con clientes que no saben leer y escribir.</li> </ul>	⊙
	Carlos Alberto Lozano Vásquez	Receptor Pagador	<p>El señor Lozano colaboró muy poco en la entrevista, pero al final confesó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falsificó retiros de las cuentas reclamadas.</li> <li>Falsificó registros en la libreta de ahorros de las cuentas.</li> <li>Recibió depósitos que no operó de los cuales no hay evidencia, y que esto lo realizaba con clientes que no saben leer y escribir.</li> </ul>	⊙
	Ana María García Sagastume	Asistente Servicio al Cliente	<p>La Sra. García fue más abierta y confesó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falsificó retiros de la cuenta reclamada.</li> <li>Falsificó registros en la libreta de ahorros de la cuenta.</li> <li>Tuvo conocimiento que recibió depósitos que no operó “de los cuales no hay evidencia”.</li> </ul>	⊙

PT	F 2/2	
Hecho por	VBV	14/08/13
Revisado por	JAM	16/08/13

Entrevistadores	Colaborador	Ejercía como:	Confesiones realizadas e incluidas en Declaración jurada, elaborada por el Departamento Jurídico	Ref.
			<p>Indicó que el fraude inició de la forma siguiente:</p> <p><i>“El Señor Ricardo Carranza, Jefe de Agencia, en una oportunidad les dejó Q 5,000.00 a su persona y al receptor pagador, Carlos Lozano, sin dar mayor explicación, así sucedió en varias ocasiones con distintos montos en efectivo.</i></p> <p><i>Indicó, que llegó el momento en que les dijo que tenían que realizar operaciones fraudulentas en las cuentas de los clientes, ya que el dinero que ya se habían consumido provenía de dichas operaciones.</i></p> <p><i>También mencionó, que los clientes que seleccionaron eran clientes analfabetas o que realizaban operaciones muy rara vez.”</i></p> <p>Indicó que el dinero sustraído del cual se benefició, fue utilizado para compras y gastos varios, indicó que no realizó transferencias u operaciones bancarias con el mismo.</p>	

**CONCLUSIÓN:**

Los empleados actuaron en complicidad para ejecutar el fraude por medio de cuentas de depósitos de ahorro, por lo que no deben de continuar laborando para el banco, además se deben presentar las respectivas denuncias ante las autoridades competentes.

  
 Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

**Marcas utilizadas**

Cotejado o verificado contra documento físico



## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OCURRIDOS Y CONTROLES NO EXISTENTES O QUE REQUIEREN MEJORA

A continuación se muestran los eventos de riesgos ocurridos, que provocaron un impacto importante para el banco:

Evento del Riesgo	Actividad de Control ejecutada	Evidencia	Eficiencia del control	Nivel de riesgo residual		
				Probabilidad <i>Alto = 3</i> <i>(Medio = 2)</i> <i>(Bajo = 1)</i>	Impacto <i>(Alto = 3)</i> <i>(Medio = 2)</i> <i>(Bajo = 1)</i>	Nivel De Riesgo <i>(Alto = 5 A 9)</i> <i>(Medio = 2 A 4)</i> <i>(Bajo = 1)</i>
1. Impacto financiero por fraude suscitado en cuentas de depósitos de ahorro, por complicidad entre empleados.	Supervisión ejercida por el Gerente de Agencia	No hay	No eficiente	2	3	3
	Rotación del personal	No hay	No hay	2	3	3
	Habilitación de accesos al sistema, con privilegios de supervisor solamente a personal autorizado según su nivel jerárquico	Registros del sistema informático	No eficiente	2	3	3
2. Impacto en la reputación del Banco, derivado de la extracción de dinero en cuentas de clientes.	Confirmación periódica de saldos	No hay	No hay	2	3	3

**Forma de medición:**

Probabilidad

0% al 33% = Baja  
34% al 67% = Media  
68% al 100% = Alta

Se consideró media, derivado que tres casos ocurridos durante un año, no es una cantidad de casos considerable, no obstante pudieron haber sido más,

Impacto

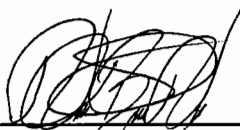
Se consideró alto, derivado que el monto defraudado pudo haber sido mayor, además del efecto financiero por la mala reputación a nivel bancarios, lo cual puede provocar efectos financieros desfavorables.

Nivel de Riesgo

Igual a 1 = Bajo  
De 2 a 5 = Medio  
De 6 a 9 = Alto

**CONCLUSIÓN:**



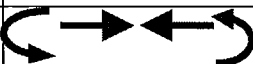
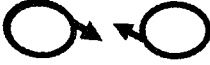



Los eventos de riesgo que ocurrieron y los controles defectuosos o inexistentes, se midieron con el objeto de incluirlos en la matriz de riesgos y controles del banco y se implementen los controles necesarios para evitar que ocurran eventos similares en el futuro.

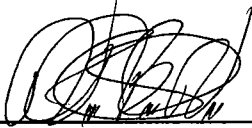


Virginia Barrios Valle  
**Auditor**

PT	H	
Hecho por	VBV	26/07/13
Revisado por	JAM	30/07/13

**CÉDULA DE MARCAS**

Descripción	Marca
Cotejado o verificado contra documento físico	
Diferencias detectadas	
Operación realizada por el cliente	
Cotejado en el sistema informático	
No aplica	N/A
Traslado de información (pasa a, viene de)	
Conector de datos en la misma cédula (llamada de auditoría)	
Operación aritmética incorrecta	
Documento con firma auténtica	
Operación no realizada por el cliente	
Transacciones no registradas en sistema informático	
Resultado obtenido de un experto	
Observado en tomas de videos	
Confirmación con resultados satisfactorios	

  
Virginia Barrios Valle  
Auditor



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Dirigido a: Lic. Teodoro Donis  
Gerente General

Asunto: **INVESTIGACIÓN DE FRAUDE INTERNO OPERATIVO EFECTUADO POR MEDIO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS DE AHORRO**

Fecha: Guatemala, 23 de agosto del 2013

**1. ANTECEDENTES**

Con fecha 25 de julio del 2013 fue notificado el departamento de auditoría interna, respecto a tres denuncias realizadas por clientes, respecto a los saldos y transacciones registradas en sus libretas de cuentas de depósitos de ahorro, indicando que los saldos en sus libretas no concuerdan con los saldos reportados por el banco y que existen operaciones que no son reconocidas de haber sido efectuadas por ellos. En estos tres casos, los clientes se percataron de estas incongruencias, al visitar otra agencia distinta (Agencia El Pueblito) con relación a la agencia que visitaban habitualmente (Agencias Las Flores).

**2. TRABAJO EFECTUADO**

**2.1. INVESTIGACIÓN DE TRANSACCIONES**

**2.1.1. TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**

Se cotejaron los movimientos reportados en las libretas proporcionadas por los clientes contra los movimientos según sistema del banco, determinando movimientos discrepantes, mismos que se indican a continuación:

• **Caso de Mario Roberto Ramos Coj – Cuenta Número 712717592**

Operaciones anómalas realizadas	Fecha	Monto en Quetzales
Retiros operados no reconocidos por el titular de la cuenta:	14/09/12	11,000.00
	16/09/12	1,300.00
	18/09/12	3,000.00
	27/09/12	2,000.00
	15/12/12	34,000.00
	28/12/12	3,000.00
		<b>54,300.00</b>
Depósitos impresos en la libreta no registrados en el sistema del Banco:	30/12/12	<b>34,000.00</b>
Retiros reconocidos por el titular de la cuenta (no Registrados en el sistema del Banco)	07/12/12	(2,000.00)
	13/12/12	(1,000.00)
	28/12/12	(6,500.00)
		<b>(9,500.00)</b>
<b>Monto de operaciones anómalas a esta cuenta:</b>		<b>78,800.00</b>

• **Caso de Aura María Figueroa Guzmán – Cuenta Número 712773782**

Operaciones anómalas realizadas	Fecha	Monto en Quetzales
Retiros no impresos en la libreta de ahorro:	18/09/12	41,000.00
	12/01/13	7,840.00
		<b>48,840.00</b>
Depósitos no impresos en la libreta de ahorro	13/09/12	(20,000.00)
	12/01/13	(7,840.00)
	19/02/13	(7,680.00)
		<b>(35,520.00)</b>
Depósitos no registrados en el sistema del Banco	04/01/13	4,840.00
		<b>4,840.00</b>
<b>Total en transacciones debitadas a la cuenta del cliente, no registradas en la libreta</b>		<b>18,160.00</b>

• **Caso de Sandra Leticia Martínez García – Cuenta Número 7127908216**

Operaciones anómalas realizadas	Fecha	Monto en Quetzales
Retiros no registrados en la libreta de ahorro	04/12/13	50,000.00
<b>Total en transacciones debitadas a la cuenta del cliente, no registradas en la libreta</b>		<b>50,000.00</b>

**2.1.2. RESPONSABILIDAD DE OPERAR Y AUTORIZAR TRANSACCIONES FRAUDULENTAS**

Se realizó verificación de los documentos de las transacciones fraudulentas, con el objeto de identificar a los empleados responsables de operar dichas transacciones; así mismo, se requirió el apoyo de un experto grafo técnico, para verificación de letras y firmas en documentos. Los resultados obtenidos son:

• **Caso de Mario Roberto Ramos Coj – Cuenta Número 712717592**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Validación del documento y firma
4889016	14/09/12 16:31:49	11,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</li> <li>La firma en el retiro no corresponde al cliente.</li> </ul>

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Validación del documento y firma
4889022	16/09/12 16:35:50	1,300.00	Operado por CA469, Carlos Lozano.	
4889023	18/09/12 12:43:28	3,000.00	Operado por CA469, Carlos Lozano.	
4658019	27/09/12 12:05:10	2,000.00	Operado por CA469 Carlos Lozano.	
4889264	15/12/12 15:19:47	34,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP390 Ana García.</li> </ul>	
4889400	27/09/12 12:05:10	3,000.00	Operado por CA469 Carlos Lozano.	

• **Caso de Aura María Figueroa Guzmán – Cuenta Número 712773782**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Validación del documento y firma
4882662	18/09/12 10:04:27	41,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul>	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>En el anverso del documento se observa la impresión de un sello de receptor pagador en el cual se evidencia la firma del Sr. Ricardo Carranza</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p>
4889498	12/01/13 14:07:35	7,840.00	Operado por CA469 Carlos Lozano.	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p>

• **Caso de Sandra Leticia Martínez García – Cuenta Número 7127908216**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Validación del documento y firma
4213093	04/02/13 10:58:07	50,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul>	<p>El llenado del formulario corresponde a letra del Sr. Carlos Lozano.</p> <p>En el anverso del documento de observa la impresión de un sello de receptor pagador en el cual se evidencia la firma del Sr. Ricardo Carranza</p> <p>La firma del documento no corresponde a la del cliente.</p>

**2.1.3. VALIDACIÓN DE GRABACIONES DE CÁMARAS DE VIDEO**

Se solicitó apoyo al departamento de seguridad y departamento de informática, para dar acceso a esta auditoría interna a visualizar las grabaciones de videos de la agencia de las fechas en que se efectuaron transacciones anómalas, obteniendo los resultados siguientes:

• **Caso de Mario Roberto Ramos Coj – Cuenta Número 712717592**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Detalle de video
4889016	14/09/12 16:31:49	11,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469, Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039, Ricardo Carranza.</li> </ul>	<p>Se visualiza al Receptor Pagador, Carlos Lozano, llenando las boletas y falsificando la firma de las operaciones, luego las ingresa al sistema del banco, esto sin la presencia del cliente.</p> <p>Se puede ver en el retiro por el monto de Q 34,000.00, que la Asistente de Servicio al Cliente- Ana García, se acerca a la caja a autorizar la operación.</p>
4889022	16/09/12 16:35:50	1,300.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469, Carlos Lozano.</li> </ul>	
4889023	18/09/12 12:43:28	3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469, Carlos Lozano.</li> </ul>	

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Detalle de video
4658019	27/09/12 12:05:10	2,000.00	• Operado por CA469, Carlos Lozano.	
4889264	15/12/12 15:19:47	34,000.00	• Operado por CA469, Carlos Lozano. • Autorizado por SP390, Ana García.	
4889400	27/09/12 12:05:10	3,000.00	• Operado por CA469, Carlos Lozano.	

No se pudo verificar todas las acciones realizadas por los empleados investigados, derivado que las cámaras de video no enfocan a todos los sectores de la agencia, solamente enfoca el área de la caja y del escritorio del Jefe de Agencia.

• **Caso de Aura María Figueroa Guzmán – Cuenta Número 712773782**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Detalle de video
4882662	18/09/12 10:04:27	41,000.00	• Operado por CA469 Carlos Lozano. • Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.	En el video se observa que el Jefe de Agencia - Ricardo Carranza ingresa la operación en la caja a cargo del Receptor Pagador- Carlos Lozano.
4889498	12/01/13 14:07:35	7,840.00	• Operado por CA469 Carlos Lozano.	Se visualiza en el video que dicha operación es realizada en un horario fuera de la atención al público (sábado de 9:00 a 13:00 horas). Al momento de la operación, ya no se encuentran clientes en el lobby de la agencia.  Se visualiza que el retiro fue operado en el sistema del Banco por el Sr. Carlos Lozano, Receptor Pagador, acompañado del Sr. Ricardo Carranza, Jefe de Agencia.

• **Caso de Sandra Leticia Martínez García – Cuenta Número 7127908216**

Documento	Fecha y hora	Monto en Quetzales	Datos de certificación	Detalle de video
4213093	04/02/13 10:58:07	50,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operado por CA469 Carlos Lozano.</li> <li>Autorizado por SP039 Ricardo Carranza.</li> </ul>	<p>El firmante de la cuenta, señor Daniel Martínez (padre de la titular), está frente al Sr. Carlos Lozano – Receptor Pagador, quien llena dos boletas de retiro de ahorros (correspondientes a los retiros por Q9,000.00 y Q50,000.00 respectivamente).</p> <p>Se puede ver que el Receptor Pagador, le solicita al Sr. Martínez que estampe su huella en las dos boletas (por no saber leer y escribir se considera que el cliente no entendió el contenido de los documentos presentados). Luego se puede ver que le hace entrega de dinero, se puede ver en el video, que le entrega los Q 9,000.00.</p> <p>El Jefe de Agencia- Ricardo Carranza, se encuentra todo el tiempo a la par del cliente, platicándole.</p>

**2.2. INVESTIGACIÓN DE LOS EMPLEADOS INVOLUCRADOS**

Se efectuaron verificaciones específicas de los empleados implicados en la operación y autorización de transacciones fraudulentas, con el objeto de identificar factores que dieran a conocer la forma de vida de los empleados implicados y determinar la trascendencia del fraude cometido. De dicha verificación se obtuvo los resultados siguientes:

Verificaciones realizadas	Situaciones observadas
<b>Expediente del empleado</b>	Al momento de su contratación no se evidencian situaciones que contribuyan a la investigación. No obstante, la solicitud de empleo llenada por el empleado, sirvió para validar la letra colocada en las boletas de transacciones fraudulentas.
<b>Documentos archivados en las máquinas computadoras</b>	Se solicitó al Departamento de Informática la habilitación de acceso para la revisión de máquinas computadoras a cargo de los empleados de la agencia, no encontrando archivos que llamaran nuestra atención, solamente se encontró un archivo llamado "AGENDA" el cual fue de utilidad derivado que el mismo tiene teléfonos personales de todos los empleados, familiares de empleados y de clientes de la agencia, algunos de estos no están registrados en el sistema del Banco. Este archivo ayudó a realizar la revisión de llamadas telefónicas, la cual se indica más adelante

Verificaciones realizadas	Situaciones observadas			
<b>Verificación de bitácoras de operaciones en las cuentas afectadas</b>	Se pudo constatar que los empleados implicados realizaban consultas de saldos y actualizaciones de libretas a las cuentas de ahorro defraudadas. Lo observado se muestra a continuación:			
			<b>Responsables de operar y autorizar – Operaciones Fraudulentas</b>	<b>Situaciones observadas</b>
	712717592	Mario Roberto Ramos Coj	Opera: Receptor, Carlos Lozano Autoriza: Jefe de Agencia, Ricardo Carranza y Asistente de Servicio al Cliente, Ana García	Se observa que fueron realizadas consultas y actualizaciones <sup>1</sup> de libreta a la cuenta del cliente, por los empleados de la agencia, en los días en que se efectuaron las operaciones fraudulentas.
	712773782	Aura María Figueroa Guzmán	Opera: Receptor, Carlos Lozano Autoriza: Jefe de Agencia, Ricardo Carranza	Se observa que fueron realizadas consultas y actualizaciones <sup>1</sup> de libreta a la cuenta del cliente, por los empleados de la agencia, en los días en que se efectuaron las operaciones fraudulentas.
712708216	Sandra Leticia Martínez García	Opera: Receptor, Carlos Lozano Autoriza: Jefe de Agencia, Ricardo Carranza	No se efectuaron consultas o actualizaciones de libreta a esta cuenta.	
<b>Reporte de llamadas telefónicas entrantes y salientes</b>	Se observó en el video del día 26 de julio del 2013 a las 11:20 horas y en el reporte de llamadas entrantes y salientes, que al momento que esta Auditoría Interna se comunicó telefónicamente con el Gerente del Agencia; inicialmente dicha llamada fue recibida por el Jefe de agencia, Ricardo Carranza y luego la trasladó al Gerente; inmediatamente después, llama telefónicamente a la Asistente de Servicio al Cliente, Ana García a su número de teléfono celular, quien se encontraba tomando un día de permiso laboral; llamada que duró 2 minutos con 11 segundos, y luego llamó personalmente al Receptor Pagador - Carlos Lozano con quien ingresaron, con expresión de angustia a la sala de sesiones, a oscuras, en donde estuvieron 6 minutos aproximadamente.			

<sup>1</sup> Actualización de Libretas: Esta operación se utiliza en los casos que los clientes tienen algún tipo de descuadre en su libreta o requieren de una libreta nueva, por medio de esta operación se imprime el saldo de la cuenta y las últimas operaciones realizadas.

• **REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS A EMPLEADOS SOSPECHOSOS**

Como resultado de las entrevistas realizadas a los empleados sospechosos de realizar operaciones fraudulentas en cuentas de depósitos de ahorro, se obtuvieron las declaraciones siguientes:

Entrevistadores	Colaborador	Puesto	Confesiones realizadas e incluidas en declaración jurada, elaborada por el Departamento Jurídico
<p>Osmar León - Supervisor de Seguridad y Coordinador de la entrevista</p> <p>Ayudadores: Javier Alejandro Méndez – Gerente de Auditoría Interna / Virginia Barrios – Auditora Senior</p>	Ricardo Carranza	Jefe de Agencia	<p>El señor. Carranza confesó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falsificó retiros de las cuentas reclamadas.</li> <li>• Falsificó registros en la libreta de ahorros de las cuentas.</li> <li>• Recibió depósitos que no operó de los cuales no hay evidencia, y que esto lo realizaba con clientes analfabetas.</li> </ul>
	Carlos Alberto Lozano Vásquez	Receptor Pagador	<p>El señor Lozano colaboró muy poco en la entrevista, pero al final confesó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falsificó retiros de las cuentas reclamadas.</li> <li>• Falsificó registros en la libreta de ahorros de las cuentas.</li> <li>• Recibió depósitos que no operó de los cuales no hay evidencia, y que esto lo realizaba con clientes que no saben leer y escribir.</li> </ul>
	Ana María García Sagastume	Asistente Servicio al Cliente	<p>La Sra. García fue más abierta y confesó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falsificó retiros de la cuenta reclamada.</li> <li>• Falsificó registros en la libreta de ahorros de la cuenta.</li> <li>• Tuvo conocimiento que recibió depósitos que no operó "de los cuales no hay evidencia"</li> </ul> <p>Indicó que el fraude inició de la forma siguiente:</p> <p><i>"El Señor Ricardo Carranza – Jefe de Agencia, en una oportunidad le dejó Q 5,000.00 a su persona y al receptor pagador Carlos Lozano, sin dar mayor explicación, así sucedió en varias ocasiones con distintos montos en efectivo.</i></p> <p><i>Indicó que llegó el momento en que les dijo que tenían que realizar operaciones fraudulentas en las cuentas de los clientes, ya que el dinero que ya se habían consumido provenía de dichas operaciones. También mencionó, que los clientes que seleccionaron eran clientes analfabetas o que realizaban operaciones muy rara vez."</i></p>



• **MEDICIÓN DE EVENTOS DE RIESGO Y ACCIONES DE CORRECCIÓN**

Adicionalmente, se detalla la calificación del nivel de riesgo según el fraude ocurrido, identificando los controles no eficientes y el plan de acciones de mejora de los controles, dicha calificación es la siguiente:

Evento del riesgo	Actividad de control ejecutada	Evidencia	Eficiencia del control	Nivel de riesgo (Alto = 5 A 9) (Medio = 2 A 4) (Bajo = 1)	Acciones a tomar por parte de la Dirección
Impacto financiero por fraude suscitado en cuentas de depósitos de ahorro, por complicidad entre empleados	Supervisión ejercida por el Gerente de Agencia	No hay	No eficiente	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se girará la instrucción por escrito a los gerentes de agencia para que ejecuten acciones de supervisión.</li> <li>- Se implementará el procedimiento de control de revisión periódica por parte de los gerentes de agencias, a los libros de control.</li> <li>- Se implementará un reporte generado por el sistema informático, al final del día, de todas las operaciones importantes, para revisión por parte del gerente de agencia.</li> </ul>
	Falta de rotación del personal	No hay	No hay	Alto	Se implementará la rotación de personal, mínimo cada año.
Impacto en la reputación del Banco, derivado de la extracción de dinero en cuentas de clientes	Habilitación de accesos al sistema, con privilegios de supervisor solamente a personal autorizado según su nivel jerárquico	Registros del sistema informático	No eficiente	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizara revisión a todos los accesos habilitados al personal del todas las agencias, con el objeto de deshabilitar los accesos no autorizados.</li> <li>- Para cada solicitud de accesos, se requerirá documento escrito, especificando el tiempo de vigencia de los permisos asignados.</li> </ul>
	Falta de confirmación periódica de saldos	No hay	No hay	Alto	Se implementará la confirmación periódica de saldos, de forma selectiva y personalizada.

### CONCLUSIONES DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

Se aplicaron procedimientos de auditoría interna a los tres casos sujeto de denuncia, respecto a los saldos y transacciones registrados en cuentas de depósitos de ahorro; concluyendo, con los resultados que se describen a continuación:

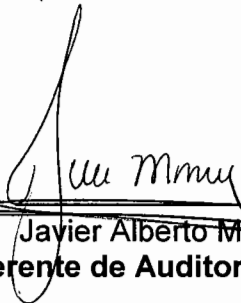
- a) Hay discrepancia en las operaciones impresas en las libretas de las cuentas de ahorro de los clientes, con relación a los registros del sistema, situación que no debería suscitarse, derivado que al efectuar una operación en el sistema del Banco, este emite una orden de impresión. El encargado de operar la transacción a dicho sistema, debe imprimir la libreta de ahorro del cliente. (Referencia PT - A)
- b) Los documentos de retiros de cuentas de ahorro que presentan discrepancia, no fueron firmados por los clientes, se confirmó que las firmas fueron realizadas por los empleados que operaron las transacciones. (Referencia PT - B)
- c) Los responsables de registrar en el sistema del Banco los retiros anómalos a las cuentas de los clientes, son: (Referencia PT – A y B)
  - ✓ Llena boletas: Receptor pagador, Carlos Lozano
  - ✓ Falsifica firmas: Receptor pagador, Carlos Lozano
  - ✓ Opera transacciones: Receptor pagador, Carlos Lozano  
Jefe de Agencia, Ricardo Carranza
  - ✓ Autoriza transacciones: Asistente de Servicio al Cliente, Ana García  
Jefe de Agencia, Ricardo Carranza.
- d) En las bitácoras del sistema del banco, se constató que los usuarios responsables de operar y autorizar las transacciones anómalas, corresponden a los empleados siguientes: (Referencia PT – D)
  - ✓ Opera transacciones: Receptor pagador, Carlos Lozano
  - ✓ Autoriza transacciones: Jefe de Agencia, Ricardo Carranza y Asistente de Servicio al Cliente, Ana García.
- e) Se determinó que los empleados responsables de operar y autorizar las operaciones fraudulentas tienen el modus operandi siguiente: Realizaban consultas a las cuentas defraudadas y actualizaciones de libretas para realizar las operaciones fraudulentas, de esa manera conocían el saldo de las cuentas, ya que el sistema solicita el saldo de la cuenta al momento de realizar los retiros de ahorro. (Referencia PT – D)
- f) Hubo complicidad entre los tres empleados implicados, lo cual se determinó inicialmente según el video observado por esta auditoría interna y fue confirmado con las entrevistas realizadas a los empleados por el departamento de seguridad del banco. (Referencia PT – C, F)
- g) Como resultado de la investigación realizada, se confirma que hay existencia de fraude interno realizado por medio de cuentas de depósitos de ahorro, el mismo fue ejecutado en complicidad por empleados del banco que laboraban en la agencia

ubicada en la zona 3, éstos son los siguientes: Receptor pagador, Carlos Lozano; Jefe de Agencia, Ricardo Carranza y Asistente de Servicio al Cliente, Ana García. (Referencia PT – B)

- h) De los tres casos denunciados por cuentahabientes propietarios de las cuentas de ahorro defraudadas, se aplicaron procedimientos de auditoría interna obteniendo los resultados descritos anteriormente, mismos que se resumen en el cuadro siguiente:

Cuenta	Cliente	Monto Defraudado	% de las responsabilidades respecto al monto defraudado		
			Receptor / Carlos Lozano	Jefe de Agencia / Ricardo Carranza	Asistente de Servicio al Cliente / Ana García
712717592	Mario Roberto Ramos Coj	Q 78,800.00	33.34%	33.33%	33.33%
712773782	Aura María Figueroa Guzmán	Q 18,160.00	50%	50%	0%
712708216	Sandra Leticia Martínez García	Q 50,000.00	50%	50%	0%
<b>Total defraudado</b>		<b>Q 146,960.00</b>			

Los porcentajes establecidos de responsabilidades respecto al monto defraudado, fueron establecidos con base en las responsabilidades de operar y autorizar las transacciones fraudulentas. (Referencia PT – B)

  
**Javier Alberto Méndez**  
**Gerente de Auditoría Interna**

## CONCLUSIONES

1. Se confirma la hipótesis, respecto a que los procedimientos aplicados en el caso práctico, deben ser incluidos en una adecuada planificación de la auditoría interna de una institución bancaria privada guatemalteca, para realizar una investigación de fraude interno en una de sus agencias, por medio de cuentas de depósitos de ahorro, durante el período del 01 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013.
2. Se alcanzaron los objetivos generales previstos, respecto a que con los procedimientos incluidos en la planificación de la auditoría interna para realizar una investigación de fraude interno operativo, mostrada en el caso práctico, se logran determinar los hechos ocurridos del caso en investigación.
3. Se obtuvieron los objetivos específicos previstos, respecto a que con una adecuada planificación de la auditoría interna para realizar una investigación de fraude interno, como la incluida en el caso práctico, se logra determinar otros aspectos relacionados al fraude interno suscitado, tales como: las personas implicadas en el fraude interno y consecuencias para la institución, entre otras.

4. Con la planificación de la auditoría interna para realizar una investigación de fraude interno, incluida en el caso práctico, se logró determinar las debilidades de control interno que contribuyeron a que el fraude se suscitará.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, elaborar previo a iniciar una investigación de fraude interno operativo en cuentas de depósitos de ahorro, una adecuada planificación de auditoría que contenga los procedimientos incluidos en el caso práctico de la presente investigación, que permita ejecutar un trabajo de investigación de forma ordenada y adecuada.
2. Se recomienda, aplicar los procedimientos incluidos en la planificación de la auditoría interna mostrada en el caso práctico de la presente investigación, con el objeto de lograr determinar los hechos ocurridos en una investigación de fraude interno operativo y otros aspectos relacionados al fraude interno suscitado, tales como: las personas implicadas en el fraude interno y consecuencias para la institución.
3. Se recomienda, aplicar los procedimientos incluidos en la planificación de la auditoría interna contenida el caso práctico de la investigación de mérito, con el objeto que se determine en todo trabajo de investigación, las debilidades de control interno que contribuyen a que el fraude se suscite, con el objeto que se realicen las acciones de corrección necesarias para evitar su reincidencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea; PRINCIPIOS BÁSICOS PARA UNA SUPERVISIÓN BANCARIA EFICAZ; Edición 2011; 01- 74 Páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala; CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA; Edición 2010; 281 artículos.
3. Congreso de la República de Guatemala; Decreto Número 16-2002 LEY ORGÁNICA DEL BANCO DE GUATEMALA y sus reformas; 88 artículos.
4. Congreso de la República de Guatemala; Decreto Número 18-2002 LEY DE SUPERVISIÓN FINANCIERA; 23 artículos.
5. Congreso de la República de Guatemala; Decreto Número 19-2002 LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS y sus reformas; 131 artículos.
6. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB); NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA; No. 240 “RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR EN RELACIÓN CON EL FRAUDE EN UNA AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS”; Edición 2011; 195-246 Páginas.

7. IFAC - Federación Internacional de Contadores; CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROFESIONALES DE LA CONTABILIDAD; New York, Julio 2009, 162 Páginas.
8. Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA); MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL; Edición 2011; 194 Páginas.
9. Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA); PREVENIR Y DETECTAR EL FRAUDE FINANCIERO; Edición 2008, vigente a la fecha; 24 Páginas.
10. Instituto de Auditores Internos de España; RESUMEN DE INFORME COSO II; Diciembre 2011; 7 Páginas.

Páginas de Internet consultadas:

11. Banco de Guatemala. (2014). Recuperado abril 2014, desde [www.banquat.gob.gt](http://www.banquat.gob.gt).
12. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. (2011). Documentos COSO. Recuperando abril 2014, [http://www.coso.org/documents/coso\\_framework\\_body\\_v6.pdf](http://www.coso.org/documents/coso_framework_body_v6.pdf).
13. Fontán Tapia, María Evangelina. Instituto de Auditores Forenses de Argentina. (2009). El impacto de la auditoría forense como técnica de



prevención, detección y control de fraude. Recuperado abril 2014, [www.ideaf.org/archivos/ideaf\\_impacto\\_af\\_prev\\_det\\_cont\\_fraude.pdf](http://www.ideaf.org/archivos/ideaf_impacto_af_prev_det_cont_fraude.pdf).

14. Fraud Magazine. (2011). Más allá del triángulo del fraude. Recuperado abril 2014, [http://prismamx.net/pdfs/mas\\_alla.pdf](http://prismamx.net/pdfs/mas_alla.pdf).
15. Instituto de Auditores Internos de Perú. (2014). Planificación de una investigación efectiva de fraude. Recuperado abril 2014, <http://www.iaiperu.org>.
16. Instituto de Auditores Internos. (2014). Normativa y documentos. Recuperado abril 2014, <https://na.theiia.org/Documents>.
17. Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2014). ABC Educación Financiera. Recuperado abril 2014, desde <http://www.sib.gob.gt/web/sib/NEF/ABC>
18. Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2014). Glosario de términos y conceptos. Recuperado abril 2014, desde <http://www.sib.gob.gt/web/sib/NEF/Glosario>