

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA  
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN,  
CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS  
AGENTES BANCARIOS”**

TESIS

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

POR

**BYRON DANILO ZET PIRIR**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

**Guatemala, mayo 2015**

**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 Roldán
Vocal segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

ÁREA DE MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. José Luis Reyes Donis
ÁREA DE CONTABILIDAD	Lic. José Adán de León
ÁREA DE AUDITORÍA	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez

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

PRESIDENTE	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
SECRETARIO	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
EXAMINADOR	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 01 de septiembre de 2014

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en Dictamen DIC.AUD. 342-2012, emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, procedí como asesor de tesis del estudiante Byron Danilo Zet Pirir, quién realizó la investigación del punto de tesis denominado "AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN, CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS AGENTES BANCARIOS", que en mi opinión reúne los requisitos académicos exigidos por la Universidad de San Carlos.

Con base en lo anterior, recomiendo que el trabajo de investigación del estudiante Byron Danilo Zet Pirir, se acepte para someterse al examen privado de tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del señor Decano,

  
Lic. Carlos Vinicio López Navarro

Contador Público y Auditor

Colegiado No. 3733

Lic. Carlos Vinicio López Navarro  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 3733



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

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

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
OCHO DE ABRIL DE DOS MIL QUINCE.

Con base en el Punto cuarto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 09-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 10 de marzo de 2015, se conoció el Acta AUDITORÍA 387-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 30 de octubre de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN, CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS AGENTES BANCARIOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante BYRON DANILO ZET PIRIR, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECUIDA MORALES  
DECANO

Ingrid  
REVISADO

Smp.



## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS**

Por concederme la oportunidad de culminar mi carrera, y darme la inteligencia, sabiduría y paciencia para hacerlo.

### **A MIS PADRES**

Valentín Zet Yupe  
María Luisa Pirir de Zet  
Por siempre estar a mi lado apoyándome y aconsejándome para lograr este éxito.

### **A MIS HERMANOS**

Jorge Mario y Ángel Raúl Zet Pirir, por su comprensión.

### **A MIS SOBRINOS**

Joshua Emanuel y Jorge Daniel Zet Ramos, con mucho cariño y ejemplo.

### **A MI ASESOR**

Lic. Carlos Vinicio López Navarro, por compartir sus conocimientos y el apoyo incondicional.

### **A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Por la formación académica, que permitió mi desarrollo profesional y personal.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS**

Glorioso centro de estudios profesionales.

## ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	Página	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	i	
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>BANCOS PRIVADOS NACIONALES</b>		
1.1	Definición de banco privado	1
1.1.1	Importancia de los bancos privados	1
1.1.2	Clasificación de los bancos	2
1.1.3	Estructura organizacional de los bancos privados	3
1.1.4	Concepto de bancarizar	3
1.2	Legislación aplicable a bancos privados nacionales	3
1.2.1	Constitución Política de la República de Guatemala	4
1.2.2	Código de Comercio (Decreto Ley No. 2-70 y sus reformas)	4
1.2.3	Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto No. 16-2002 y sus reformas)	4
1.2.4	Ley Monetaria (Decreto No. 17-2002)	5
1.2.5	Ley de Supervisión Financiera (Decreto No. 18-2002)	5
1.2.6	Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002 y sus reformas)	5
1.2.7	Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto No. 94-2000)	6
1.2.8	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto No. 67- 2001)	6
1.2.9	Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto No. 58-2005)	6
1.3	Supervisión financiera a los bancos privados nacionales	7
1.3.1	Supervisión financiera en Guatemala	7
1.3.2	Superintendencia de Bancos de Guatemala	7
1.3.3	Importancia de la supervisión financiera a los bancos privados	8
1.4	Operaciones y servicios autorizados a los bancos privados nacionales	9
1.4.1	Operaciones pasivas	9
1.4.2	Operaciones activas	10
1.4.3	Operaciones de confianza	11
1.4.4	Pasivos contingentes	11
1.4.5	Servicios	11
1.5	Prohibiciones y limitaciones a los bancos privados nacionales	12
1.5.1	Prohibiciones a los bancos privados	12
1.5.2	Limitaciones a los bancos privados nacionales	13
1.6	Sanciones a los bancos privados nacionales	14
1.6.1	Infracciones aplicables a los bancos privados nacionales	14

## **CAPÍTULO II**

### **AGENTES BANCARIOS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

2.1	Reseña histórica	16
2.2	Agentes bancarios de un banco privado nacional	17
2.2.1	Definición	17
2.2.2	Estudio de selección y requisitos para la afiliación de agentes bancarios	20
2.2.3	Impedimentos para actuar como agente bancario	23
2.2.4	Operaciones y servicios permitidos a los agentes bancarios	24
2.2.5	Obligación en materia de prevención para el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo	25
2.2.6	Terminación de contratos con los agentes bancarios	25
2.2.7	Viabilidad para la implementación del modelo operativo de agentes bancarios	25

## **CAPÍTULO III**

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

3.1	Auditoría interna	28
3.1.1	Definición de auditoría interna	28
3.1.2	Importancia de la auditoría interna	28
3.1.3	Objetivos de la auditoría interna	29
3.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	29
3.2.1	Normas sobre atributos	30
3.2.2	Normas sobre desempeño	31
3.2.3	Normas de implantación	32
3.3	Nivel organizacional de la auditoría interna	32
3.4	Técnicas y procedimientos de auditoría	34
3.4.1	Técnicas de auditoría	34
3.4.2	Procedimientos de auditoría	35
3.5	Pruebas de auditoría interna	35
3.6	Planificación	35
3.6.1	Definición de planificación	35
3.6.2	Planificación del trabajo de auditoría interna	36
3.6.3	Proceso de planificación de un trabajo específico de auditoría interna	37
3.7	Comunicación de resultados	39
3.7.1	Informe de auditoría	39
3.7.2	Objetivos que persigue la elaboración del informe de auditoría interna	39
3.8	Seguimiento de recomendaciones	40
3.9	Código de ética	40

3.9.1	Código de ética de auditores internos	40
-------	---------------------------------------	----

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

4.1	Control interno	42
4.1.1	Definición de control interno	42
4.1.2	Objetivos del control interno	42
4.2	Componentes del control interno según el COSO II (ERM)	43
4.2.1	Ambiente de control	43
4.2.2	Establecimiento de objetivos	44
4.2.3	Identificación de eventos	44
4.2.4	Evaluación de riesgos	45
4.2.5	Respuesta al riesgo	46
4.2.6	Actividades de control	46
4.2.7	Información y comunicación	47
4.2.8	Supervisión	47
4.3	Control interno aplicable a bancos privados	48
4.3.1	Políticas y procedimientos	48
4.4	Métodos de evaluación de control interno	49
4.4.1	Método narrativo	49
4.4.2	Método de cuestionario	50
4.4.3	Método de gráficas de flujo	50
4.5	Riesgos que afronta la auditoría en la evaluación de control interno	51
4.5.1	Riesgo inherente	51
4.5.2	Riesgo de control interno	51
4.5.3	Riesgo de detección	52
4.6	Riesgos a los que se expone un banco privado nacional	52

**CAPÍTULO V**  
**AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN, CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS AGENTES BANCARIOS (CASO PRÁCTICO)**

5.1	Antecedentes y datos informativos	54
5.2	Planificación para la evaluación de control interno en los procesos de los agentes bancarios	59
5.2.1	Programa de trabajo y desarrollo de la evaluación del sistema de control interno en los procesos de los agentes bancarios	66
5.3	Informe de auditoría interna	114



<b>CONCLUSIONES</b>	124
<b>RECOMENDACIONES</b>	125
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	126
<b>ANEXO</b>	129

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Organización de un departamento de auditoría interna	33
2	Estructura organizacional de Banco Tres, S.A.	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Total de agentes bancarios por banco al 30 de junio de 2014	17
2	Total de establecimientos autorizados como agentes bancarios por región al 30 de junio de 2014	18

## INTRODUCCIÓN

Los bancos privados tienen una importancia relevante en la economía de un país, debido a que constituyen una infraestructura, a través de la cual se trasladan los recursos de las personas que tienen un excedente de liquidez para proporcionarlos a aquellos que necesitan financiamiento. Y su principal función es captar, administrar y dirigir el ahorro y la inversión de los recursos financieros proporcionados por la población y su canalización hacia los diferentes sectores productivos del país. Este proceso hace que los bancos privados constituyan en la economía de una nación, un elemento esencial para su crecimiento.

A las instituciones bancarias, se les hace difícil ofrecer cobertura total en todas las regiones del país en lo referente a servicios financieros, por medio de las agencias bancarias, es por ello que la inclusión del modelo de agentes bancarios para la realización de operaciones de personas que se encuentren ubicadas en zonas que resulten de difícil acceso o no factible para constituir una agencia bancaria, presentan una opción viable y en crecimiento; sin embargo, deben concatenarse varios aspectos, como la justificación de la utilización de este modelo y sobre todo la educación financiera básica, tanto para los usuarios, como para los dueños de los comercios que decidan ser adheridos para ejercer como agentes bancarios, así como la habilidad de la gerencia para administrar y controlar exitosamente los riesgos a que se expone la institución al optar la utilización del citado modelo.

La justificación para la realización del trabajo de investigación, surge como consecuencia del crecimiento que muestra la afiliación de comercios para actuar como agente bancario en nombre de instituciones financieras, y en la misma proporción las operaciones financieras que por medio de éstos se realizan, consecuentemente deben existir controles a la medida, para mitigar los riesgos y eventualidades que puedan provocar pérdidas monetarias para los bancos.

El presente trabajo de tesis desarrolla el tema, AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN, CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS AGENTES BANCARIOS, derivado del estudio e investigación, plasmados en cinco capítulos.

En el capítulo I, se aborda el entorno de los bancos privados nacionales, la definición e importancia, legislación aplicable, así como el ente supervisor, las operaciones y servicios que están autorizados para efectuar, las prohibiciones y sanciones que le son aplicables.

En el capítulo II, se desarrolla sobre los agentes bancarios, principiando con una reseña histórica, la definición, requisitos que deben cumplir para ser afiliados por una institución bancaria, los impedimentos, así como las operaciones y servicios que le están permitidos efectuar.

El capítulo III, presenta el tema de la auditoría interna en los bancos privados nacionales, la definición e importancia que implica su uso, los objetivos que se plantea, se describen las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, el nivel organizacional adecuado, también la planificación y ejecución de un trabajo de auditoría y por último el código de ética profesional.

El capítulo IV, menciona lo relativo a la evaluación de control interno de un banco privado nacional, así también desarrolla los temas de control interno y los componentes según el COSO II (ERM), los métodos de evaluación, la relevancia de las políticas y procedimientos, los riesgos que afronta la auditoría interna en la evaluación del control interno y los riesgos a los que se expone un banco privado.

En el capítulo V, se desarrolla el caso práctico relacionado con la evaluación del control interno en los procesos que conlleva administrar el modelo de negocio de agentes bancarios de un banco privado, se muestran directrices generales, también algunos ejemplos de hallazgos de acuerdo a la experiencia del autor. Con la exposición y desarrollo del caso práctico expuesto en el capítulo indicado, se pretende relacionar con la teoría plasmada en los capítulos antecesores.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas.

# CAPÍTULO I

## BANCOS PRIVADOS NACIONALES

### 1.1 Definición de banco privado

“Los bancos son instituciones financieras que tienen autorización para aceptar depósitos y para conceder créditos. Éstos persiguen la obtención de beneficios. Por eso tratan de prestar los fondos que reciben de tal forma que la diferencia entre los ingresos que obtienen y los costos en que incurren sea lo mayor posible.

Las normas básicas del funcionamiento de los bancos son: garantizar la liquidez, la rentabilidad y la solvencia.” (20:3)

La función de los bancos de captar y prestar dinero, se denomina, intermediación financiera, referente a ésta última, el artículo No. 3 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica lo siguiente: “Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (5:2)

#### 1.1.1 Importancia de los bancos privados

La importancia radica en la intermediación financiera, que incide directamente en el desarrollo económico de un país. Pues, su principal función es suministrar fondos a quienes lo necesitan, recursos que han sido captados de los depositantes o del capital de trabajo, con la finalidad que se produzcan bienes o servicios de los financiados. Los bancos aceptan los riesgos implícitos en dicho

proceso, por lo que deben obtener un beneficio, es por ello que las operaciones que realizan las instituciones bancarias deben estar reguladas adecuadamente. De esta manera los bancos buscan los medios y herramientas para bancarizar a la mayor parte de la población en las distintas regiones del país, lo que conlleva al impulso de la economía y al mismo tiempo obtienen mayores beneficios.

### **1.1.2 Clasificación de los bancos**

Por la conformación de su capital, los bancos se pueden clasificar en:

#### **1.1.2.1 Bancos estatales**

El capital se encuentra constituido con fondos del Estado. Ejemplo: El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

#### **1.1.2.2 Bancos privados**

El capital está integrado por aportaciones de particulares o que corresponden a la iniciativa privada y se constituyen como sociedades anónimas. Ejemplo: Banco Industrial, S.A., Banco G&T Continental, S.A.

#### **1.1.2.3 Bancos mixtos**

El capital se constituye con aportaciones del Estado y la iniciativa privada en forma conjunta. Ejemplo: Banco de Desarrollo Rural, S.A.

#### **1.1.2.4 Bancos extranjeros**

Cuando el capital proviene de bancos constituidos en otros países y son autorizados para operar en el país. Ejemplo: Banco Azteca de Guatemala, S.A.

### **1.1.3 Estructura organizacional de los bancos privados**

La organización de un banco privado, tiene como finalidad cumplir con los objetivos previamente establecidos, enfocados generalmente, en ser más rentables, eficientes, eficaces, entre otras metas, de acuerdo a las características específicas que presente cada institución. Generalmente, se encuentra basada en una estructura por departamentalización, y por las funciones de trabajo desempeñadas, el producto o servicio ofrecido; sin embargo, la evolución de los productos y servicios financieros, obliga a incorporar o modificar la estructura organizacional, para velar por el cumplimiento de las metas previamente establecidas.

### **1.1.4 Concepto de bancarizar**

“Es el proceso por medio del cual la banca se acerca a la población, aumentando el número de agencias y de servicios bancarios para atender a un mayor número de personas.”(23:11)

## **1.2 Legislación aplicable a bancos privados nacionales**

En lo relativo a la legislación aplicable a bancos privados nacionales, el artículo No. 5 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica:

“Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera. En las



materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable”. (5:2)

A continuación se exponen las principales leyes relativas a los bancos privados:

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

Ley superior de la República de Guatemala, tiene como fin organizar al Estado de forma jurídica y política. De manera general indica las reglas para el régimen económico del país, donde implícitamente están las instituciones bancarias.

### **1.2.2 Código de Comercio (Decreto Ley No. 2-70 y sus reformas)**

Constituye el marco regulatorio sobre la actividad profesional de los comerciantes, los negocios jurídicos y cosas mercantiles. Se refiere a la banca dentro del rubro de comerciantes, que ejercen en nombre propio y con fines de lucro, no obstante, la autorización para constituirse y operar se regirá por las leyes especiales aplicables a cada caso.

### **1.2.3 Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto No. 16-2002 y sus reformas)**

Esta Ley tiene por objeto normar la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala. Tiene su fundamento legal en el artículo No. 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

La referida Ley describe al Banco de Guatemala, como una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, con patrimonio propio, plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, con domicilio en el departamento de Guatemala.

#### **1.2.4 Ley Monetaria (Decreto No. 17-2002)**

Tiene un cuerpo regulatorio que unifica todas las disposiciones relacionadas con el curso legal de la moneda, su canje y con la convertibilidad de la misma.

Indica también, la unidad monetaria de Guatemala, el quetzal, que simbólicamente es representado por la letra Q.

#### **1.2.5 Ley de Supervisión Financiera (Decreto No. 18-2002)**

Tiene por objeto normar la vigilancia e inspección a los bancos, instituciones de crédito, financieras y demás que disponga la ley, en Guatemala dicha función la ejerce la Superintendencia de Bancos.

La vigilancia e inspección a los bancos, implica que éstos mantengan la liquidez y solvencia adecuada, que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de las operaciones que efectúen, en función de la protección de los intereses del público que confía sus ahorros a dichas entidades.

#### **1.2.6 Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002 y sus reformas)**

Ésta Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones, liquidación de bancos y grupos financieros, establecimiento y clausura de sucursales, y de oficinas de representación de bancos extranjeros. Incluye también un capítulo sobre las sanciones y los medios de impugnación a las mismas.

### **1.2.7 Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto No. 94-2000)**

Establece que el sistema cambiario es de libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de divisas, y serán por cuenta de cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera, las utilidades, las pérdidas y los riesgos que se deriven de las operaciones que de esa naturaleza se realicen.

### **1.2.8 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto No. 67- 2001)**

Su principal objetivo es prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito y establece las normas que para el efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de la citada Ley, incluidas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Mediante Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, se emitió el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual tiene por objeto desarrollar los preceptos establecidos en la mencionada Ley.

### **1.2.9 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto No. 58-2005)**

Ley que tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo.

El artículo No. 4 de la citada Ley, indica lo siguiente sobre el delito de financiamiento del terrorismo: “Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare,

transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.” (10:2)

### **1.3 Supervisión financiera a los bancos privados nacionales**

#### **1.3.1 Supervisión financiera en Guatemala**

En el contexto financiero, el artículo No. 2 de la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, dice: “se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.” (7:2)

La supervisión financiera efectuada por un ente externo, es un elemento esencial, por el papel de intermediario financiero que desempeñan los bancos privados nacionales dentro del sistema financiero guatemalteco, y su objetivo es asegurar que éstos funcionen de una forma sana y segura, a la vez que posean el capital y reservas suficientes para garantizar los fondos de los depositantes. Como se indicó, en Guatemala la Superintendencia de Bancos es la institución encargada de ejercer la supervisión.

#### **1.3.2 Superintendencia de Bancos de Guatemala**

La Superintendencia de Bancos de Guatemala, es la entidad encargada de ejercer la vigilancia e inspección en los bancos, sociedades financieras, aseguradoras y otras entidades. Además, tiene la plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza también de independencia funcional necesaria para el

cumplimiento de sus fines, y para velar porque las instituciones sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

El Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Artículo No. 1, indica: “La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta Ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.” (7:2)

El Superintendente de Bancos, es la autoridad administrativa superior de la Superintendencia de Bancos.

### **1.3.3 Importancia de la supervisión financiera a los bancos privados**

“La supervisión bancaria desarrolla una actividad de notable trascendencia social, al tratar de proteger un interés público; el buen funcionamiento del sistema financiero, su eficiencia y estabilidad.

Un modelo eficaz de regulación y supervisión contribuye al buen funcionamiento del sistema en su conjunto, al promover la fluidez de los mecanismos de intermediación financiera, generando un entorno de confianza en las instituciones por parte del público ahorrador.

El negocio bancario está basado en la confianza de los depositantes que necesitan un entorno institucional apropiado, incluyendo un sistema de supervisión

bien organizado para suplir, en parte, su falta de capacidad e información y medir con precisión el riesgo en que incurren.” (22:18)

Entonces, la importancia de la supervisión financiera a los bancos privados, radica en velar para que éstos operen de una forma sana y confiable, además de establecer razonablemente que cuentan con capital y reservas suficientes para afrontar potenciales situaciones de riesgo, y mantener la confianza en el sistema financiero, lo que reduce el riesgo de pérdida de los depositantes, inversionistas y demás acreedores.

#### **1.4 Operaciones y servicios autorizados a los bancos privados nacionales**

Los bancos privados, como instituciones especializadas en la prestación de servicios financieros, realizan operaciones diversas que inciden en sus estados financieros. Las operaciones y servicios que pueden realizar los bancos autorizados en Guatemala, en moneda nacional y extranjera, se indican en el artículo No. 41 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, y son:

##### **1.4.1 Operaciones pasivas**

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, seguridad o garantía, ya sea en cuanto a recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez u otros compromisos que impliquen la restitución de fondos, por ejemplo, recibir depósitos, emitir obligaciones financieras y obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros.” (23:37)

En este tipo de operaciones se encuentran las siguientes:

- “Recibir depósitos monetarios;
- Recibir depósitos a plazo;
- Recibir depósitos de ahorro;
- Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- Crear y negociar obligaciones convertibles;
- Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportado.”(5:15)

#### **1.4.2 Operaciones activas**

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de canalizar recursos financieros, tales como otorgar créditos, efectuar inversiones y conceder anticipos para exportaciones.”(23:37)

- “Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;

- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el punto anterior;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y
- Realizar operaciones de reporto como reportador.” (5:16)

### **1.4.3 Operaciones de confianza**

Son aquellas operaciones que realiza el banco por cuenta de terceros, mediante contratos firmados entre éstos, donde se estipulan las condiciones sobre las cuales se prestarán los servicios. Se encuentran las siguientes:

- “Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.” (5:16)

### **1.4.4 Pasivos contingentes**

Los pasivos contingentes son aquellos que podrían derivar en una obligación para el banco, por la adopción de:

- “Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Emitir o confirmar cartas de crédito.” (5:16)

### **1.4.5 Servicios**

Adicionalmente a las operaciones indicadas, los bancos, pueden prestar los servicios siguientes:



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

## **1.5 Prohibiciones y limitaciones a los bancos privados nacionales**

En Guatemala las prohibiciones y limitaciones están descritas en el Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

A continuación, se presentan las prohibiciones y limitaciones que tienen las instituciones bancarias.

### **1.5.1 Prohibiciones a los bancos privados nacionales**

De conformidad con el Decreto No. 19-2002 antes citado, en su artículo No. 45, establece las prohibiciones específicas para los bancos, así:

- a) “Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 342 del Código Penal;
- b) Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones del propio banco, de otro banco o en su caso, de las empresas que conforman su grupo financiero;
- c) Admitir en garantía o adquirir sus propias acciones;

- d) Adquirir o conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles que no sean necesarios para el uso de la entidad, excepto cuando les sean adjudicados activos extraordinarios o aquellos que se destinen a operaciones de arrendamiento financiero, de conformidad con la presente Ley;
- e) Transferir por cualquier título, los bienes, créditos o valores de la misma entidad a sus accionistas, directores, funcionarios y empleados, así como a las personas individuales o jurídicas vinculadas a dichas personas. Se exceptúan únicamente los bonos y títulos valores emitidos por la propia entidad cuando sean adquiridos en las mismas condiciones ofrecidas al público y las acciones cuando sean compradas en las mismas condiciones que se otorgan a otros accionistas;
- f) Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria, y participar en cualquier forma, directa o indirectamente, en empresas que se dediquen a tales actividades;
- g) Simular operaciones financieras y de prestación de servicios; y,
- h) Realizar otras operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio bancario.” (5:18)

### **1.5.2 Limitaciones a los bancos privados nacionales**

Las limitaciones también están contempladas en el Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en los artículos del No. 47 al 49, así:

Con el fin de controlar la concentración de inversiones y contingencias en los bancos, el artículo No. 47 de la referida Ley, establece los porcentajes que no deben exceder en las operaciones que impliquen financiamiento directo e indirecto de cualquier naturaleza con personas individuales o jurídicas de carácter privado o entidades del Estado.

El artículo No. 48 de la referida Ley, establece que los bancos podrán computar como gastos de organización, hasta el cinco por ciento del capital pagado inicial, los cuales deben quedar amortizados dentro de un período no mayor de cinco años.

De conformidad con el artículo No. 49 de la citada Ley, indica que, la Junta Monetaria, normará de manera general lo referente a regular las operaciones que los bancos celebren con sus accionistas, directores, entre otras por relaciones de propiedad y administración.

## **1.6 Sanciones a los bancos privados nacionales**

Se puede decir que, las sanciones, son aquellas consecuencias implícitas de un ilícito, previstas en disposiciones reglamentarias y cuya imposición le corresponde a la autoridad administrativa, con el fin de hacer cumplir dichas disposiciones obligadamente o para reprimir su quebrantamiento.

En ese sentido, el mencionado Decreto No. 19-2002, establece en el Título XI, las sanciones a delitos e infracciones que cometan los bancos privados nacionales, de la siguiente manera:

### **1.6.1 Infracciones aplicables a los bancos privados nacionales**

El artículo No. 98, indica que, las infracciones que cometen los bancos a las disposiciones, las resoluciones que emita la Junta Monetaria, a su escritura constitutiva, reglamentos, estatutos, entre otros, así como la presentación de informaciones, declaraciones o documentos falsos o fraudulentos, serán sancionados por el órgano supervisor con observancia de los principios del debido proceso y del derecho de defensa conforme lo dispuesto en la Ley indicada.

Las sanciones a las infracciones indicadas en el párrafo anterior, son de la siguiente manera:

- “En la primera infracción, una sanción pecuniaria de quinientos a cuarenta mil unidades de multa de acuerdo con la gravedad de la infracción.
- En la segunda infracción sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, una sanción igual al doble de unidades de multa impuesta en la primera infracción.
- En la tercera infracción sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, una sanción igual al doble de unidades de multa indicadas en el numeral anterior.” (5:38)

## **CAPÍTULO II**

### **AGENTES BANCARIOS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **2.1        Reseña histórica**

En el documento “Servicios Bancarios a Través de Redes de Establecimientos Minoristas”, El Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres (CGAP, por sus siglas en inglés), según estudios realizados, revela que: “Tan sólo una cuarta parte de los hogares de los países en desarrollo tiene alguna clase de ahorros financieros en instituciones bancarias formales: en Kenya, el 10%; en Macedonia, el 20%; en México, el 25%; en Bangladesh, el 32%. No obstante, el acceso a los servicios financieros, ya sea en la forma de ahorros, pagos, créditos o seguros, es una herramienta fundamental para administrar el bienestar y la capacidad productiva de una familia: para moderar el gasto cuando los ingresos son erráticos (trabajo ocasional, estacionalidad de los cultivos), para poder incrementar el poder adquisitivo cuando los gastos son grandes y esporádicos (matrículas escolares, compra de semillas) o para protegerse en caso de emergencias (desastres naturales, una muerte en la familia).” (19:1)

Para lograr la bancarización en regiones lejanas y de difícil acceso en el país, las instituciones bancarias, deberán adaptar sus sistemas a un entorno donde se realizan gran cantidad de operaciones de poco valor, y conformar redes más flexibles de establecimientos ya existentes, donde los usuarios potenciales puedan cómodamente depositar o retirar fondos de sus cuentas.

En el documento antes mencionado, el Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres, indica que: “En Brasil se han abierto 95.000 agentes bancarios, en su mayoría durante los últimos cinco años. Como resultado, en la actualidad todas las municipalidades están integradas al sistema bancario formal. En Filipinas y Kenya, los servicios de pago ofrecidos por operadores de telefonía móvil se sirven de sus amplias redes de distribución de tarjetas prepagas, que cumplen también la

función de locales de depósito y retiro de efectivo. Este modelo está adoptándose en Bolivia, Colombia, India, México, Pakistán, Perú y Sudáfrica.” (19:2)

En Guatemala, se introdujo por primera vez en una prueba piloto por el Banco G&T Continental, S.A., debido a la estrategia de expansión al interior de la república de dicha institución, utilizaron como base los modelos de los países de México, Colombia, Perú y Brasil.

Otros bancos privados en Guatemala adoptaron también el modelo operativo de agentes bancarios para realizar operaciones financieras, ha sido tal la aceptación que al 30 de junio de 2014, el total de agentes bancarios es de 5,270.

**Tabla No. 1**

Total de agentes bancarios por banco al 30 de junio de 2014

<b>Nombre del banco</b>	<b>Total de agentes bancarios</b>
Banco Industrial, S.A.	962
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	1,655
Banco Promerica, S.A.	11
Banco G&T Continental, S.A.	2,599
Banco de Crédito, S.A.	43
<b>Total</b>	<b>5,270</b>

Fuente: información estadística publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

## **2.2 Agentes bancarios de un banco privado nacional**

### **2.2.1 Definición**

El Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, emitido en anexo a la resolución de la Junta Monetaria JM-65-2010, indica: “Se entenderá por agentes bancarios a las personas individuales o jurídicas que ejerzan actividades comerciales, con las que un banco suscribe un contrato para que, por cuenta de éste, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este reglamento.” (17:3)

Los agentes bancarios, son redes de comercios ya establecidos, como farmacias, abarroterías, librerías entre otros, ubicados en zonas donde sería financieramente insostenible para una institución bancaria establecer una agencia, por lo tanto, estos puntos están a disposición de los bancos para distribuir algunos de los servicios financieros.

Los bancos que suscriben contratos con personas individuales o jurídicas, para afiliarlas como agentes bancarios, pueden presentar más de una ubicación física para la prestación de servicios financieros, a las cuales se denominan establecimientos por agente bancario; la Tabla No. 2 presenta el número de establecimientos por región al 30 de junio de 2014.

**Tabla No. 2**

Total de establecimientos autorizados como agentes bancarios por región al 30 de junio de 2014

Región	Banco Industrial, S.A.	Banco de Desarrollo Rural, S.A.	Banco Promerica, S.A.	Banco G&T Continental, S.A.	Banco de Crédito, S.A.
Metropolitana	210	314	77	593	5
Norte	94	153	2	208	1
Nororiente	151	166	10	266	7
Suroriente	95	128	5	262	9
Central	97	224	14	406	1
Suroccidente	328	623	15	876	23
Noroccidente	134	328	2	294	29
Petén	54	149	2	186	0
<b>Total</b>	<b>1,163</b>	<b>2,085</b>	<b>127</b>	<b>3,091</b>	<b>75</b>

**Fuente:** información estadística publicada en la página web de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Cabe explicar que la tabla No. 1 y tabla No. 2 presentan diferentes cantidades en cada entidad bancaria, debido a que, en la primera se presenta la cantidad de los agentes bancarios con los cuales han suscrito contratos y en la segunda los establecimientos, que se refieren a las ubicaciones físicas, donde prestan servicios financieros, por lo que, pueden presentar más de un punto de servicio.

### **2.2.1.1 Opciones tecnológicas que se emplean para que los agentes bancarios realicen operaciones**

Las opciones tecnológicas para que los agentes bancarios efectúen operaciones financieras, están basadas en los medios utilizados en otros países de latinoamérica, los cuales se describen a continuación:

#### **2.2.1.1.1 El punto de servicio -P.O.S.-**

“Punto de venta o “P.O.S.”, por sus siglas en inglés (Point of Sale). El P.O.S. es un dispositivo electrónico que le proporciona autorizaciones confiables y rápidas para consumos con tarjetas de crédito o débito y a su vez le permite realizar de manera automática y ágil la liquidación o depósito de las transacciones a través del servicio de captura electrónica de datos.” (26:1)

El dispositivo puede ser adaptado para actuar como un mecanismo de transmisión de información en tiempo real entre el agente bancario y el banco. Es el equipo más utilizado en el ámbito tecnológico para el establecimiento de un agente bancario.

#### **2.2.1.1.2 Servicio web**

“Un servicio web, es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones. Distintas aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes de programación diferentes, y ejecutadas sobre cualquier plataforma, pueden utilizar los servicios web para intercambiar datos en redes de ordenadores como internet.” (25:1)

Esta opción, requiere que el agente bancario cuente con una computadora y conexión a internet, para realizar las operaciones, situación que lo hace



complicado para las áreas geográficas que no cuentan con el acceso a equipo de cómputo y difícilmente a una conexión de internet.

#### **2.2.1.2 Aspectos administrativos y regulatorios que se deben tomar en cuenta al utilizar el modelo de agentes bancarios**

Los aspectos administrativos y regulatorios, se refieren a todo lo relativo a la organización y funcionamiento que deben realizar internamente las instituciones bancarias, para la gestión que conlleva el utilizar el modelo de operaciones por medio de agentes bancarios, así como los controles internos adecuados para el seguimiento de las operaciones que éstos efectúen, así como velar por el cumplimiento de aquellos aspectos reglamentarios que le apliquen.

#### **2.2.2 Estudio de selección y requisitos para la afiliación de agentes bancarios**

##### **2.2.2.1 Estudio para la selección de agentes bancarios**

“Para efectos de la selección de los agentes bancarios, los bancos deberán realizar los estudios de evaluación de aspectos asociados, entre otros, al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, a las operaciones brindadas por el banco a través de los agentes bancarios, a los riesgos de reputación, operación, lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, determinando las medidas que se tomarán para mitigar tales riesgos.” (17:3)

La evaluación que se obtenga, de lo indicado en el párrafo anterior, deberá constar por escrito e incluir el resultado de la investigación de idoneidad por cada uno de los agentes bancarios que se adhieran al banco para efectuar operaciones.

### **2.2.2.2 Requisitos para personas individuales**

Los requisitos que deben cumplir las personas individuales para afiliarse como agente bancario, son:

- a) “Fotocopia del documento personal de identificación.
- b) Fotocopia de la patente de comercio de empresa.
- c) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado.
- d) Al menos una referencia bancaria, una comercial y una personal recientes.
- e) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante.” (17:6)

### **2.2.2.3 Requisitos para personas jurídicas**

Los requisitos que deben cumplir las personas jurídicas para la afiliación como agente bancario, son:

- a) “Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones, si las hubiere.
- b) Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como Agente Bancario, cuando corresponda.
- c) Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal, con facultades suficientes.
- d) Nómina de los principales socios o accionistas de la sociedad.
- e) Nómina y cargos de los administradores de la sociedad, e incluir al gerente general.
- f) Fotocopia de la patente de comercio de sociedad y de empresa.

- g) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado.
- h) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante.
- i) Al menos una referencia bancaria y una comercial recientes.
- j) Estados financieros del último ejercicio contable, firmados por el representante legal y el contador.” (17:6)

#### **2.2.2.4 Contenido mínimo del contrato suscrito con los agentes bancarios**

Para cumplir con el artículo No. 13 del Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, anexo de la resolución JM-65-2010, emitida por la Junta Monetaria, las instituciones bancarias deberán incluir en los contratos que suscriban con los agentes bancarios como mínimo lo siguiente:

- a) “Que tanto él como su personal, guardarán la confidencialidad de las operaciones y servicios que realicen y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con el banco contratante.
- b) Cumplir con el manual operativo para Agentes Bancarios proporcionado por el banco contratante.
- c) No realizar ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por el banco, al usuario o cliente, por las operaciones o servicios que preste por cuenta del banco contratante.
- d) Identificarse frente al público, en cuanto a la realización de operaciones y prestación de servicios por cuenta del banco contratante, únicamente como “Agente Bancario”.
- e) Realizar únicamente las operaciones y servicios que se especifiquen, en los horarios que se hayan determinado.

- f) No condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios contratados con el banco a la adquisición de sus propios productos o servicios.
- g) No ceder en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados del contrato pactado con el banco.” (17:5)

El Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios indicado, no obliga, ni restringe la exclusividad para la realización de operaciones de un banco con los agentes bancarios, no obstante, es recomendable incluir en el contrato una cláusula para este tema, con la finalidad de proteger la seguridad de la información tanto del banco, como la de los clientes y usuarios.

### **2.2.3 Impedimentos para actuar como agente bancario**

Los impedimentos para actuar como agente bancario, están estipulados en el artículo No. 6 del citado Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, el cual menciona los siguientes:

- a) “Los menores de edad.
- b) Los que sean deudores morosos.
- c) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad.
- d) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos.
- e) Los que por su actividad, condición u otros aspectos puedan afectar la reputación o solvencia del banco.
- f) Los que no tengan residencia legalmente establecida en el país.
- g) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.” (17:3)

## **2.2.4 Operaciones y servicios permitidos a los agentes bancarios**

Las operaciones permitidas a los agentes bancarios de acuerdo con lo indicado en el artículo No. 7 del citado Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, son:

- a) “Recibir depósitos y atender retiros de cuentas de depósitos de ahorro y cuentas de depósitos monetarios previamente constituidas en el banco contratante.
- b) Efectuar cobros por cuenta ajena que se dispongan en el contrato.
- c) Recepción y envío de transferencias de fondos.
- d) Recibir pagos de préstamos otorgados por el banco contratante.
- e) Otras operaciones y servicios que los bancos pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.” (17:4)

La Asociación Bancaria de Guatemala, realizó la solicitud a la Superintendencia de Bancos para que los agentes bancarios pudieran participar en los procesos de apertura de cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, así como gestionar la afiliación de clientes a los servicios financieros móviles, dicha petición fue autorizada, según el acuerdo No. 25-2011 del Superintendente de Bancos, con vigencia a partir del 1 de noviembre de 2011.

### **2.2.4.1 Responsabilidad de los bancos por las operaciones y servicios que prestan los agentes bancarios**

Los bancos serán directamente los responsables por las operaciones que realicen y los servicios que presten los agentes bancarios, por lo tanto, los comprobantes que entreguen éstos a los usuarios o cuentahabientes, deberán consignar la anotación de la responsabilidad de la institución bancaria, así:

“El Banco (denominación social del banco contratante) es responsable por las operaciones realizadas y por los servicios prestados, por cuenta de éste, por el agente bancario (denominación social, razón social o nombre comercial del agente bancario).” (17:8)

### **2.2.5 Obligación en materia de prevención para el lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo**

“Los bancos contratantes serán los directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo u otras disposiciones dictadas en esas materias, sobre las operaciones y servicios que presten los agentes bancarios.” (17:4)

### **2.2.6 Terminación de contratos con los agentes bancarios**

Los bancos privados nacionales, para la realización y prestación de servicios por medio de agentes bancarios comprometen el prestigio ante los usuarios de la localidad en la que está ubicado el agente bancario, por lo tanto, deben velar para que se cumplan todos los requisitos necesarios, así como los compromisos pactados en el contrato de servicios suscrito, caso contrario deben tomar la decisión de dar por terminado el contrato de forma inmediata, sin perjuicio de plantear las acciones que procedan a fin de deducir las responsabilidades que correspondan de acuerdo a la circunstancia en que esté inmerso el hecho.

### **2.2.7 Viabilidad para la implementación del modelo operativo de agentes bancarios**

Los bancos privados deben justificar en un estudio la implementación del modelo operativo de agentes bancarios, para demostrar la capacidad para la utilización de dicho modelo, así como la administración adecuada de los riesgos que implica,

asimismo, que está encaminado a la consecución de los objetivos y estrategia de la institución bancaria.

El artículo No. 3 del Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, indica lo siguiente: “Aprobación del esquema. El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, deberá aprobar el esquema para la prestación de servicios a través de agentes bancarios. Para el efecto deberá sustentarse en un estudio que contenga el análisis y evaluación de su viabilidad y alineación con la estrategia del banco.” (17:3)

#### **2.2.7.1 Modelo operativo para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios**

El citado Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios, manda a los bancos privados a crear un modelo operativo, que se refiera a los aspectos administrativos, de control, de seguridad, tecnológicos y de comunicación que garanticen la adecuada prestación de servicios al público, para lo cual se debe considerar como mínimo lo siguiente:

- a) “Estrategia del banco a la que obedece la utilización del modelo operativo de agentes bancarios;
- b) Las políticas, procedimientos y sistemas para la administración de los riesgos derivados de la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de los agentes bancarios, incluyendo los relativos a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo;
- c) Perfil de los agentes bancarios que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras;
- d) Criterios para determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes bancarios y a los usuarios o clientes, en un período determinado;

- e) Modelo del contrato a que se refiere el artículo 13 de este reglamento;
- f) Manual operativo para agentes bancarios que debe comprender, como mínimo, conceptos básicos de las operaciones bancarias que tienen autorizado realizar y su relación con el modelo de agentes bancarios; descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar; pasos para la atención de las operaciones y prestación de los servicios por medio de la tecnología de que se trate; especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y, una guía rápida para la solución de problemas y teléfonos de contacto en caso de emergencias o fallas operativas; y,
- g) La descripción del hardware y software a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los agentes bancarios y los servidores del banco, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad, transferencia y disponibilidad de la información, la seguridad informática que se implementará y cualesquiera otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de seguridad de los sistemas.” (17:7)



## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1 Auditoría interna**

##### **3.1.1 Definición de auditoría interna**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, definen a la actividad de la auditoría interna, como:

“Un departamento, división, equipo de consultores, u otro/s practicante/s que proporciona/n servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (14:21)

La necesidad de una auditoría interna se pone de manifiesto en una entidad a medida que ésta aumenta en volumen de operaciones, extensión geográfica o complejidad de las transacciones que realiza.

##### **3.1.2 Importancia de la auditoría interna**

Radica en establecer una herramienta gerencial para el control y la gestión en las entidades, pues a través de las evaluaciones que realizan, generalmente presentan informes que revelan la situación real de la organización y los problemas en los sistemas de control e información financiera.

Tradicionalmente, se ha orientado hacia aquellos aspectos y operaciones de tipo financiera, no obstante, el enfoque moderno de la auditoría interna, se basa en una serie de servicios como la evaluación y estudios para promover el incremento

en la eficiencia, eficacia y en economizar, asimismo hacer investigaciones especiales para los altos ejecutivos de las organizaciones, para con esto añadir valor a las entidades a las que pertenecen.

### **3.1.3 Objetivos de la auditoría interna**

La actividad de la auditoría interna, tal como lo indican las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, debe evaluar y hacer recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- “Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización;
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización;
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización; y;
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, y la dirección.” (14:13)

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

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, promulgadas por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, establecen un marco de referencia para la auditoría interna, para lograr que ésta, sea una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Las normas tienen como propósito:

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

La estructura de las normas está formada por las normas sobre atributos, de desempeño y de implantación.

### **3.2.1 Normas sobre atributos**

“Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.” (14:2) A continuación se presentan los estándares de las normas sobre atributos:

- **Propósito, autoridad y responsabilidad**  
 “El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas.” (14:4)
- **Independencia y objetividad**  
 “La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (14:4)
- **Aptitud y cuidado profesional**  
 “Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.” (14:6)

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

“El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.” (14:8)

### **3.2.2 Normas sobre desempeño**

“Las normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.” (14:2) A continuación se presentan los estándares de las normas sobre desempeño:

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

“El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.” (14:11)

- **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.” (14:13)

- **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.” (14:14)

- **Desempeño del trabajo**

“Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.” (14:16)

- **Comunicación de resultados**  
“Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo.”  
(14:17)
- **Seguimiento del progreso**  
“El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.” (14:20)
- **Comunicación de la aceptación de los riesgos**  
“Cuando el director ejecutivo de auditoría concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el director ejecutivo de auditoría determina que el asunto no ha sido resuelto, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar esta situación al Consejo.” (14:20)

### **3.2.3 Normas de implantación**

Las normas de Implantación amplían las normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionan los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

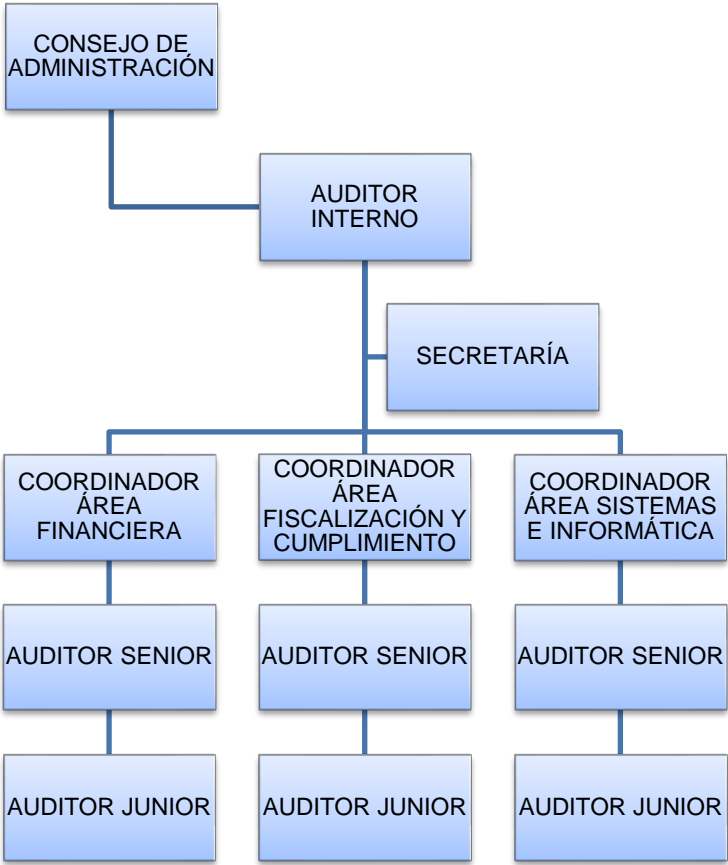
### **3.3 Nivel organizacional de la auditoría interna**

El nivel organizacional de la auditoría interna, está basada en función de quién nombra al auditor interno, esto va a definir el alcance y actuación que se le permitirá al mismo, así también será la ubicación dentro de la organización, con dependencia, por ejemplo de la junta de accionistas, del consejo de administración o gerente general.

La independencia dentro de la organización, se menciona en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la norma No. 1110, la cual indica que, la independencia de la auditoría interna dentro de la organización se alcanza de forma efectiva, cuando el auditor interno depende funcionalmente del consejo de administración de la entidad. A manera de ejemplo, la figura No. 1 presenta un organigrama del departamento de auditoría interna, el cual depende directamente del consejo de administración.

**Figura No. 1**

Organización de un departamento de auditoría interna



**Fuente:** elaboración propia, con base en la investigación realizada.

## **3.4 Técnicas y procedimientos de auditoría**

### **3.4.1 Técnicas de auditoría**

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria para fundamentar una conclusión. A continuación se mencionan algunos ejemplos:

- **Pruebas matemáticas**  
Es la revisión de las operaciones o cálculos aritméticos, mediante el recálculo efectuado por el auditor.
- **Análisis**  
Es la agrupación de los distintos elementos individuales que forman el todo de tal manera, que los grupos conformados constituyan unidades homogéneas de estudio, quiere decir, en ir de lo general a lo específico, con el propósito de examinar ciertas cuentas u operaciones de la entidad.
- **Indagación**  
Es la investigación que realiza el auditor sobre determinadas cuentas u operaciones, con base a preguntas que realiza a personas del área examinada.
- **Confirmación**  
Consiste en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la entidad evaluada, y que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones del hecho económico y de informar válidamente sobre la misma.

- **Observación**

Es la técnica por medio de la cual, el auditor se cerciora personalmente de hechos y circunstancias relacionadas con la forma como se realizan las operaciones en la entidad, por parte del personal de la misma.

- **Inspección**

Consiste en examinar físicamente los recursos materiales, registros de la entidad u otros documentos, con el fin de comprobar la autenticidad de las operaciones registradas por la compañía.

### **3.4.2 Procedimientos de auditoría**

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a un trabajo específico de auditoría, de acuerdo al juicio y alcance del auditor. En otras palabras es un método o plan de acción usado para determinar la validez de los principios y normas utilizados por una organización.

### **3.5 Pruebas de auditoría interna**

Durante la evaluación de un proceso, área o cuenta específica por el auditor, es necesario que obtenga evidencia que le permita asegurarse que las operaciones que se realizan son verdaderas, propiedad del tratamiento contable de las transacciones, saldos o cifras que indiquen la posibilidad de errores e irregularidades.

### **3.6 Planificación**

#### **3.6.1 Definición de planificación**

“La planificación es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planificación, una persona u



organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella.” (24:1)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se refieren a la planificación en la norma No. 2010, la cual dice que, el director ejecutivo de auditoría, debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna.

### **3.6.2 Planificación del trabajo de auditoría interna**

La habilidad del auditor, será lo que le permita orientar mejor sus inquietudes tendientes a obtener los suficientes elementos para planificar el trabajo de auditoría interna. Respecto a la planificación del trabajo, la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna No. 2200, indica que, los auditores internos, deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

Respecto al mismo tema, la No. 2201 de las referidas normas internacionales, al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- “Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante; y
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad.”(14:15)

### **3.6.3 Proceso de planificación de un trabajo específico de auditoría interna**

Para realizar la planificación de un trabajo específico de auditoría interna, ésta debe disponer de un proceso que oriente para realizarlo, enmarcado en una serie de actividades que a continuación se desarrollan las principales:

#### **3.6.3.1 Aspectos administrativos**

En este aspecto, se debe definir como primer paso la decisión del trabajo a realizar y justificar el mismo, asignar a los responsables, con el objetivo de seleccionar y disponer de un equipo de trabajo, que en conjunto esté en condiciones de realizar la evaluación con la pericia, diligencia, capacidad profesional y ética para obtener los resultados deseados.

#### **3.6.3.2 Proceso de planificación**

El objetivo de este paso es, conocer operativa y administrativamente, que es lo que hace la organización, para que el auditor interno, pueda adentrarse y entender cómo y dónde se ejecutan las operaciones.

#### **3.6.3.3 Elaboración del programa de auditoría**

El programa de auditoría, es un enunciado lógico, ordenado y clasificado de los procedimientos que se usan, para la aplicación oportuna de éstos últimos, debe indicar a los responsables del equipo por el cumplimiento del trabajo encomendado, con el objetivo de mantener un registro cronológico de las actividades realizadas, se puede decir entonces que es una guía para el desarrollo de las revisiones a realizar.

#### **3.6.3.4 Selección del medio de evaluación a aplicar**

La selección del medio de evaluación del control interno depende de la complejidad, magnitud del asunto a examinar y de la experiencia del auditor, él mismo podrá escoger los procedimientos y técnicas a utilizar para dejar evidencia de las pruebas realizadas.

#### **3.6.3.5 Determinación de papeles de trabajo**

“Los papeles de trabajo, son los registros en donde el auditor expresa los procedimientos y pruebas que aplicó durante la auditoría, así como la evidencia obtenida con el fin de demostrar que su trabajo se apegó a las normas prescritas por la profesión.

El formato de los papeles de trabajo varía de acuerdo con la complejidad de las circunstancias encontradas. El auditor utilizará su criterio y experiencia en la elaboración de sus papeles de trabajo de tal manera que éstos contengan la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría aplicados a las conclusiones obtenidas” (12:10)

##### **3.6.3.5.1 Marcas de auditoría**

Para entender adecuadamente lo que son las marcas de auditoría y su aplicación en la elaboración de los papeles de trabajo, se indica el siguiente concepto:

“Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.” (27:1)

### **3.7 Comunicación de resultados**

La comunicación de resultados, es una fase importante en la realización de una evaluación por parte de la auditoría interna. La comunicación de resultados se plasma en el informe y contiene los hallazgos encontrados en las áreas examinadas.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la norma No. 2400, indica que los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.

#### **3.7.1 Informe de auditoría**

El informe de auditoría, es el documento que comunica a la administración el resultado obtenido de la evaluación efectuada. La elaboración de éste, no tiene una metodología específica, es por ello, que a veces algunas recomendaciones terminan archivadas y las evaluaciones como un esfuerzo inútil, por la falta de habilidad para comunicar en forma clara, objetiva y oportuna.

#### **3.7.2 Objetivos que persigue la elaboración del informe de auditoría interna**

No existe una metodología específica para realizar un informe de auditoría, no obstante, en su mayoría éstos deben perseguir ciertos objetivos, para ser comprensibles, tanto para las áreas examinadas como para la alta administración. Algunos de los objetivos que se pueden mencionar están:

- Facilitar la comprensión de las situaciones encontradas a través de una relación ordenada de hechos.
- Promover la implantación de las soluciones para conseguir el beneficio esperado.

- Informar las bases que permitieron formular las recomendaciones para que se puedan utilizar en la solución de problemas similares o futuros.
- Servir como guía para llevar a la práctica las soluciones y alternativas propuestas.

### **3.8 Seguimiento de recomendaciones**

El seguimiento de las recomendaciones, como una fase del proceso del trabajo de la auditoría interna, es necesario que se verifique, de alguna forma si la parte administrativa de la entidad ha tomado en cuenta o no las recomendaciones emitidas.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la norma No. 2500, indica sobre el seguimiento del progreso, el director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

### **3.9 Código de ética**

El código de ética, fija las normas tendientes a regular el comportamiento de las personas dentro de un determinado contexto, como el de una profesión, una empresa u organización entre otros.

Si bien, la ética no impone castigos efectivos cuando alguien se desvía de la propuesta de comportamiento que ésta aconseja, el código de ética propone una normativa que debería ser de cumplimiento ineludible.

#### **3.9.1 Código de ética de auditores internos**

El Código de Ética, que elaboró y aprobó el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, con el objeto de enfatizar un comportamiento acorde

a las delicadas funciones que realiza el auditor interno, y garantice que el trabajo sea independiente, profesional y concordante con la moral y la calidad que debe observar un profesional.

Los principios que los auditores internos deben aplicar y cumplir son los siguientes:

- **“Integridad**  
De los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.
- **Objetividad**  
Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.
- **Confidencialidad**  
Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.
- **Competencia**  
Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.”(13:1)

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **4.1 Control interno**

##### **4.1.1 Definición de control interno**

“El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno o mando corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término "controles" se refiere a cualesquiera aspectos de uno o más de los componentes del control interno.” (15:23)

El control interno puede ayudar a que una organización alcance sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, así como prevenir la pérdida de recursos. También puede fortalecer la confianza en el cumplimiento de leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación. Por lo tanto, puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y administre de mejor forma los riesgos a los que se expone.

##### **4.1.2 Objetivos del control interno**

El control interno puede ayudar a organizar, controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas y procesos de una entidad, es por ello que, a nivel general se pueden mencionar algunos objetivos que persigue, así:

- “Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.” (18:4)

## **4.2 Componentes del control interno según el COSO II (ERM)**

El control interno, no tiene el mismo significado para todas las organizaciones, dependerá de la filosofía de la alta administración; sin embargo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, elaboró el documento denominado, Marco Integrado sobre Administración de Riesgos Corporativos, COSO II (ERM), en el cual establece una estructura compuesta por ocho elementos interrelacionados. Los cuales se desarrollan a continuación:

### **4.2.1 Ambiente de control**

“El ambiente de control abarca el tono de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la administración de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de administración de riesgos de una entidad, su apetito de riesgo, el monitoreo ejercido por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.” (2:29)

El ambiente de control constituye la base para los otros componentes y la administración de riesgos corporativos, además influye en cómo se establecen y evalúan éstos, así como el entorno en que se actúa.



#### **4.2.2 Establecimiento de objetivos**

“Los objetivos se establecen a nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas, y una condición previa para la identificación efectiva de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la entidad.” (2:37)

La gestión de riesgos corporativos, asevera que la alta dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos, así como para identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. Los objetivos deben apoyar la misión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

#### **4.2.3 Identificación de eventos**

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.” (2:43)

Los acontecimientos de fuentes internas o externas que afectan a la consecución de los objetivos deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades que causen un impacto positivo o negativo a la organización.

#### **4.2.4 Evaluación de riesgos**

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva -probabilidad e impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.” (2:52)

Para evaluar los riesgos que puedan afectar negativamente a la consecución de los objetivos, la alta dirección de la organización debe analizarlos considerando la probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

##### **4.2.4.1 Presentación de la evaluación de riesgos**

No existe un método general para la presentación de la evaluación de los riesgos, no obstante, el más utilizado es la matriz de riesgos.

- **Matriz de riesgo**

“Una matriz de riesgo, es una representación gráfica de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos. Puede adoptar la forma de mapas de calor o diagramas de proceso que trazan estimaciones cuantitativas y cualitativas de la probabilidad e impacto del riesgo. El riesgo se presenta de manera que los significativos resalten, diferenciándolos de los menos significativos.” (2:59)

#### **4.2.5 Respuesta al riesgo**

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo deseado. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de portafolio de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.” (2:60)

La alta dirección de la organización debe seleccionar de las posibles respuestas evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de la entidad, previamente establecidos.

#### **4.2.6 Actividades de control**

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que se ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.” (2:66)

La respuesta al riesgo va de la mano con las actividades de control, debido a que, después de haber seleccionado la respuesta al riesgo, la alta dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que los riesgos se administren de forma adecuada.

#### **4.2.7 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. Los sistemas de información usan datos generales internamente y fuentes externas de información para la administración de riesgos y la toma de decisiones relativas a los objetivos. También existe una comunicación efectiva que fluye hacia abajo, a través y hacia arriba de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección que deben considerar seriamente las responsabilidades de administración de los riesgos corporativos. Las personas entienden su rol en la administración de riesgos corporativos y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación efectiva con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.” (2:75)

Cada entidad identifica y captura la información relativa a los eventos, tanto externos como internos que les pueda afectar para alcanzar sus objetivos planteados, por lo tanto, la información se facilita al personal de una manera y en un marco de tiempo que le permitan llevar a cabo la administración de riesgos de una forma ascendente y descendente.

#### **4.2.8 Supervisión**

“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. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar un monitoreo permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de monitoreo

permanente. Las deficiencias en la administración de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, reportando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.” (2:83)

La supervisión es importante para la administración de riesgos en una entidad, debido a que con el pasar del tiempo los controles existentes se pueden ir debilitando. Como lo pueden ser las respuestas a los riesgos utilizadas, que en épocas pasadas eran efectivos pueden llegar a ser irrelevantes, por lo tanto, pueden resultar menos seguras. Es por ello que, la alta dirección de la entidad necesita determinar, si el funcionamiento de la administración de riesgos corporativos es efectivo, por medio de la supervisión.

### **4.3 Control interno aplicable a bancos privados**

El control interno aplicable a los bancos, no es ajeno al de otras compañías, no obstante, que éstos también se rigen por las disposiciones y normativa específica y que el cumplimiento es vigilado por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, por lo tanto deben adecuar sus controles, con el objetivo de cumplir las disposiciones emitidas, a efecto de no incurrir en multas o sanciones por el incumplimiento de las mismas.

#### **4.3.1 Políticas y procedimientos**

Las políticas y procedimientos, son una parte esencial en la administración de las organizaciones, para fortalecer el control interno, ya que ayudan al logro de los objetivos por medio de la conducción ordenada y eficiente de los procesos, mitigando los errores u omisiones.

- **Políticas**  
Son reglas que rigen el proceder en las actuaciones de las personas que laboran una entidad, a efecto de evitar ambigüedad en los procesos y toma de decisiones.
- **Procedimientos**  
Son un conjunto de elementos que establecen un método para el manejo de las actividades, y consiste en secuencias cronológicas de acciones requeridas para lograr un fin.

Elaborar las políticas y procedimientos de forma escrita aumenta las posibilidades de que sean aplicadas por los empleados de la entidad de una forma adecuada.

#### **4.4 Métodos de evaluación de control interno**

Los métodos para realizar la evaluación del control interno de una compañía, sirven para ejecutar una revisión profunda y objetiva, aplicando una serie de técnicas que tienen como finalidad proporcionar al auditor un panorama que le permita establecer si las operaciones y registros se están llevando de acuerdo con lo establecido por la alta administración o las regulaciones que apliquen. Los métodos más utilizados son el narrativo, cuestionario y de gráficas de flujo. Los cuales se describen a continuación:

##### **4.4.1 Método narrativo**

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.” (11:321)

Para utilizar el método narrativo, se deduce que el auditor responsable de redactar la descripción tenga el conocimiento y experiencia suficiente sobre el proceso

evaluado, que le permita obtener la información necesaria y determinar el alcance de la evaluación.

#### **4.4.2 Método de cuestionario**

“Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan letras -NA- no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en ese caso, se cumple la información.” (11:321)

La utilización de este método, en el examen del sistema de control interno de una entidad, va más allá de las respuestas del cuestionario, de manera que el auditor debe recabar evidencia y aplicar procedimientos alternativos que le permitan satisfacerse de las afirmaciones o negaciones contenidas en el cuestionario.

#### **4.4.3 Método de gráficas de flujo**

“Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.” (11:322)

En la aplicación de este método, puede determinarse la existencia o ausencia de controles, establecer las desviaciones de los procesos de trabajo, también hace más sencilla la presentación de recomendaciones y sugerencias a la dirección de la entidad, sobre aspectos detectados en los procesos examinados.

## **4.5 Riesgos que afronta la auditoría en la evaluación de control interno**

Los riesgos que afronta la auditoría en la evaluación del control interno, están conformados por los errores relevantes o irregularidades que ocurren en los procesos contables u operativos, que pueda ser detectado o no por el auditor. Los riesgos se originan por controles internos deficientes y poco objetivos, complejidad de los procesos, naturaleza y tamaño de la institución, entre otras circunstancias.

En la evaluación de la estructura del control interno, puede afrontar los riesgos siguientes:

### **4.5.1 Riesgo inherente**

“La susceptibilidad de una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación, con una representación errónea que pudiera ser material, ya sea en lo individual o junto con otras representaciones erróneas, antes de la consideración de cualesquier controles relacionados.” (15:45)

Este tipo de riesgo tiene que ver con la actividad económica o el tipo de negocio, independientemente del sistema de control interno que se aplique. Por lo tanto, el personal responsable de la ejecución de una auditoría, en este tipo de organizaciones, debe poseer mucha experiencia, para evitar, dejar de lado procesos que pudieran ser de alto riesgo, lo que conllevaría una conclusión errónea del área evaluada.

### **4.5.2 Riesgo de control interno**

“El riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación, que pudiera ser material, ya sea en lo individual o junto con otras representaciones



erróneas, no se prevenga, o detecte o corrija oportunamente por el control interno de la entidad.” (15:45)

La alta administración de la entidad, es la responsable de implementar el sistema de control interno a la medida, y el auditor es responsable de aplicar las técnicas y procedimientos de acuerdo a su planificación, para obtener los mejores resultados en la revisión; sin embargo, puede no detectar deficiencias de control, por la falta de alcance en la planeación del trabajo de auditoría.

#### **4.5.3 Riesgo de detección**

“El riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo, no detecten un error que existe y que podría ser material, ya sea en lo individual o junto con otros errores.” (15:29)

Este tipo de riesgo, está directamente relacionado con las técnicas y procedimientos de auditoría utilizados en el área evaluada, las cuales, pueden o no, detectar la existencia de errores o irregularidades.

#### **4.6 Riesgos a los que se expone un banco privado nacional**

La banca por su naturaleza está vinculada a exponerse a un amplio conjunto de riesgos, razón por la cual, es necesario hacer énfasis en reconocerlos, entenderlos y asegurarse que, las instituciones bancarias los evalúen y los administren adecuadamente. Entre los riesgos, se pueden mencionar los siguientes:

- **“Riesgo de crédito**  
Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados.

- **Riesgo de liquidez**  
Es la contingencia de que una institución no tenga capacidad para fondear incrementos en sus activos o cumplir con sus obligaciones oportunamente, sin incurrir en costos financieros fuera de mercado.
- **Riesgo de mercado**  
Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en precios en los mercados financieros. Incluye los riesgos de tasa de interés y cambiario.
- **Riesgo operacional**  
Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos. Incluye los riesgos tecnológico y legal.
- **Riesgo país**  
Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas, asociada con el ambiente económico, social y político del país donde el deudor o contraparte tiene su domicilio y/o sus operaciones. Incluye los riesgos soberano, político y de transferencia.”(16:3)

## **CAPÍTULO V**

### **AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL Y LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA SELECCIÓN, APROBACIÓN, CANCELACIÓN, OPERACIONES PERMITIDAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE LOS AGENTES BANCARIOS (CASO PRÁCTICO)**

#### **5.1 Antecedentes y datos informativos**

##### **Historia**

Banco Tres, S.A., fue constituido en el año 1980, conformado por capital guatemalteco, cuenta con 100 agencias distribuidas en distintos puntos en todo el país; ha desplegado una constante innovación en los productos y servicios que ofrece en el mercado financiero.

##### **Ubicación**

Las oficinas centrales están ubicadas en la 12 avenida 15-70 zona 15, ciudad de Guatemala.

##### **Las operaciones de Banco Tres, S.A. se rigen por las siguientes leyes:**

- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto No. 16-2002 y sus reformas
- Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002
- Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002
- Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas
- Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto No. 94-2000
- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto No. 58-2005

- Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por Medio de Agentes Bancarios, anexo a la Resolución JM-65-2010, emitida por la Junta Monetaria. (**ANEXO**)

## **Filosofía de Banco Tres, S.A.**

### **Misión**

Ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio a través de productos financieros eficientes e innovadores, con la finalidad de ser reconocida como una institución bancaria líder a nivel nacional.

### **Visión**

Ser un banco con crecimiento constante, eficiente y rentable para el progreso de los clientes, empleados, socios accionistas y del país.

### **Políticas contables**

Las políticas contables de Banco Tres, S.A. para el registro de sus operaciones son las siguientes:

- a) **Periodo contable:**  
El período contable ordinario corresponde a la duración del año calendario, es decir, del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
- b) **Unidad monetaria:**  
Las operaciones contables se deberán registrar en Quetzales, moneda oficial de la República de Guatemala.
- c) **Método contable:**  
Los estados financieros deben ser preparados de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la

Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos y sus modificaciones, según resolución JM-150-2006, emitida por la Junta Monetaria.

### **Utilización de agentes bancarios para la realización de operaciones**

A finales del año 2011, el Consejo de Administración de Banco Tres, S.A., aprobó la utilización de operaciones por medio de agentes bancarios.

El 01 de enero del año 2012, dicha entidad bancaria, inició la realización de operaciones por medio de agentes bancarios, los agentes están conformados por establecimientos de comercios individuales como farmacias, librerías, entre otros, así como establecimientos de personas jurídicas; al 31 de diciembre del 2013, presenta un total de 100 agentes bancarios de los cuales 75 están distribuidos en distintas zonas de la ciudad capital y 25 en el interior del país, con el objetivo de incrementar la afiliación de comercios a corto y mediano plazo.

### **Auditoría interna**

Banco Tres, S.A., cuenta con un departamento de auditoría interna, enfocada a verificar la efectividad de los sistemas de control interno, en los distintos departamentos, áreas o procesos de la organización, mediante auditorías previamente planificadas; cabe indicar que durante el tiempo que los agentes bancarios han estado operando, no se ha efectuado revisión alguna en sus procesos. Por tal razón, para el año 2014, se ha incluido en el plan anual de trabajo de auditoría interna, la evaluación del control interno en los procesos relacionados con los agentes bancarios.

**El trabajo de auditoría interna se desarrollará de la siguiente forma:**

Se realizará la evaluación del control interno de los procesos que efectúa internamente Banco Tres, S. A. con respecto a los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios.

Auditoría interna utilizará el método del COSO II (ERM), para planificar la revisión en los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios de Banco Tres, S. A., considerando en cada uno de los ocho componentes las siguientes características:

No.	Componente	Evaluación a realizar en:
1	Ambiente de control	La filosofía en la administración de riesgos, la integridad y valores éticos, estructura organizacional y las políticas y procedimientos de Banco Tres, S. A.
2	Establecimiento de objetivos	Los objetivos estratégicos, operativos, de reporte y cumplimiento de Banco Tres, S. A.
3	Identificación de eventos	Eventos internos y externos, entre oportunidades y riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de los objetivos establecidos.
4	Evaluación de riesgos	Se evaluarán los riesgos por medio del método de cuestionario.
5	Respuesta al riesgo	Se determinarán las respuestas a los riesgos identificados de los agentes bancarios de Banco Tres, S. A.
6	Actividades de control	La forma de establecer las actividades de control en los procesos de los agentes.
7	Información y comunicación	El sistema que utiliza Banco Tres, S. A. para la generación de información, así como el medio para efectuar la comunicación interna.
8	Supervisión	El método que Banco Tres, S. A. utiliza para la supervisión en los procesos de los agentes bancarios.

Se desarrollaran los papeles de trabajo necesarios, con la finalidad de determinar los riesgos o deficiencias de control interno a que está expuesto Banco Tres, S. A. en los procesos antes mencionados por la utilización del canal de agentes bancarios.

Por último, se elaborará un informe de auditoría interna, para presentar las posibles deficiencias de control interno que se determinen, mismas que se harán de conocimiento de Consejo de Administración de Banco Tres, S. A. para que adopten las medidas pertinentes para subsanarlas.

## 5.2 Planificación para la evaluación de control interno en los procesos de los agentes bancarios

### Índice de papeles de trabajo

No.	Papel de trabajo	Referencia	Página
1	Nombramiento AI-02-2014	A	60
2	Notificación No. AB-75-2014	A-1	61
3	Memorándum de Planificación para la Evaluación del Control Interno en los Procesos de los Agentes Bancarios con Base al COSO II (ERM)	B	62
4	Cédula de marcas	C	65
5	Programa de trabajo y desarrollo de la evaluación del sistema de control interno en los procesos de los agentes bancarios	D	66
6	Ambiente de control	E	67
7	Establecimiento de objetivos	F	71
8	Identificación de eventos	G	73
9	Evaluación de riesgos	H	76
10	Respuesta al riesgo	I	106
11	Actividades de control	J	108
12	Información y comunicación	K	109
13	Supervisión	L	110
14	Cédula de deficiencias de control interno	M	111
15	Cédula de ajustes y reclasificaciones	N	113



**BANCO TRES, S.A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<b>PT</b>	<b>A</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>02/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>03/01/2014</b>

**NOMBRAMIENTO AI-02-2014**

Guatemala, 02 de enero de 2014

Lic. Byron Zet  
Auditor Senior  
Presente

Lic. Zet:

Por este medio se le informa que ha sido designado para realizar la evaluación del sistema de control interno en los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios en Banco Tres, S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2013. Para llevar a cabo dicho trabajo contará con la colaboración del auditor junior Walter García.

De lo actuado deberá presentar un informe a esta jefatura, acompañado de la documentación respectiva.

Atentamente,



Lic. Julio Verne  
Auditor Interno

c.c. Archivo

**BANCO TRES, S. A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

PT	A-1	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	02/01/2014
Revisado:	B.Z.	03/01/2014

**NOTIFICACIÓN**  
**No. AB-75-2014**

Guatemala, 02 de enero de 2014

Señores  
Gerentes, Sub-gerentes y Jefes de Área  
Presentes

Por este medio se les informa que los auditores internos Byron Zet y Walter García, han sido nombrados para realizar la evaluación del sistema de control interno en los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, a efectuarse durante el mes de enero 2014, al finalizar el trabajo se procederá a informarles sobre los resultados obtenidos, a efecto de aclarar lo necesario, antes de emitir el informe definitivo.

Por lo cual agradeceré prestarles toda la colaboración a los auditores, para que puedan concluir satisfactoriamente el trabajo que les fue asignado.

Atentamente,



Lic. Julio Verne  
Auditor Interno

c.c. Archivo

**BANCO TRES, S.A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<b>PT</b>	<b>B 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>03/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>04/01/2014</b>

**Memorandum de Planificación para la Evaluación del Control Interno en los  
Procesos de los Agentes Bancarios con Base al COSO II (ERM)**

**1. Objetivo de la revisión**

Evaluar el sistema de control interno que Banco Tres, S. A. emplea en los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios, para lo cual se utilizará el COSO II (ERM)

**2. Fechas clave de la evaluación**

Período a revisar: 01 de enero al 31 de diciembre de 2013  
Tiempo para la revisión: 02 al 31 de enero de 2014  
Entrega del borrador del informe: 30 de enero de 2014  
Presentación del informe final: 31 de enero de 2014

**3. Operaciones y servicios autorizados para efectuarse por medio de los agentes bancarios**

El Consejo de Administración de Banco Tres, S.A. autorizó, para que los agentes bancarios puedan realizar las operaciones y servicios siguientes:

<b>Operaciones y servicios</b>
Recepción de depósitos
Retiros de cuentas de depósitos
Cobros por cuenta ajena
Transferencias locales recibidas
Transferencia locales enviadas
Pago de préstamos

**BANCO TRES, S.A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<b>PT</b>	<b>B 2/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>03/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>04/01/2014</b>

**4. Análisis preliminar del control interno**

Se observó, que los procesos relacionados con los agentes bancarios, no se realizan en un área o departamento responsable, a la fecha cada gerencia desarrolla parte del proceso y administración de éstos, lo cual puede conllevar a una debilidad en el sistema de control interno a la fecha, además no existen políticas y procedimientos por escrito.

**5. Principales procesos que conlleva la administración de los agentes bancarios**

Se realizó una separación de los principales procesos que conlleva la administración de los agentes bancarios, para efectuar la evaluación del sistema de control interno, así:

<b>No.</b>	<b>Proceso</b>
1	Selección
2	Aprobación
3	Cancelación
4	Operaciones permitidas y prestación de servicios
5	Aspectos administrativos y regulatorios

**BANCO TRES, S.A.**  
**AUDITORÍA INTERNA**

<b>PT</b>	<b>B 3/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>03/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>04/01/2014</b>

**6. Muestreo en el trabajo de auditoría interna**

Para la evaluación del sistema de control interno en los procesos relacionados con los agentes bancarios, se aplicará la selección de muestras de auditoría de acuerdo al criterio y experiencia de los auditores responsables.

**7. Equipo tecnológico autorizado para que los agentes bancarios realicen transacciones**



El equipo utilizado por los agentes bancarios, para realizar las transacciones financieras, es por medio de una terminal de Punto de Servicio (P.O.S. por sus siglas en inglés), que es proporcionado por Banco Tres, S.A., el cual es entregado a consignación a los comercios autorizados. Es importante indicar que el dinero utilizado para realizar las transacciones financieras es el proveniente del flujo de la propia caja del agente bancario, por lo que al momento de iniciar la relación comercial deben presentar una cuenta de depósitos monetarios, donde Banco Tres, S. A., compensará cada operación efectuada por éstos.

**8. Reglamento para la utilización de agentes bancarios**

A la fecha, existe el reglamento para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios, según anexo a la Resolución JM-65-2010, emitido por la Junta Monetaria, el cual tiene por objeto regular las operaciones y prestación de servicios que se realicen por medio de los agentes bancarios.

Banco Tres, S.A.  
 Auditoría Interna  
 Cédula de marcas  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	C	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	03/01/2014
Revisado:	B.Z.	04/01/2014

Marca	Significado
✓	Atributo cumplido o respuesta correcta (si)
×	Atributo no cumplido o respuesta incorrecta (no)
	Viene de
	Pasa a
<input checked="" type="checkbox"/>	Cotejado contra documentos físicos
<input type="checkbox"/>	Documento y/o información proporcionada por personal que administra los agentes bancarios
⊗	Riesgo identificado
N/A	No aplica
Σ	Sumatoria vertical
⊖	Deficiencia

Iniciales	Nombre
B.Z.	Byron Zet
W.G.	Walter García

**5.2.1 Programa de trabajo y desarrollo de la evaluación del sistema de control interno en los procesos de los agentes bancarios**

<b>Banco Tres, S.A.</b> <b>Auditoría Interna</b>	<b>PT</b>		<b>D</b>	
		<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>	
	<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>04/01/2014</b>	
	<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>05/01/2014</b>	
<b>Programa de Trabajo</b> <b>Evaluación de Control Interno en los Procesos de los Agentes Bancarios</b> <b>Período de Referencia: del 01 enero al 31 de diciembre de 2013</b> <b>Ejecución del Trabajo: del 01 al 31 de enero de 2014</b>				
<b>Objetivos</b>				
<b>General:</b>				
Realizar la evaluación del sistema de control interno en los procesos de los agentes bancarios utilizando el COSO II (ERM)				
<b>Específicos:</b>				
Analizar los procesos en los agentes bancarios para identificar los posibles riesgos.				
Evaluar el sistema de control interno en los agentes bancarios en los procesos de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios utilizando el COSO II (ERM)				
Proponer recomendaciones apropiadas para el fortalecimiento del sistema de control interno.				
No.	Procedimiento	PT	Hecho por	Rev. por
	<b>Evaluación del control interno en los procesos de los agentes bancarios</b>			
1	Ambiente de control	<b>E</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
2	Establecimiento de objetivos	<b>F</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
3	Identificación de eventos	<b>G</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
4	Evaluación de riesgos	<b>H</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
5	Respuesta al riesgo	<b>I</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
6	Actividades de control	<b>J</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
7	Información y comunicación	<b>K</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>
8	Supervisión	<b>L</b>	<b>W.G.</b>	<b>B.Z.</b>

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>E 1/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>05/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>06/01/2014</b>

## **AMBIENTE DE CONTROL**

**Para evaluar el componente de ambiente de control, se consideraron los siguientes elementos:**

### **Filosofía de administración de riesgos**

No se tiene definida una filosofía de administración de los riesgos, con el propósito que el personal responsable del manejo de los procesos relacionados con los agentes bancarios, incluya dentro de sus actividades cotidianas la administración de riesgos, que podrían presentarse ante el uso de los agentes bancarios para la realización de transacciones financieras.

### **Integridad y valores éticos**

Banco Tres, S.A. cuenta con un código de ética, en el cual se indican las reglas de conducta que el personal debe manifestar en el trabajo, y que a través del comportamiento permitan alcanzar los resultados esperados. Del mismo modo, se indican, las sanciones que implican el quebrantar las reglas establecidas.

### **Gerentes de Área**

<b>Gerencia</b>	<b>Nombre</b>
Gerente General	Lic. Héctor Noguera
Comercial	Lic. Jorge Méndez
Administrativa y de Recursos Humanos	Lic. Josué Solís
Informática	Ing. Saúl Hernández
Operaciones	Lic. Alberto Cuevas
Créditos y Cobros	Lic. Joel Benítez
Financiera	Lic. Horacio Cordero
Oficial de Cumplimiento	Lic. Rogelio Flores



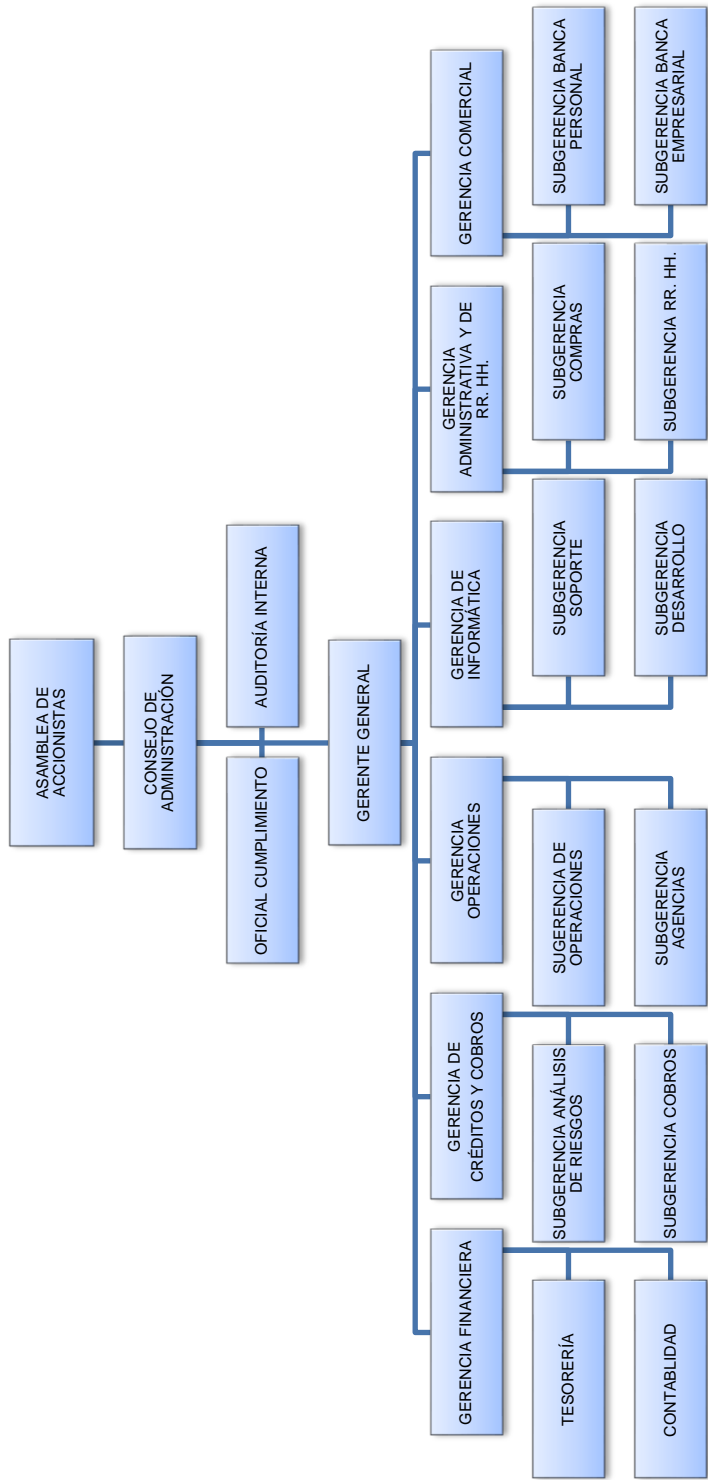
Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Ambiente de control  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	E 2/4	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	05/01/2014
Revisado:	B.Z.	06/01/2014

**Estructura organizacional:**

El organigrama actual de Banco Tres, S.A., se presenta así:

**Figura No. 2**  
 Estructura organizacional de Banco Tres, S.A.



**Fuente:** Elaboración propia, con base en la investigación realizada.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>E 3/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>05/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>06/01/2014</b>

Descripción de los procesos que conlleva la administración de los agentes bancarios a la fecha en Banco Tres, S. A.:

<b>Proceso</b>	<b>Descripción del proceso</b>
Selección	Se realiza la selección del posible comercio para su afiliación, o éste último la requiere, para esto, debe cumplir con la entrega de requisitos los mínimos y llenar debidamente la solicitud.
Aprobación	Revisar la documentación presentada, para determinar la idoneidad del comercio candidato y se emite un dictamen sobre la información presentada, para la aprobación o descarte.
Cancelación	El agente bancario puede solicitar su baja o Banco Tres, S. A. unilateralmente puede tomar la decisión de la cancelación del contrato, previo aviso formal al comercio.
Operaciones permitidas y prestación de servicios	Son las operaciones y servicios financieros que los agentes bancarios están autorizados para realizar, así como los límites concedidos por el Consejo de Administración de Banco Tres, S.A.
Aspectos administrativos y regulatorios	Incluye todo lo referente al cumplimiento del reglamento para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios, Resolución JM-65-2010 emitida por la Junta Monetaria, así como los controles internos establecidos por Banco Tres, S.A. en la administración de éstos.

Derivado a que, no existe un departamento o área en la estructura organizativa de Banco Tres, S.A., donde estén concentrados los procesos relacionados con los agentes bancarios, es frecuente que exista invasión de funciones, lo que provoca deficiencias en el sistema de control interno existente. ⊗ H-7 1/2 (Pag.104)

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Ambiente de control**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	E 4/4	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	05/01/2014
Revisado:	B.Z.	06/01/2014

## **Políticas y procedimientos**

No existen políticas y procedimientos por escrito para los procesos relacionados con los agentes bancarios. Los procesos que se realizan a la fecha, han sido divulgados como parte de la cultura, lo cual ha originado que en ocasiones al ingresar nuevo personal operativo o administrativo omitan o cambien los procesos.

⊗ ⊙ H-7 1/2<sup>1</sup> (Pág. 104)

## **Límites en las operaciones que realicen en efectivo**

Para los agentes bancarios, el Consejo de Administración de Banco Tres, S.A., ha autorizado un límite por operación de Q 8,000.00, por cliente en efectivo.

## **Capacitación en operaciones financieras que realizan los agentes bancarios**

Para la capacitación a los agentes bancarios, se ha establecido un programa de formación periódica relacionado a transacciones financieras y con respecto al tema de lavado de dinero por medio de operaciones bancarias. Cabe indicar que, al momento de afiliar a nuevos comercios como agentes, se da una inducción con respecto a la utilización del equipo entregado, así como para la comunicación con el personal de Banco Tres, S. A. al momento de presentarse dudas o consultas.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Establecimiento de objetivos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	F 1/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	06/01/2014
Revisado:	B.Z.	07/01/2014

## **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

En la evaluación del componente establecimiento de objetivos, se determinó que la administración de Banco Tres, S.A. ha establecido los siguientes objetivos:

- **Estratégicos**

Innovar en cada uno de los nuevos productos financieros, así como ofrecer un valor agregado en los productos ya existentes para aumentar la satisfacción de los clientes.

Incrementar la base de clientes por medio de la expansión, así como la constitución de nuevas redes de servicio para la realización de transacciones financieras a nivel nacional.

- **Operativos**

Mantener un adecuado control y cuadro, de los derechos y obligaciones del banco.

Brindar tecnología de punta al recurso humano para optimizar los procesos operativos y minimizar los errores.

Buscar constantemente el ahorro, a efecto de alcanzar la mejor rentabilidad para el banco.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Establecimiento de objetivos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	F 2/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	06/01/2014
Revisado:	B.Z.	07/01/2014

- **Reporte**

Asegurar que dentro de la estructura organizacional del banco, se suministre información de un modo preciso y oportuno.

Garantizar que la información financiera sea confiable y oportuna.

- **Cumplimiento**

Asegurar que se cumplan con las leyes y regulaciones establecidas, que apliquen en Guatemala.

Velar para que se cumplan con las normas de conducta y desempeño del personal en todos los niveles jerárquicamente establecidos de Banco Tres, S.A.

Los objetivos antes descritos están debidamente alineados con la misión y visión de Banco Tres, S. A.

En ausencia de un departamento o área responsable de ejercer los procesos centralizados para la administración de los agentes bancarios, se carece de una mejora continua en las funciones que se ejecutan.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Identificación de eventos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>G 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>07/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>08/01/2014</b>

## **IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

En la evaluación del componente, se determinó que a la fecha no se realiza una plena identificación de eventos en Banco Tres, S.A., que puedan afectar a los procesos relacionados con los agentes bancarios, por lo que se requiere ayuda de los distintos gerentes de área, para determinar los distintos eventos internos y externos, que pudieran afectar al cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, de reporte y cumplimiento.

Para ejemplificar los resultados obtenidos, se presenta un papel de trabajo para los eventos externos (Pág. 74) y otro para los internos (Pág. 75), para lo cual, se presentan las oportunidades y riesgos identificados, desplegados en forma vertical, asimismo, se consignan todos los objetivos establecidos por Banco Tres, S. A., de forma horizontal, para mostrar el objetivo que pudiera afectar, de ocurrir el evento, bien sea con un impacto positivo o negativo.

Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Identificación de eventos  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	G 2/3	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	07/01/2014
Revisado:	B.Z.	08/01/2014

	Eventos Externos	Objetivos							
		Estratégicos (Pág. 71)		Operativos (Pág. 71)		Reporte (Pág. 72)	Cumplimiento (Pág. 72)		
	<b>Oportunidades</b>								
1	Orientación a un nuevo segmento de clientes	✓	✓						✓
2	Poca competencia por parte de otros bancos	✓							
3	Estabilidad en el sector mercantil para instaurar relaciones con establecimientos comerciales								✓
4	Normas de regulación claras y concisas para la adopción del modelo de agentes bancarios					✓		✓	
	<b>Riesgos</b>								
5	Escasa o poca educación financiera básica en la población rural, que puede generar desconfianza en la utilización de agentes bancarios	✓							
6	Tecnología no adecuada para la instalación de agentes bancarios						✓		

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Identificación de eventos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>G 3/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>07/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>08/01/2014</b>

	<b>Eventos Internos</b>	<b>Objetivos</b>							
		<b>Estratégicos</b>		<b>Operativos</b>		<b>Reporte</b>			
		<b>(Pág. 71)</b>		<b>(Pág. 71)</b>		<b>(Pág. 72)</b>			
	<b>Oportunidades</b>								
<b>7</b>	Ampliación de la cobertura geográfica para realizar transacciones	✓	✓						
<b>8</b>	Descongestión de agencias muy concurridas por transacciones de poco valor	✓	✓						
<b>9</b>	Creación de redes de servicio sin gastos de infraestructura propia				✓				
<b>10</b>	Un nuevo canal para la apertura de cuentas y atención al cliente	✓	✓						
	<b>Riesgos</b>								
<b>11</b>	Aumento en la cantidad de transacciones de poco valor realizadas por medio de los agentes bancarios, sin análisis y control adecuado		✓			✓	✓	✓	✓
<b>12</b>	Concretar relaciones comerciales con establecimientos con falta de probidad				✓			✓	✓
<b>13</b>	Afecta la imagen ante el público por mal servicio u operaciones mal realizadas por los agentes bancarios	✓	✓						
<b>14</b>	Envío de Información incorrecta o con errores al ente supervisor					✓	✓	✓	✓
<b>15</b>	Incumplimiento a los requisitos establecidos para adherir establecimientos comerciales como agentes bancarios								✓



<b>PT</b>	<b>H 1/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>10/01/2014</b>

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para desarrollar el componente de la evaluación de riesgos, se hará por medio de un cuestionario sobre las actividades principales realizadas en el proceso que conlleva la administración de los agentes bancarios en Banco Tres, S.A.

<b>Gerencia:</b> General				
<b>Fecha:</b> 09/01/2014				
<b>Nombre del entrevistado:</b> Lic. Héctor Noguera				
<b>Puesto:</b> Gerente General				
Puntos de control a evaluar	Respuesta		Se corroboró en PT	Pág.
	Si	No		
<b>Proceso de selección y aprobación</b>				
1. ¿Se tiene establecido un perfil por zona, ubicación, tamaño del local, capital, tipo de productos que ofrece, entre otras cualidades, para la selección de comercios para la afiliación como agentes bancarios?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
2. ¿Se realiza una evaluación de los aspectos asociados en la pregunta No. 1 del presente cuestionario, y se deja evidencia del resultado obtenido del perfil del agente que se contrate?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
3. ¿Se informa sobre los requisitos y documentación que debe cumplir el comercio potencial para afiliarse como agente bancario en forma escrita?	✓		H-1 5/5 se observó en los expedientes evaluados, si contenían el listado de requisitos solicitados.	84
4. ¿Existe un listado para verificar que el comercio ha presentado toda la documentación y cumple con todos los requisitos para su afiliación, así como para dar seguimiento al proceso en caso de faltar alguno de éstos?	✓		H-1 5/5 se verificó que todos los documentos requeridos son los establecidos en el reglamento emitido por la Junta Monetaria JM-65-2010.	84
5. ¿En los requisitos que debe cumplir el comercio para afiliarse, se le solicita que llene el formulario de la IVE-BA-01 o 02, si es persona individual o jurídica respectivamente?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados	84
6. ¿El personal responsable de la visita previa, localización, recepción y verificación de la documentación y requisitos, realiza exclusivamente éstas actividades?		x	E 3/4 en la evaluación del componente ambiente de control, se determinó que no existe un departamento.	69
7. ¿Cómo no existe un área que centralice los procesos relacionados a los agentes bancarios, se distribuyeron de forma escrita las actividades y responsabilidades?		x	E 4/4 en la evaluación del componente ambiente de control, se determinó que no existen políticas y procedimientos por escrito.	70
8. ¿El personal que recibe el expediente, no es el mismo que realiza el análisis y verificación de la información para los casos de agentes bancarios?	✓		E 3/4 en la evaluación del componente ambiente de control, se determinó que ha existido invasión de	69
9. ¿El personal que realiza las actividades indicadas en la pregunta anterior, su actividad principal es verificar únicamente los expedientes de los agentes bancarios?		x	funciones, que omitan o cambien los procesos.	

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de Riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H 2/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>10/01/2014</b>

Puntos de control a evaluar	Respuesta		Se corroboró en PT	Pág.
	Si	No		
10. ¿Para realizar el análisis de la documentación, busca información en burós externos para constatar que la misma es real y verídica?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
11. ¿El personal responsable de realizar el análisis de la documentación e información de los expedientes de agentes bancarios, elabora un dictamen donde plasma las observaciones y comentarios respectivos?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
12. ¿El dictamen que adjunta el expediente donde indica el análisis correspondiente, lleva el visto bueno de algún Gerente de Área?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
13. ¿Para dejar evidencia de la aprobación, la persona responsable de aprobar la afiliación del agente bancario firma y sella el dictamen indicado en la pregunta No. 12?	✓		H-1 5/5 que estuviera incluido en los documentos de los expedientes evaluados.	84
14. ¿Para los casos que presenten comentarios u observaciones de riesgos existentes, deberá ser autorizado exclusivamente por el Gerente General, consignando su firma y sello?	✓		H-1 5/5 se verificó que evidenciará en los documentos de los expedientes evaluados.	84
15. ¿Existe un registro auxiliar sobre las altas de agentes bancarios, autorizados?	✓		H-6 5/5 se obtuvo evidencia del registro auxiliar.	103
16. ¿Existe un registro auxiliar para determinar el tiempo que transcurre desde la solicitud de afiliación hasta la puesta en operaciones de los agentes bancarios?		x	H-6 5/5 no se obtuvo evidencia del registro auxiliar.	99
<b>Proceso de cancelación</b>				
17. ¿Al identificar irregularidades en la documentación o información que presentaron los agentes bancarios, se procede a la cancelación del contrato?	✓		E 3/4 en la evaluación del componente ambiente de control, se determinó que, tanto el agente bancario o Banco Tres, S. A. pueden cancelar el contrato de servicios.	69
18. ¿El agente bancario puede solicitar unilateralmente su baja para ser desafiliado como agente bancario?	✓			
19. ¿Se verifica si el agente bancario presenta facturas pendientes de entregar por el pago de comisiones acreditadas?	✓		H-2 2/2 se verificó en el proceso de cancelación, no obstante, se observaron hallazgos.	86
20. ¿Se solicita al agente bancario el equipo que tiene asignado para la realización de transacciones bancarias?	✓		H-2 2/2 se verificó en el proceso de cancelación.	86
21. ¿Previo a la cancelación de contratos de agentes bancarios, se verifica que no cuente con endeudamiento con Banco Tres, S.A.?	✓		H-3 2/4 se verificó en el proceso de cancelación.	88

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H 3/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>10/01/2014</b>

Puntos de control a evaluar	Respuesta		Se corroboró en PT	Pág.
	Sí	No		
22. ¿Existe un registro auxiliar para llevar el control de las bajas de los agentes bancarios?		x	H-2 2/2 se verificó en el proceso de cancelación, sin obtener evidencia.	86
<b>Operaciones y servicios permitidos</b>				
23. ¿El monto máximo para realizar una transacción en un agente bancario es de Q 8,000.00 en efectivo?	✓		E 4/4 en la evaluación del componente ambiente de control se comprobó la cantidad máxima autorizada.	70
24. ¿Los Q 8,000.00 indicados en la pregunta anterior son por día y por transacción?	✓		H-4 1/3 se analizó que a la fecha, no se han establecido límites en la cantidad de transacciones por día y por cuenta de las operaciones que realizan en los agentes bancarios.	91
25. ¿Existe un límite por cantidad de transacciones realizadas a una cuenta o por usuario al día en cada agente bancario?	✓			
<b>Aspectos administrativos y regulatorios</b>				
26. ¿Se ha adoptado un cronograma de capacitación periódico a los agentes bancarios con relación a transacciones financieras, así como lo referente a la normativa contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo?	✓		E 4/4 en la evaluación del componente ambiente de control, se determinó que si se capacita a los agentes bancarios.	70
27. ¿El personal de la Gerencia Financiera que realiza el cálculo y pago de comisiones a los agentes bancarios es distinto?	✓		H-5 2/5 se observó el proceso para el cálculo y pago de comisiones a los agentes bancarios de Banco Tres, S. A.	95
28. ¿El personal de la Gerencia de Operaciones realiza pruebas para corroborar que los cálculos y pago de comisiones se hacen de forma correcta?	✓			
29. ¿Se efectúan revisiones sobre el comportamiento de las transacciones realizadas por medio de los agentes bancarios?	✓		H-4 1/3 en la revisión al cumplimiento y límite autorizado por operación y monto de los agentes bancarios, se determinó que no se efectúa análisis sobre el comportamiento de las transacciones realizadas por los agentes bancarios.	91
30. ¿Se cumple con la información para enviar a la Superintendencia de Bancos referente a los agentes bancarios?	✓		H-6 2/5 se comprobó la información que se envía a la Superintendencia de Bancos.	100

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H 4/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>08/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>10/01/2014</b>

Puntos de control a evaluar	Respuesta		Se corroboró en PT	Pág.
	Si	No		
31. ¿Para preparar y enviar la información a la Superintendencia de Bancos el personal responsable es diferente?	✓		H-6 2/5 se comprobó el proceso para el envío de la información a la Superintendencia de Bancos.	100
32. ¿Se cumple con respecto a la anotación que deben consignar los comprobantes que los agentes bancarios deben entregar a los usuarios que realicen transacciones?	✓		H-4 1/3 se revisó el cumplimiento a la anotación que deben consignar los comprobantes de las transacciones que efectúan los agentes bancarios.	91

**Nota:**

Para corroborar la veracidad de las respuestas a las preguntas planteadas en el cuestionario, se validaron mediante las pruebas realizadas en los papeles de trabajo indicados.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión de expedientes de agentes bancarios de personas jurídicas**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-1 1/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>10/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>11/01/2014</b>

No.	Nombre del agente bancario	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	P	q
1	Supermercados, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
2	Cadena de Tienda de Conveniencias S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Hipermercados, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Cadena de Hamburguesas, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Minitiendas, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
6	Línea de Calzado, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Electrodomésticos, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Tiendas Unidas, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Variedades, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Tiendas, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Farmacias Ulises, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Los Pollitos, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	UnionCell, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Pastelería Feliz, S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Pizzas Unidas, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Gimnasios, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Panaderías, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Peluqueros, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión de expedientes de agentes bancarios de personas jurídicas**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-1 2/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	10/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

No.	Nombre del agente bancario	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q
19	Muebles Troncoso, S. A.	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
20	El Pollo Ronco, S. A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Atributos verificados en el expediente de personas jurídicas**

**Por cumplimiento al anexo de la resolución JM-65-2010**

- a Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones k Estudio del perfil del agente bancario
- b Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario l Contrato celebrado y firmado por ambas partes
- c Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal m Formulario IVE-BA-02 actualizado
- d Nómina de los principales socios o accionistas de la sociedad n Que por lo menos presente un año de operaciones.
- e Nómina y cargos de los administradores de la sociedad **Internos**
- f Fotocopia de la patente de comercio de empresa y de sociedad o Evidencia de haber verificado y confirmado la documentación e información en burós internos y externos
- g Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado p Dictamen donde consigna las observaciones y recomendaciones elaboradas por el personal de Créditos y Cobros y del Oficial de Cumplimiento
- h Al menos una referencia bancaria y una comercial recientes q Solicitud de afiliación para agente bancario que consigne la firma y sello de aprobado por parte del personal responsable de la Gerencia de Operaciones
- i Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante
- j Estados financieros del último ejercicio contable, firmados por el representante legal y el contador

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión de expedientes de agentes bancarios de personas individuales**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-1 3/5	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	10/01/2014
Revisado:	B.Z.	11/01/2014

No.	Nombre del agente bancario	a	b	c	d	e	f	g	h	i	J	k	l
21	Librería El sur	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓
22	Ferretería La Luz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Abarrotería Asunción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Librería San Valentín	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Farmacia Berta	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓
26	Abarrotería San Juan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Farmacia Bendición	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Abarrotería Popular	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	Farmacia Rosita	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓
30	Librería El Prado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	Ferretería León	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	Abarrotería Tiburoncito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Librería Miscelánea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	Farmacia Salud	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	Abarrotería Todo Hay	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	Farmacia Quevedo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	Abarrotería Vivian	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Farmacia Ilusión	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión de expedientes de agentes bancarios de personas individuales**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-1 4/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	10/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

No.	Nombre del agente bancario	a	b	c	d	e	f	g	h	i	J	k	l
39	Tienda El Chapín	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓
40	Café Internet Pedro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Atributos verificados en el expediente de personas individuales**

**Por cumplimiento al anexo de la resolución JM-65-2010**

- a Fotocopia del documento personal de identificación o cédula de vecindad. i Que por lo menos presente un año de operaciones.
- b Fotocopia de la patente de comercio de empresa **Internos**
- c Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado Evidencia de haber verificado la documentación e información en burós internos y externos
- d Al menos una referencia bancaria, una comercial y una personal recientes Dictamen donde consigna las observaciones y recomendaciones elaboradas por el personal de Créditos y Cobros y del Oficial de Cumplimiento
- e Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante Solicitud de afiliación para agente bancario que consigne la firma y sello de aprobado por parte del personal responsable de la Gerencia de Operaciones
- f Estudio del perfil del agente bancario
- g Contrato firmado por ambas partes
- h Formulario IVE-BA-01 actualizado





Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Evaluación de riesgos  
 Revisión al proceso de cancelación de contratos con agentes bancarios  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	H-2 1/2
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	09/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

Nombre del agente bancario	Ref.	No. de cuenta depósitos monetarios	Mes de última transacción financiera afecta a comisiones	Ref.	Último mes facturado	Meses no facturados	Monto de las comisiones pendientes de facturar en Q
Librería Pascual	[ H-3 3/4 ]	0000259-7	Mayo 2013		Marzo 2013	2	5,550.00
Abarrotería Pedro	[ H-3 3/4 ]	0000651-2	Junio 2013	(H-5 5/5)	Mayo 2013	1	7,500.00
Abarrotería Saúl	[ (Pág. 89) ]	0000574-3	Julio 2013	(Pág. 98)	Junio 2013	1	5,570.00
					Total		<b>18,620.00</b>

Cuenta	Ajustes y Reclasificaciones		Referencia
	Debe	Haber	
<b>Ajuste No. 01</b>			
798101 Gastos de ejercicios anteriores	Q 18,620.00		(N)
110103.0204 Intereses y Comisiones		Q 18,620.00	(Pág. 113)
Ajuste propuesto para el registro contable, que corresponde a las facturas pendientes de las comisiones que ya fueron pagadas a los agentes bancarios, y que ya fueron dados de baja al 31 de diciembre de 2013.	<b>Q 18,620.00</b>	<b>Q 18,620.00</b>	

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al proceso de cancelación de contratos con agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-2 2/2
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	09/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

**Trabajo realizado**

- Se revisó el proceso de cancelación de contratos con los agentes bancarios de Banco Tres, S. A., los cuales solicitaron su baja.
- En el proceso de cancelación, se revisó la existencia de facturas pendientes de entrega por concepto de comisiones, por parte de los agentes bancarios.
- Se observó que al momento de dar de baja a un agente bancario, se requiera el equipo entregado en consignación para la realización de operaciones financieras.
- Se verificó la existencia de un registro auxiliar para anotar las bajas de agentes bancarios de Banco Tres, S. A.

**Deficiencias**

- Se determinó que existen facturas pendientes de entregar por parte de los agentes bancarios por concepto de pago de comisiones.
- Se observó que no se lleva un registro auxiliar de la bajas de agentes bancarios a la fecha.

H-7 1/2 (Pág. 104)

f) W. García  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al proceso de cancelación de contratos con agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-3 1/4
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	10/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

Nombre del agente bancario	Ref.	Fecha de cancelación de contrato	Ref.	No. cuenta depósitos monetarios	Fecha inicio del sobregiro	Financiamiento por medio de sobregiro bancario a cuenta de depósitos (autorizado/ no autorizado)	Saldo del sobregiro en Q al 31/12/2013
Abarrotería Luis		15/11/2013		0000351-9	01/03/2013	No autorizado	4,000.00
Panadería Doña Perla		15/11/2013		0000451-8	01/05/2013	No autorizado	5,000.00
Farmacia La del Barrio	H-3 3/4	15/11/2013	H-3 4/4	0000456-1	16/06/2013	No autorizado	200.00
Librería Diana	(Pág. 89)	15/11/2013	(Pág. 90)	0000259-7	21/03/2013	No autorizado	1,500.00
							10,700.00

Cuenta	Ajustes y Reclasificaciones		Referencia
	Debe	Haber	
<b>Ajuste No. 02</b>			
798101 Gastos de ejercicios anteriores	Q 10,700.00		N
104101.10 Sobregiros temporales		Q 10,700.00	(Pág. 113)
Ajuste propuesto para el registro contable de los sobregiro temporales no autorizados, ocasionados por las operaciones realizadas por los agentes bancarios que ya fueron dados de baja al 31 de diciembre de 2013.	<b>Q 10,700.00</b>	<b>Q 10,700.00</b>	

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al proceso de cancelación de contratos con agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-3 2/4
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	10/01/2014
Revisado: B.Z.	11/01/2014

**Trabajo realizado**

- Se revisó el proceso de cancelación de contratos con los agentes bancarios de Banco Tres, S. A., los cuales solicitaron su baja.
- En el proceso, se revisó la existencia de sobregiros en cuentas de depósitos monetarios a nombre de agentes bancarios, de los cuales ya han sido dados de bajo.

**Deficiencia**

- Se localizaron sobregiros no autorizados en las cuentas de depósitos monetarios de agentes bancarios que ya han finalizado los contratos de prestación de servicios con Banco Tres, S.A. ⊖ ⊗

(F-7 172) ↗ (Pág. 104)

f) W. García  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Copia de memorándum de solicitud de cancelación de**  
**contratos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-3 3/4</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>10/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>11/01/2014</b>

**Banco Tres, S. A.** □

**MEMORANDUM**

A: Lic. Alberto Cuevas  
Gerente de Operaciones

De: Lic. Jorge Méndez  
Gerente Comercial

Fecha: 15 de noviembre 2013

Asunto: Cancelación de contratos agentes bancarios

.....

Por este medio solicita su más atenta colaboración para que autorice la cancelación de los contratos de agentes bancarios, por los siguientes motivos:

No.	Nombre del agente bancario	Motivo	Fecha inicio Operaciones	Fecha última operación	
1	Librería Pascual	Agente bancario solicitó su baja	26/04/2012	28/05/2013	H-2 1/2
2	Abarrotería Pedro		07/05/2012	16/06/2013	
3	Abarrotería Saúl		16/05/2012	21/07/2013	(Pág. 85)
4	Abarrotería Luis		21/05/2012	15/10/2013	H-3 1/4
5	Panadería Doña Perla		14/06/2012	01/11/2013	
6	Farmacia La del Barrio		14/06/2012	03/11/2013	
7	Librería Diana			16/02/2012	12/11/2013

H-6 2/5 (Pág. 100)

c.c. archivo

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia del memorándum interno de solicitud de cancelación de contratos con agentes bancarios de Banco Tres, S. A., la baja fue solicitada por los agentes bancarios.

Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Evaluación de riesgos  
 Copia de integración de la cuenta contable No. 104101.10  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	H-3 4/4	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	10/01/2014
Revisado:	B.Z.	11/01/2014

Banco Tres, S.A.  
 Subgerencia de Operaciones

Hoja: 1/1

INTEGRACIÓN DE CUENTAS  
 Al: 31/12/2013  
 (Cifras expresadas en Quetzales)

Cuenta: 104 Cuentas por Cobrar  
 Sub-cuenta: 104101 Deudores Varios  
 Sub-Sub-cuenta: 104101.10 Sobregiros Temporales

Fecha	No. Cuenta depósitos monetarios	Nombre de la cuenta	Valor	
01/03/2013	0000351-9	Abarrotería Luis	4,000.00	
01/05/2013	0000451-8	Panadería Doña Perla	5,000.00	
16/06/2013	0000456-1	Farmacia La del Barrio	200.00	(H-3 1/4)
21/03/2013	0000259-7	Librería Diana	1,500.00	(Pag. 87)
<b>Saldo según Diario Mayor General</b>			<u>10,700.00</u>	

Elaborado por: f) R. López  
 Rubén López  
 Fecha: 06/01/2014

Revisado por: Luis G.  
 Luís Galicia  
 Fecha: 07/01/2014

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia de la integración de la cuenta contable No. 104101.10 de Sobregiros Temporales, donde se presentan las cuentas de depósitos monetarios de agentes bancarios que han sobregirado su saldo, derivado de las operaciones financieras que realizan, y no han sido autorizados por autoridad competente de Banco Tres, S. A.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al cumplimiento y límite autorizado por operación y**  
**monto de los agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-4 1/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>12/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>13/01/2014</b>

Ref.	Agente bancario que operó	Fecha Operación	No. de Cuenta	Tipo de operación	No. de autorización	Valor en Q	
	Supermercados, S.A.	12/06/2013	0001250-6	Depósito	1250751	13,150.00	<input checked="" type="checkbox"/>
	Supermercados, S.A.	12/06/2013	0000515-8	Depósito	5465789	8,500.00	<input checked="" type="checkbox"/>
	Hipermercados, S.A.	12/06/2013	0000350-7	Depósito	6364150	2,500.00	<input checked="" type="checkbox"/>
H-4 2/3 (Pág. 92)	Hipermercados, S.A.	12/06/2013	0000350-7	Depósito	1300070	5,250.00	<input checked="" type="checkbox"/>
	Hipermercados, S.A.	12/06/2013	0000350-7	Depósito	1250751	3,150.00	<input checked="" type="checkbox"/>
						<b>Σ 10,900.00</b>	
	Hipermercados, S.A.	12/06/2013	0000450-8	Depósito	1312464	10,250.00	<input checked="" type="checkbox"/>

**Trabajo realizado**

- Se solicitó a la Gerencia de Sistemas, un reporte detallado por operación y por cada uno de los agentes bancarios.
- De las transacciones que sobrepasaron el monto máximo de Q 8,000.00 por operación autorizado, se solicitó y cotejo contra la boleta de depósito física.
- Se analizó el requerimiento de límites en la cantidad de transacciones por día y por cuenta en los agentes bancarios.
- Se revisó el cumplimiento a lo que indica el artículo No. 12 de la JM-65-2010, sobre la nota de responsabilidad que deben llevar los documentos que amparan las transacciones realizadas por medio de los agentes bancarios.

**Deficiencias**

- Existen operaciones que sobrepasan el monto en efectivo máximo autorizado por el Consejo de Administración de Q 8,000.00, tanto por transacción, así como por cantidad de transacciones a una misma cuenta durante un día. ⊗ ⊙
- No se ha delimitado la cantidad de operaciones realizadas por día en una misma cuenta de depósitos, para poder verificar los valores acumulados. ⊗ ⊙
- Se observó que los documentos que amparan la operación realizada, no incluye la nota donde especifica la responsabilidad de Banco Tres, S.A., lo cual incumple con el artículo No. 8 de la Resolución JM-65-2010 emitida por la Junta Monetaria. ⊗ ⊙

H-7 1/2 (Pág. 104)

f) W. García  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó



**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Reporte de las operaciones detalladas por día de los**  
**agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-4 2/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>12/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>13/01/2014</b>

Banco Tres, S.A.		Fecha: 15/01/14			
Gerencia Operaciones		Usuario: MAROSAMO			
Departamento		Id.: 19628			
Nombre Reporte Rrrplagbtxt		Hora: 12:01			
<b>REPORTE DE OPERACIONES DIARIO POR AGENTES BANCARIO</b>					
Del: 12 06 2013					
No. A.B. 126 Supermercados, S.A.					
Depósitos					
<b>Hora</b>	<b>Valor Q</b>	<b>No. Cuenta</b>	<b>Autorización</b>	<b>Fecha</b>	
10:20	500.00	0000256-5	1250065	12/06/2013	
11:15	2,500.00	0000350-7	6364150	12/06/2013	
11:37	1,250.00	0000560-8	1300070	12/06/2013	
12:05	13,150.00	0001250-6	1250751	12/06/2013	H-4 1/3 (Pág. 91)
12:10	1,000.00	0000256-5	1762501	12/06/2013	
13:25	1,100.00	0000375-6	5670361	12/06/2013	
14:36	250.00	0000450-8	1312464	12/06/2013	
15:51	100.00	0000410-9	1314456	12/06/2013	
16:46	700.00	0000410-9	3221111	12/06/2013	
16:52	8,500.00	0000515-8	5465789	12/06/2013	H-4 1/3 (Pág. 91)
17:36	750.00	0000415-9	6145465	12/06/2013	
Retiros					
11:16	125.00	0000156-9	5645114	12/06/2013	
16:20	1,125.00	0000156-9	5645114	12/06/2013	
17:12	2,025.00	0000156-9	5645114	12/06/2013	
No. A.B. 129 Hipermercados, S.A.					
Depósitos					
<b>Hora</b>	<b>Valor Q</b>	<b>No. Cuenta</b>	<b>Autorización</b>	<b>Fecha</b>	
10:20	500.00	0000256-5	1250065	12/06/2013	
11:15	2,500.00	0000350-7	6364150	12/06/2013	H-4 1/3 (Pág. 91)
11:37	5,250.00	0000350-7	1300070	12/06/2013	
12:05	3,150.00	0000350-7	1250751	12/06/2013	
12:10	700.00	0000256-5	1762501	12/06/2013	
13:25	100.00	0000375-6	5670361	12/06/2013	
14:36	10,250.00	0000450-8	1312464	12/06/2013	H-4 1/3 (Pág. 91)
15:51	500.00	0000410-9	1314456	12/06/2013	
16:46	700.00	0000410-9	3221111	12/06/2013	
16:52	500.00	0000515-8	5465789	12/06/2013	
17:36	750.00	0000415-9	6145465	12/06/2013	

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia del reporte detallado por tipo de operación y por agente bancario solicitado a la Gerencia de Sistemas de Banco Tres, S. A., el cual sirvió para obtener las operaciones realizadas, que superaron el límite máximo en efectivo autorizado, para efectos prácticos únicamente se muestra la parte del reporte utilizado.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Copia de documentos que sobrepasan el límite autorizado**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-4 3/3</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>12/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>13/01/2014</b>

**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0001250-6  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Raúl Cisneros  
 Autorización: 1250751  
 Valor: 13,150.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 12:05


¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0000256-5  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Miguel Torres  
 Autorización: 5465789  
 Valor: 8,500.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 16:52


¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0000350-7  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Sharon Pérez  
 Autorización: 6364150  
 Valor: 2,500.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 11:15


¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0000350-7  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Sharon Pérez  
 Autorización: 1300070  
 Valor: 5,250.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 11:37


¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0000350-7  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Sharon Pérez  
 Autorización: 1250751  
 Valor: 3,150.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 12:05

¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Banco Tres, S.A**  x

Pago/Cuenta: 0000450-8  
 Tipo Operación: Depósito en Efectivo  
 Nombre: Alfredo Castro  
 Autorización: 1312464  
 Valor: 10,250.00  
 Fecha: 12/06/2013 Hora: 14:36

¡Gracias por utilizar nuestros servicios!



**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia de las boletas de depósitos que emiten los agentes bancarios solicitadas a Banco Tres, S. A., contra los cuales se cotejaron las transacciones obtenidas del reporte indicado anteriormente, asimismo, se observaron las principales características de los documentos.

Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Evaluación de riesgos  
 Revisión al cálculo de comisiones para los agentes bancarios  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	H-5 1/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	15/01/2014
Revisado: B.Z.	16/01/2014

Mes	Ref.	Comisión pagada según registro contable en Q	Ref.	Comisión según cálculos en Q	Diferencia en Q
Octubre		19,700.00		18,484.00	1,216.00
Noviembre	(H-5 5/5) (Pág. 98)	17,800.00	(H-5 3/5) (Pág. 96)	16,087.00	1,713.00
Diciembre		14,000.00		9,040.00	4,960.00
<b>Comisión calculada y operada de más</b>					<b>7,889.00</b>

Cuenta	Ajustes y Reclasificaciones		Referencia
	Debe	Haber	
<b>Ajuste 03</b>			
104101.99 Deudores empleados	Q 7,889.00		N (Pág. 113)
698101 Productos ejercicios anteriores		Q 7,889.00	
Ajuste propuesto para el registro contable del cálculo y pago de comisiones de más, a los agentes bancarios, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2013.	<b>Q 7,889.00</b>	<b>Q 7,889.00</b>	

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión al cálculo de comisiones para los agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-5 2/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	15/01/2014
Revisado: B.Z.	16/01/2014

**Trabajo realizado**

- Se observó el proceso para el cálculo y pago de las comisiones, del trimestre de octubre a diciembre de 2013, de los agentes bancarios de Banco Tres, S. A.
- Se revisaron los cálculos aritméticos para el pago de comisiones.
- La revisión se realizó mediante el reporte indicado en la cédula H-5 4/5, utilizando el monto total en Quetzales por mes y por cada tipo de operación.
- Los datos obtenidos, se cotejaron contra los datos obtenidos de la integración de la cuenta contable No. 110103.0204 Intereses y Comisiones. En ésta cuenta contable se provisionan a fin de mes, el monto de las comisiones, para ser aplicado durante el mes siguiente al que corresponde el pago, previa presentación por parte de los agentes bancarios de la factura correspondiente, por dicho concepto.

**Deficiencia**

- Se determinaron diferencias en las comisiones calculadas y liquidadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2013. Lo anterior podría dar lugar a fraudes por errores que pueden poner en riesgo a Banco Tres, S.A. ⊗ ⊗

H-7 1/2 (Pág. 104)

f) W. Garcia  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Cálculo global por mes de las comisiones pagadas a los agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-5 3/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	15/01/2014
Revisado: B.Z.	16/01/2014

Referencia	Mes que corresponde	Tipo de Operación	MO		PC		MO * PC		Referencia
			Monto total operado	Porcentaje comisión	Comisión				
	Octubre	Recepción de depósitos	5,000,000.00	0.05%	2,500.00				
	Octubre	Retiros de cuenta	6,250,000.00	0.015%	938.00				
	Octubre	Cobros por cuenta ajena	17,579,655.00	0.05%	8,790.00				
	Octubre	Transferencias recibidas	28,445,945.00	0.02%	5,689.00				
	Octubre	Transferencias enviadas	379,480.00	0.05%	190.00				
	Octubre	Pago de préstamos	756,450.00	0.05%	378.00				(H-5 1/5)
		Total comisión del mes			18,484.00				(Pág. 94)
	Noviembre	Recepción de depósitos	4,750,000.00	0.05%	2,375.00				
	Noviembre	Retiros de cuenta	7,750,000.00	0.015%	1,163.00				
	Noviembre	Cobros por cuenta ajena	12,579,655.00	0.05%	6,290.00				
	Noviembre	Transferencias recibidas	28,085,945.00	0.02%	5,617.00				
	Noviembre	Transferencias enviadas	329,480.00	0.05%	165.00				
	Noviembre	Pago de préstamos	956,450.00	0.05%	478.00				(H-5 1/5)
		Total comisión del mes			16,087.00				(Pág. 94)
	Diciembre	Recepción de depósitos	3,529,597.00	0.05%	1,765.00				
	Diciembre	Retiros de cuenta	5,387,456.00	0.015%	808.00				
	Diciembre	Cobros por cuenta ajena	3,125,789.00	0.05%	1,563.00				
	Diciembre	Transferencias recibidas	23,159,456.00	0.02%	4,632.00				
	Diciembre	Transferencias enviadas	185,289.00	0.05%	93.00				
	Diciembre	Pago de préstamos	359,789.00	0.05%	180.00				(H-5 1/5)
		Total comisión del mes			9,040.00				(Pag. 94)

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra el recalcu matemático global elaborado por los auditores responsables, para las comisiones de los agentes bancarios, las cuales se generan de las operaciones financieras que realizan los agentes, por lo que, se obtuvieron los montos por tipo de operación y mes, éstos se multiplicaron por el porcentaje autorizado para obtener la comisión global por mes de todos los agentes bancarios, que se compararon con los datos obtenidos por el personal responsable de la Gerencia Financiera de Banco Tres, S. A.

**Banco Tres, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Reporte solicitado, correspondiente a las operaciones y montos por mes de los agentes bancarios**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-5 4/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>15/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>16/01/2014</b>

Tipo de operación	Operaciones y servicios		Mes
	Cantidad	Monto en Q	
Recepción de depósitos	10,112	5,000,000.00	Octubre
Retiros de cuenta	16,250	6,250,000.00	Octubre
Cobros por cuenta ajena	20,154	17,579,655.00	Octubre
Transferencias recibidas	15,150	28,445,945.00	Octubre
Transferencias enviadas	3,551	379,480.00	Octubre
Pago de préstamos	475	756,450.00	Octubre
<b>Total</b>		<b>58,411,530.00</b>	
Recepción de depósitos	9,890	4,750,000.00	Noviembre
Retiros de cuenta	15,850	7,750,000.00	Noviembre
Cobros por cuenta ajena	21,456	12,579,655.00	Noviembre
Transferencias recibidas	16,359	28,085,945.00	Noviembre
Transferencias enviadas	4,569	329,480.00	Noviembre
Pago de préstamos	567	956,450.00	Noviembre
<b>Total</b>		<b>54,451,530.00</b>	
Recepción de depósitos	11,251	3,529,597.00	Diciembre
Retiros de cuenta	17,569	5,387,456.00	Diciembre
Cobros por cuenta ajena	23,456	3,125,789.00	Diciembre
Transferencias recibidas	13,645	23,159,456.00	Diciembre
Transferencias enviadas	3,569	185,289.00	Diciembre
Pago de préstamos	654	359,789.00	Diciembre
<b>Total</b>		<b>35,747,376.00</b>	

H-6 1/5  
(Pág. 99)

H-5 3/5  
(Pág. 96)

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia del reporte resumido por tipo de operación y por mes de los agentes bancarios solicitado a la Gerencia de Sistemas de Banco Tres, S. A., el cual sirvió para realizar el recalcu matemático de las comisiones para los agentes, para efectos prácticos únicamente se muestra la parte del reporte utilizado.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Copia de integración de la cuenta contable No. 110103.0204**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-5 5/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>15/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>16/01/2014</b>

**Banco Tres, S.A.**  
**Subgerencia de Operaciones**



Hoja: 1/1

**INTEGRACIÓN DE CUENTAS**  
**Al: 31/12/2013**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

**Cuenta: 110 Cargos diferidos**  
**Sub-cuenta: 110103 Gastos anticipados**  
**Sub-Sub-cuenta: 110103.0204 Intereses y comisiones**

Póliza	Fecha	Concepto	Registrado	Saldo del mes	
1	31/01/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de enero 2013	35,202.00		
3	17/02/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(35,202.00)	00.00	
1	28/02/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de febrero 2013	24,800.00		
3	18/03/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(19,680.00)	5,120.00	
1	31/03/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de marzo 2013	21,800.00		
3	21/04/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(18,900.00)	8,020.00	
1	30/04/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de abril 2013	33,400.00		
3	20/05/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(25,300.00)	16,120.00	
1	31/05/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de mayo 2013	34,900.00	(Pág. 85)	H-2 1/2
3	17/06/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(33,250.00)	17,770.00	
1	30/06/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de junio 2013	18,400.00		
3	17/07/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(18,000.00)	18,170.00	
1	31/07/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de julio 2013	16,000.00		
3	19/08/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(15,550.00)	18,620.00	
1	31/08/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de agosto 2013	31,400.00		
3	21/09/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(31,400.00)	18,620.00	
1	30/09/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de septiembre 2013	30,900.00		
3	17/10/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(30,900.00)	18,620.00	
1	31/10/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de octubre 2013	19,700.00		
3	23/11/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(19,700.00)	18,620.00	
1	30/11/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de noviembre 2013	17,800.00	H-5 1/5	(Pág. 94)
3	21/12/2013	Liquidación de facturas por los agentes bancarios	(17,800.00)	18,620.00	
1	31/12/2013	Pago de comisiones correspondientes de los agentes bancarios correspondientes al mes de diciembre 2013	14,000.00	18,620.00	

**Saldo según Diario Mayor General**

**18,620.00**

Elaborado por: f) R. López  
 Rubén López  
 Fecha: 31/12/2013

Revisado por: Luis G.  
 Luís Galicia  
 Fecha: 31/12/2013

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia de la integración de la cuenta contable No. 110103.0204 Intereses y Comisiones, donde quedan registradas las comisiones acreditadas a los agentes bancarios, para que posteriormente se registre al gasto, cuando éstos últimos presentan la factura de las comisiones a Banco Tres, S. A.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Revisión de la información enviada trimestralmente a la Superintendencia de Bancos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-6 1/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	18/01/2014
Revisado: B.Z.	20/01/2014

Descripción	Ref.	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total en Cantidad de Operaciones	Ref.	Cantidad según Aceptación por la SIB	Diferencia en Cantidad
<b>CANTIDAD DE</b>								
Depósitos		10,112	9,890	11,251	31,253		31,253	0
Retiros		16,250	15,850	17,569	49,669		49,669	0
Cobros por Cuenta Ajena	H-5 4/5	20,154	21,456	23,456	65,066	H-6 3/5	65,066	0
Transferencias Recibidas	(Pág. 97)	15,150	16,359	13,645	45,154	(Pág. 101)	45,154	0
Transferencias Enviadas		3,551	4,569	3,569	11,689		11,689	0
Pago de Préstamos		475	567	654	1,696		1,696	0

Descripción	Ref.	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total en Monto de Operaciones en Q	Ref.	Valor según Aceptación por la SIB en Q	Diferencia en Q
<b>MONTO DE</b>								
Depósitos		5,000,000.00	4,750,000.00	3,529,597.00	13,279,597.00		13,279,597.00	0.00
Retiros		6,250,000.00	7,750,000.00	5,387,456.00	19,387,456.00		19,387,456.00	0.00
Cobros por Cuenta	H-5 4/5	17,579,655.00	12,579,655.00	3,125,789.00	33,285,099.00	H-6 3/5	33,285,099.00	0.00
Transferencias Recibidas	(Pág. 97)	28,445,945.00	28,085,945.00	23,159,456.00	79,691,346.00	(Pág. 101)	79,691,346.00	0.00
Transferencias Enviadas		379,480.00	329,480.00	185,289.00	894,249.00		894,249.00	0.00
Pagos de Préstamos		756,450.00	956,450.00	359,789.00	2,072,689.00		2,072,689.00	0.00



Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Evaluación de riesgos  
 Revisión de la información enviada trimestralmente a la Superintendencia de Bancos  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	H-6 2/5
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	18/01/2014
Revisado: B.Z.	20/01/2014

Cantidad de agentes bancarios al 30 de septiembre de 2013	Agentes bancarios que iniciaron operaciones durante el trimestre de octubre a diciembre 2013	Agentes bancarios que cancelaron contratos durante el trimestre de octubre a diciembre 2013	Cantidad de agentes bancarios, según cálculos realizados	Cantidad de agentes bancarios según archivo enviado a la SIB	Diferencia en Cantidad
H-6 5/5 100 (Pág. 103)	0	H-3 3/4 7 (Pág. 89)	93	H-6 4/5 100 (Pág. 102)	7

**Trabajo realizado**

- Se evaluó el proceso para la generación y envió de información a la Superintendencia de Bancos de los agentes bancarios.
- Se verificó la información enviada a la Superintendencia de Bancos, en el archivo No. 1, que contiene la información de las operaciones y montos de las mismas, y el archivo No. 2, que contiene la cantidad de agentes bancarios, correspondientes al trimestre de octubre a diciembre 2013, comparándola con los datos de la aceptación de cada uno de los archivos indicados.

**Deficiencias**

- No se pudo obtener evidencia, que la información que es enviada a la Superintendencia de Bancos en los archivos No. 1 y 2, haya sido realizada y verificado por una distinta persona.
- Se determinó una diferencia en los datos de la información que ya fue enviada a la Superintendencia de Bancos, en el archivo No. 2. ⊗ ⊙

H-7 1/2 (Pág. 104)

f) W. Garcia  
 Auditor que realizó

f) Byron Zet  
 Auditor que supervisó

**Banco Tres, S. A.**

**Auditoría Interna**

**Evaluación de riesgos**

**Copia de aceptación del archivo No. 1 enviado a la  
Superintendencia de Bancos**

**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-6 3/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>18/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>20/01/2014</b>

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Guatemala, C.A.**

Señores  
Banco Tres, S.A.  
Ciudad

Atención: Departamento de Contabilidad

Estimados Señores:

Atentamente hacemos de su conocimiento que, sin perjuicio de posteriores verificaciones, la Superintendencia de Bancos ha **ACEPTADO CON EXCEPCIÓN** la información que ustedes enviaron el día **11 de enero de 2014 a las 12:15 hrs.** referente a **AGENTES BANCARIOS (ARCHIVO 1)** correspondiente al 31 de diciembre 2013, periodicidad Trimestral.

El resumen de la información es el siguiente:

<b>Descripción</b>	<b>Valor en Q</b>	
<b>INFORMACIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS</b>		
Cantidad de Depósitos	31,253	
Cantidad de Retiros	49,669	
Cantidad de Cobros por Cuenta Ajena	65,066	
Cantidad de Transferencias Recibidas	45,154	
Cantidad de Transferencias Enviadas	11,689	
Cantidad de Pagos de Préstamos Recibidos	1,696	
<b>INFORMACIÓN DE MONTO DE LAS OPERACIONES Y SERVICIOS</b>		<b>H-6 1/5</b>
Monto de depósitos MN y ME	13,279,597.00	(Pág. 99)
Monto de Retiros MN y ME	19,387,456.00	
Monto de Cobros por Cuenta Ajena MN y ME	33,285,099.00	
Monto de Transferencias Recibidas MN y ME	79,691,346.00	
Monto de Transferencias Enviadas MN y ME	894,249.00	
Monto de Pagos de Préstamos Recibidos	2,072,689.00	

**Agradeceremos revisar los datos anteriores, en caso no coincidieran con los datos de su entidad, comunicarse a nuestra Área de Administración y Divulgación de Información.**

Departamento de Tecnología de la Información  
Superintendencia de Bancos

Número de Referencia: **11130092012F52420534**

Consulta/Impresión: **10/01/2014 11:10:30**

Usuario BD: **USR\_TRESTR2111**

Nombre Usuario: **VERNER ALEJANDRO ANDRADE GARCÍA**

9a Avenida 22-00, Zona 1 Guatemala, 01001  
Teléfonos (502) 2429-5000, Fax. (502) 2232-0002  
E-mail: info@sib.gob.gt


Página 1 de 1

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia de la aceptación por la información enviada a la Superintendencia de Bancos, correspondiente a los datos de operaciones y montos realizados por los agentes bancarios de Banco Tres, S. A. durante el trimestre de octubre a diciembre de 2013.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Copia de aceptación del archivo No. 2 enviado a la**  
**Superintendencia de Bancos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-6 4/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>18/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>20/01/2014</b>

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**   
**Guatemala, C.A.**

Señores  
 Banco Tres, S.A.  
 Ciudad

Atención: Departamento de Contabilidad

Estimados Señores:

Atentamente hacemos de su conocimiento que, sin perjuicio de posteriores verificaciones, la Superintendencia de Bancos ha **ACEPTADO CON EXCEPCIÓN** la información que ustedes enviaron el día **11 de enero de 2014 a las 11:02 hrs.** referente a **AGENTES BANCARIOS (ARCHIVO 2)** correspondiente al 31 de diciembre de 2013, periodicidad Trimestral.

El resumen de la información es el siguiente:

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	
Cantidad de Agentes	<b>100.00</b>	
Cantidad de Establecimientos del mes Anterior	<b>100.00</b>	
Cantidad de Establecimientos aperturados en el mes	<b>0.00</b>	<b>H-6 2/5</b>
Cantidad de Establecimientos clausurados en el mes	<b>0.00</b>	(Pág. 100)
Cantidad de Establecimientos trasladados en el mes	<b>0.00</b>	
Cantidad de Establecimientos en el mes	<b>100.00</b>	

Agradeceremos revisar los datos anteriores, en caso no coincidieran con los datos de su entidad, comunicarse a nuestra **Área de Administración y Divulgación de Información.**

Departamento de Tecnología de la Información  
 Superintendencia de Bancos

Número de Referencia: **11130092012F52420534**  
 Consulta/Impresión: **10/01/2014 11:10:30**  
 Usuario BD: **USR\_TRESR2111**  
 Nombre Usuario: **BAUDILIO ENRIQUE LÓPEZ MAYEN**

9a Avenida 22-00, Zona 1 Guatemala, 01001  
 Teléfonos (502) 2429-5000, Fax. (502) 2232-0002  
 E-mail: info@sib.gob.gt

Página 1 de 1

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia de la aceptación por la información enviada a la Superintendencia de Bancos, correspondiente a la cantidad, altas y bajas de los agentes bancarios de Banco Tres, S. A. durante el trimestre de octubre a diciembre de 2013.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Registro auxiliar de agentes bancarios activos**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>H-6 5/5</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>18/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>20/01/2014</b>

Banco Tres, S.A.  
 Subgerencia de Operaciones



Hoja: 10/10

**REGISTRO AUXILIAR**  
**Al: 31/12/2013**

**LISTADO DE AGENTES BANCARIOS**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Comercio</b>	<b>Dirección</b>	<b>Cantidad de establecimientos</b>
AG-125	UnionCell, S. A.	29 calle B 12-11 zona 1, Guatemala, Guatemala	1
AG-126	Pastelería Feliz, S.A.	15 av. 9-10 zona 2, Guatemala, Guatemala	1
AG-129	Pizzas Unidas, S. A.	1 av. 5-20 zona 3, Guatemala, Guatemala	1
AG-130	Gimnasios, S. A.	2 calle 3-16 zona4, Guatemala, Guatemala	1
AG-133	Librería Miscelánea	5 av. 6-21 zona 5, Guatemala, Guatemala	1
AG-136	Farmacia Salud	7 calle 2-16 zona 2, Guatemala, Guatemala	1
AG-140	Abarrotería Todo Hay	9 av. 15-16 zona 3, Guatemala, Guatemala	1
AG-141	Panaderías, S. A.	10 calle 6-21 zona 4, Guatemala, Guatemala	1
AG-142	Peluqueros, S. A.	11 av. 10-20 zona 6, Guatemala, Guatemala	1
AG-143	Muebles Troncoso, S. A.	2 calle 6-21 zona 7, Guatemala, Guatemala	1
AG-144	El Pollo Ronco, S. A.	4 av. 7-16 zona 9, Guatemala, Guatemala	1
AG-145	Farmacia Quevedo	5 calle 10-20 zona 10, Guatemala, Guatemala	1
AG-146	Abarrotería Vivian	11 calle 2-16 zona 11, Guatemala, Guatemala	1
AG-147	Farmacia Ilusión	16 av. 9-10 zona 12, Guatemala, Guatemala	1
AG-148	Tienda El Chapín	7 av. 10-20 zona 13, Guatemala, Guatemala	1
AG-149	Café Internet Pedro	1 calle 11-16 zona 15, Guatemala, Guatemala	1
		Total	100

(Pág. 100)

**Nota:**

En este papel de trabajo se muestra copia del registro auxiliar de la cantidad de agentes bancarios de Banco Tres, S. A. al 31/12/2013, dicho registro muestra el código asignado, el nombre del comercio afiliado, la dirección y la cantidad de establecimientos por agente. Para efectos prácticos únicamente se muestra la última hoja del registro, que es donde ésta consignada la cantidad total.

**Banco Tres, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Evaluación de riesgos**  
**Matriz de riesgos en los procesos de los agentes bancarios**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	H-7 1/2
Por:	Fecha:
Elaborado: W.G.	21/01/2014
Revisado: B.Z.	22/01/2014

No.	Ref.	Proceso	Riesgo identificado	Impacto	Probabilidad	Riesgo Total	Valorización del riesgo	Control existente
1	H-1 5/5	Selección aprobación	No se comprueba que toda la documentación y requisitos que los agentes bancarios deben cumplir, previo a suscribir el contrato de tercerización, tanto de personas individuales como jurídicas.	3	2	6	Medio	Existe segregación de funciones para la selección y aprobación para los agentes bancarios.
2	H-2 2/2	Cancelación	Existen facturas pendientes de entregar por parte de los agentes bancarios, por concepto de pago de comisiones, mismos que ya han sido dados de baja.	1	3	3	Bajo	Existe segregación de funciones la persona que acredita la comisión no es la misma que recauda la facturas para el registro contable.
3	H-3 2/4	Cancelación	Existen sobregiros en cuentas de depósitos monetarios no autorizados, por las transacciones realizadas por los agentes bancarios, no obstante, que ya se han dado de baja.	1	3	3	Bajo	Existe un registro auxiliar que muestra los sobregiros no autorizados en cuentas de depósitos monetarios.
4	H-4 1/3	Operaciones y servicios permitidos	No hay restricción en la cantidad de operaciones que se pueden realizar en una misma cuenta de depósitos monetarios por día.	2	3	6	Medio	Se ha autorizado un límite por operación máximo de Q.8,000.00.
5	H-4 1/3	Operaciones y servicios permitidos	No se cumple con la nota de responsabilidad en los documentos físicos que respaldan las transacciones realizadas por medio de los agentes bancarios, indicada en la resolución JM-65-2010 emitida por la Junta Monetaria.	3	2	6	Medio	La utilización de modelo de agentes bancarios, fue autorizado por el Consejo de Administración.
6	H-5 2/5	Aspectos administrativos y regulatorios	No hay un control adecuado, para el cálculo y pago de comisiones a los agentes bancarios.	2	3	6	Medio	El sistema informático realiza los cálculos globales y crédito a cuenta, de las comisiones para los agentes bancarios.
7	H-6 2/5	Aspectos administrativos y regulatorios	No existe segregación de funciones, en la preparación y envío de la información a la Superintendencia de Bancos.	3	3	9	Alto	Existe un registro auxiliar, para llevar el control de la cantidad de agentes bancarios que sirve de base.
8	E 4/4	Aspectos administrativos y regulatorios	No existen políticas y procedimientos por escrito para los procesos relacionados con los agentes bancarios.	3	3	9	Alto	El personal que cumple las atribuciones, posee experiencia en las responsabilidades asignadas.
9	E 3/4	Aspectos administrativos y regulatorios	No existe un departamento o área dentro de la estructura organizativa para determinar la responsabilidad para los procesos de los agentes bancarios.	3	3	9	Alto	La estructura organizacional de Banco Tres, S.A. está claramente definida.

Impacto 1=bajo 2=medio 3=alto  
 Probabilidad 1=bajo 2=medio 3=alto  
 Riesgo 1-3=Bajo 4-6=Medio 7-9=Alto

f) W. Garcia  
 Auditor que realizó

f) Byron Zet  
 Auditor que supervisó



**Banco Tres, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Respuesta al riesgo**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>I 1/2</b>
<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado: W.G.</b>	<b>22/01/2014</b>
<b>Revisado: B.Z.</b>	<b>23/01/2014</b>

**RESPUESTA AL RIESGO**

No.	Riesgo identificado	Causa	Efecto	Recomendación
1	No se comprueba que toda la documentación y requisitos que los agentes bancarios deben cumplir, previo a suscribir el contrato de tercerización, tanto de personas individuales como jurídicas.	El personal que se dedica a los procesos relacionados con los agentes bancarios, no tiene a éste como actividad principal.	Incurrir en infracciones, por no cumplir con los requisitos y documentos que obliga el reglamento para la utilización de agentes bancarios, JM-65-2010 emitido por la Junta Monetaria.	Implementar un manual de políticas y procedimientos por escrito, que incluya los requisitos obligatorios, previo a suscribir el contrato con los agentes bancarios, así como el responsable de solicitarlos y verificar los mismos.
2	Existen facturas pendientes de entregar por parte de los agentes bancarios, por concepto de pago de comisiones, mismos que, se han dados de baja.	No existe un registro auxiliar, que presente las facturas pendientes de entrega por parte de los agentes bancarios.	La no utilización como gasto deducible para efectos y cálculo del impuesto sobre la renta, según el Decreto 10-2012 y sus reformas, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.	Implementar un manual de políticas y procedimientos que incluya el responsable de elaborar un registro auxiliar para determinar si existen facturas pendientes al momento de dar de baja a un agente bancario.
3	Existen sobregiros en cuentas de depósitos monetarios no autorizados, por las transacciones realizadas por los agentes bancarios, no obstante, que ya se han dados de baja.	No se verifica el reporte de sobregiros en cuentas de depósitos monetarios, debido a que no se ha asignado al responsable de realizarlo, previo a dar de baja a un agente bancario.	Por la falta de verificación podría generar pérdidas monetarias, y dar lugar a que los empleados puedan utilizarlo en beneficio propio.	Establecer por escrito e incluirlo en el manual de políticas y procedimientos, que previo a dar de baja a un agente bancario se debe verificar si el mismo presenta un sobregiro en la cuenta de depósitos monetarios asignada.
4	No hay restricción en la cantidad de operaciones, que se pueden realizar en una misma cuenta de depósitos monetarios, por día en los agentes bancarios.	No se ha realizado la evaluación del riesgo que conlleva la cantidad de transacciones, que se puedan realizar por medio de los agentes bancarios, en una misma cuenta.	Utilizar el servicio que prestan los agentes bancarios para el lavado de dinero u otro tipo de operaciones inusuales o sospechosas.	Delimitar la cantidad de transacciones que se puedan realizar a una misma cuenta, en un periodo determinado por medio de los agentes bancarios e incluirlo en el manual como una política por escrito.
5	No se cumple con la nota de responsabilidad en los documentos físicos que respaldan las transacciones realizadas por medio de los agentes bancarios, indicada en la resolución JM-65-2010 emitida por la Junta Monetaria.	No se ha establecido el área encargada de administrar los agentes bancarios, lo que conlleva a que el personal responsable no se especialice en el entorno regulatorio a cumplir.	Cometer una infracción, por no cumplir lo indicado en el reglamento para la utilización de agentes bancarios, JM-65-2010 emitido por la Junta Monetaria.	De urgencia, incluir la nota que debe llevar los documentos físicos que respaldan las transacciones, y establecer una revisión periódica para comprobar que se esté cumpliendo con el marco regulatorio de los agentes bancarios.
6	No hay un control adecuado, para el cálculo y pago de comisiones a los agentes bancarios.	La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.	Pérdidas monetarias para Banco Tres, S. A.	Designar por escrito la segregación de funciones para la elaboración y revisión de la de las comisiones a los agentes.

**Banco Tres, S.A.**  
**Auditoría Interna**  
**Respuesta al riesgo**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

PT	I 2/2
	Por: Fecha:
Elaborado: W.G.	22/01/2014
Revisado: B.Z.	23/01/2014

No.	Riesgo identificado	Causa	Efecto	Recomendación
7	No existe segregación de funciones, en la preparación y envío de la información que se envía a la Superintendencia de Bancos.	La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.	Puede causar, sanciones o multas por parte de la Superintendencia de Bancos, por enviar información incorrecta o incompleta.	Designar por escrito la segregación de funciones, para la elaboración y revisión de la información para el ente supervisor u otro.
8	No existen políticas y procedimientos por escrito para los procesos relacionados con los agentes bancarios.	Las asignaciones y responsabilidades, se realizaron de forma verbal desde el inicio de operaciones de los agentes bancarios.	Resultan errores por la falta de asignación de responsabilidades por escrito, así como la falta de procedimientos claros.	Implementar un manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración en los procesos de los agentes bancarios.
9	No existe un departamento o área dentro de la estructura organizativa, para determinar la responsabilidad en los procesos de los agentes bancarios.	No se ha cuantificado la importancia de establecer un área responsable para asignar las atribuciones y responsabilidades.	No se tiene definida de forma gráfica la jerarquía y forma de supervisión en los procesos de los agentes bancarios.	Organizar un área para la administración de los agentes bancarios, para asignar responsabilidades de forma clara y adecuada.

f) W. Garcia  
 Auditor que realizó

f) Byron Zet  
 Auditor que supervisó



Banco Tres, S. A.  
 Auditoría Interna  
 Actividades de control  
 Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	J	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	24/01/2014
Revisado:	B.Z.	25/01/2014

## ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Proceso	Descripción
1	Selección	Las actividades de control se realizan de forma empírica, debido a la carencia de políticas y procedimientos por escrito que establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos relacionados con los agentes bancarios y que las responsabilidades se asignaron de forma verbal, por lo tanto, es necesario establecer políticas y procedimientos que permitan la administración y mitigación de los riesgos. Los controles internos actuales se examinaron mediante las pruebas realizadas en el componente de evaluación de riesgos.
2	Aprobación	
3	Cancelación	
4	Operaciones permitidas y prestación de servicios	
5	Aspectos administrativos y regulatorios	

f) W. Garcia  
 Auditor que realizó

f) Byron Zet  
 Auditor que supervisó

Banco Tres, S. A.  
Auditoría Interna  
Información y comunicación  
Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	K	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	24/01/2014
Revisado:	B.Z.	25/01/2014

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para la obtención de la información externa e interna, Banco Tres, S.A., utiliza de acuerdo a lo observado en todos los niveles de la entidad, y cuenta con los medios para garantizar la oportuna información y comunicación.

Para la generación y suministro de la información, la entidad cuenta con un sistema informático, que la proporciona de una forma oportuna y adecuada, así como para procesar y registrar las transacciones realizadas, por medio de los agentes bancarios, para con esto cumplir los objetivos de la información financiera u otra necesaria en la entidad.

Para mantener una comunicación ordenada, se realiza por medio de correo electrónico, boletines internos, página de intranet, donde se capta y exhibe toda la información, siendo éstos medios, de fácil acceso por parte de todo el personal de la entidad. El personal que realiza actualmente las actividades relacionadas con los agentes bancarios mantiene una comunicación adecuada para solucionar problemas, dudas o incertidumbres; sin embargo, dicha comunicación se ha implementado por costumbre y no se han definido el flujo por escrito.

f) W. Garcia  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó

Banco Tres, S. A.  
Auditoría Interna  
Supervisión  
Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013

PT	L	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	W.G.	26/01/2014
Revisado:	B.Z.	27/01/2014

## SUPERVISIÓN

Banco Tres, S.A., realiza una supervisión en cascada y permanente. Pese a la supervisión que se realiza, al efectuar la evaluación del sistema de control interno, se determinaron algunas deficiencias, lo cual denota que no hay una adecuada supervisión en los procesos que conlleva la administración de los agentes bancarios. Asimismo, no se han definido evaluaciones puntuales, periódicas y de cómo dejar evidencia de lo actuado, tampoco se describe cómo será el plan de acción sobre las recomendaciones de mejoras sugeridas.

Cuando se detectan deficiencias no se informan al más alto nivel de la administración, tampoco se ha definido, qué tipo de información se debe comunicar y a quién informar. Asimismo, no hay informes elaborados de las revisiones efectuadas que muestren las deficiencias determinadas.

f) W. Garcia  
Auditor que realizó

f) Byron Zet  
Auditor que supervisó

<b>PT</b>	<b>M 1/2</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>27/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>27/01/2014</b>

## CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Ref.	Deficiencia/Hallazgo	Causa	Efecto	Recomendación
H-1 5/5	Algunos expedientes de agentes bancarios, carecen de algunos documentos requeridos para su afiliación.	El personal que se dedica a los procesos relacionados con los agentes bancarios, no tiene a éste como actividad principal.	Incurrir en infracciones, por no cumplir con los requisitos y documentos que obliga el reglamento para la utilización de agentes bancarios, JM-65-2010 emitido por la Junta Monetaria.	Implementar un manual de políticas y procedimientos por escrito, que incluya los requisitos obligatorios, previo a suscribir el contrato con los agentes bancarios, así como el responsable de solicitarlos y verificar los mismos.
H-2 2/2	Existen facturas pendientes de recibir por parte de agentes bancarios, que ya fueron dados de baja, por concepto de pago de comisiones.	No existe un registro auxiliar, que presente las facturas pendientes de entrega por parte de los agentes bancarios.	La no utilización como gasto deducible para efectos y cálculo del impuesto sobre la renta, según el Decreto 10-2012 y sus reformas, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.	Implementar un manual de políticas y procedimientos que incluya el responsable de elaborar un registro auxiliar para determinar si existen facturas pendientes al momento de dar de baja a un agente bancario.
H-3 2/4	Se localizaron sobregiros no autorizados, en las cuentas de depósitos monetarios de los agentes bancarios que han finalizado los contratos de prestación de servicios con Banco Tres, S. A.	No se verifica el reporte de sobregiros en cuentas de depósitos monetarios, debido a que no se ha asignado al responsable de realizarlo, previo a dar de baja a un agente bancario.	Por la falta de verificación podría generar pérdidas monetarias, pueda dar lugar a que los empleados puedan utilizarlo en beneficio propio.	Establecer por escrito e incluirlo en el manual de políticas y procedimientos, que previo a dar de baja a un agente bancario se debe verificar si él mismo presenta un sobregiro en la cuenta de depósitos monetarios asignada.
H-4 1/3	Existen operaciones que sobrepasan el máximo en efectivo autorizado por el Consejo de Administración de Banco Tres, S.A., y no se han delimitado la cantidad de operaciones que pueden realizar en una misma cuenta de depósitos por día.	No se ha realizado la evaluación del riesgo que conlleva la cantidad de transacciones, que se puedan realizar por medio de los agentes bancarios, en una misma cuenta.	Utilizar el servicio que prestan los agentes bancarios para el lavado de dinero u otro tipo de operaciones inusuales o sospechosas.	Delimitar la cantidad de transacciones que se puedan realizar a una misma cuenta, en un período determinado por medio de los agentes bancarios e incluirlo en el manual como una política por escrito.
H-4 1/3	Los documentos que amparan las operaciones realizadas, no incluyen la nota donde especifica la responsabilidad del Banco Tres, S.A., lo cual incumple con el artículo No. 8 de la resolución JM-65-2010 emitida por la Junta Monetaria.	No se ha establecido el área encargada de administrar los agentes bancarios, lo que conlleva a que el personal responsable no se especialice en el entorno regulatorio a cumplir.	Incurrir en una infracción, por no cumplir lo indicado en el reglamento para la utilización de agentes bancarios, JM-65-2010 emitido por la Junta Monetaria.	De urgencia, incluir la nota que debe llevar los documentos físicos que respaldan las transacciones, y establecer una revisión periódica para comprobar que se esté cumpliendo con el marco regulatorio de los agentes bancarios.

**Banco Tres, S. A.**  
**Auditoría Interna**  
**Cédula de Deficiencias de Control Interno**  
**Del 01 enero al 31 de diciembre de 2013**

<b>PT</b>	<b>M 2/2</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>27/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>27/01/2014</b>

<b>Ref.</b>	<b>Deficiencia/Hallazgo</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Recomendación</b>
H-5 2/5	Se determinaron diferencias en las comisiones calculadas y liquidadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2013.	La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.	Pérdidas monetarias para Banco Tres, S. A.	Designar por escrito la segregación de funciones para la elaboración y revisión de las comisiones a los agentes bancarios.
H-6 2/5	Se determinó una diferencia en los datos de la información que ya fue enviada a la Superintendencia de Bancos, en el archivo No. 2, el cual indica la cantidad de agentes bancarios al 31/12/2013.	La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.	Puede causar sanciones o multas por parte de la Superintendencia de Bancos, por enviar información incorrecta o incompleta.	Designar por escrito la segregación de funciones, para la elaboración y revisión de la información para el ente supervisor u otro.
E 3/3	No existen políticas y procedimientos por escrito para los procesos relacionados con los agentes bancarios.	Las asignaciones y responsabilidades, se realizaron de forma verbal desde el inicio de operaciones de los agentes bancarios.	Resultan errores por la falta de asignación de responsabilidades por escrito, así como la falta de procedimientos claros.	Implementar un manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración en los procesos de los agentes bancarios.

<b>PT</b>	<b>N</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	<b>W.G.</b>	<b>28/01/2014</b>
<b>Revisado:</b>	<b>B.Z.</b>	<b>28/01/2014</b>

## CÉDULA DE AJUSTES Y RECLASIFICACIONES

Ref.	Cuentas		Debe		Haber	Aceptado/ No Aceptado
<b>Ajuste No. 1</b>						
H-2 1/2 (Pág. 85)	798101 Gastos de ejercicios anteriores	Q	18,620.00			<b>Aceptado</b>
	110103.0204 Intereses y Comisiones			Q	18,620.00	
	Ajuste propuesto para el registro contable, que corresponde a las facturas pendientes de las comisiones que ya fueron pagadas a los agentes bancarios, y que ya fueron dados de baja al 31 de diciembre de 2013.	Q	<b>18,620.00</b>	Q	<b>18,620.00</b>	
<b>Ajuste No. 2</b>						
H-3 1/4 (Pág. 87)	798101 Gastos de ejercicios anteriores	Q	10,700.00			<b>Aceptado</b>
	104101.10 Sobregiros temporales			Q	10,700.00	
	Ajuste propuesto para el registro contable de los sobregiro temporales no autorizados, ocasionados por las operaciones realizadas por los agentes bancarios que ya fueron dados de baja al 31 de diciembre de 2013.	Q	<b>10,700.00</b>	Q	<b>10,700.00</b>	
<b>Ajuste No. 3</b>						
H-5 1/5 (Pág. 94)	104101.99 Deudores empleados	Q	7,889.00			<b>Aceptado</b>
	698101 Productos ejercicios anteriores			Q	7,889.00	
	Ajuste propuesto para el registro contable del cálculo y pago de comisiones de más, a los agentes bancarios, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2013.	Q	<b>7,889.00</b>	Q	<b>7,889.00</b>	

**Nota:**

Los ajustes que se determinaron en la evaluación de control interno en los procesos de los agentes bancarios en Banco Tres, S. A., fueron tratados con Gerencia General, mismos que fueron aceptados para su registro en la contabilidad de la institución.

### 5.3 Informe de auditoría interna

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Guatemala, 31 de enero de 2014

Lic. Julio Verne  
Auditor Interno  
Banco Tres, S. A.  
Presente

Lic. Verne:

En cumplimiento al programa de auditoría interna aprobado para el año 2014, se procedió a efectuar la evaluación del sistema de control interno en los procesos de los agentes bancarios, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, según nombramiento de auditoría interna No. AI-02-2014, de fecha 02 de enero del presente año.

Derivado de la evaluación, se determinaron los siguientes hallazgos:

### **Hallazgo No. 1** (Pág. 84)

#### **Contenido del hallazgo**

- Algunos expedientes de agentes bancarios no presentan toda la documentación y requisitos necesarios para su afiliación, así:

#### **Personas individuales:**

Nombre del agente	Carece de
Librería El Sur	Fotocopia del documento personal de identificación/ Fotocopia de la patente de comercio de empresa/ Formulario IVE-BA-01 actualizado/ Evidencia de haber verificado la documentación e información en burós internos y externos.
Farmacia Berta	Fotocopia del documento personal de identificación/ Fotocopia de la patente de comercio de empresa/ Evidencia de haber verificado la documentación e información en burós internos y externos.
Farmacia Rosita	
Farmacia Ilusión	
Tienda El Chapín	Fotocopia del documento personal de identificación/ Fotocopia de la patente de comercio de empresa/ Formulario IVE-BA-01 actualizado.

## Personas jurídicas:

Nombre del agente	Carece de
Supermercados, S. A.	Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones/ Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario/ Estudio del perfil del agente bancario/ Contrato celebrado y firmado por ambas partes.
Minitiendas, S. A.	
UnionCell, S. A.	Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones/ Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario.
Muebles Troncoso, S. A.	Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones/ Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario/ Estudio del perfil del agente bancario/ Contrato celebrado y firmado por ambas partes.

## Causa

- No cuentan con personal que se dedique exclusivamente a los procesos relacionados con los agentes bancarios.

## Efecto

- Incurrir en infracciones o multas, por parte del ente supervisor, por incumplir con el artículo No. 14 del Anexo a la Resolución JM-65-2010, Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por Medio de Agentes Bancarios, emitido por la Junta Monetaria.

## Recomendaciones

- La Gerencia Comercial de Banco Tres, S.A., deberá instruir al personal responsable, para que soliciten y completen la documentación que falta en los expedientes indicados.
- La Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá autorizar la implementación de un manual de políticas y procedimientos, que contenga los requisitos obligatorios para los agentes bancarios, y que incluya el responsable de solicitar y de verificar los mismos.



## **Hallazgo No. 2** (Pág. 86)

### **Contenido del hallazgo**

- Existen facturas pendientes de recibir por parte de los agentes bancarios, por concepto de pago de comisiones, mismos que ya están dados de baja, así:

<b>Nombre del agente bancario</b>	<b>Monto de las comisiones pendientes de facturar en Q</b>
Librería Pascual	5,550.00
Abarrotería Pedro	7,500.00
Abarrotería Saúl	5,570.00
Total	<b>18,620.00</b>

### **Causa**

- No existe un registro auxiliar, que presente las facturas pendientes de entrega por parte de los agentes bancarios.

### **Efecto**

- La no utilización como gasto deducible para efectos y cálculo del impuesto sobre la renta, según el Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.

### **Recomendación**

- Incluir en el manual de políticas y procedimientos el responsable de elaborar un registro auxiliar para determinar si existen facturas pendientes u otras obligaciones contractuales, previo a dar de baja a un agente bancario.

### **Hallazgo No. 3** (Pág. 88)

#### **Contenido del hallazgo**

- Se localizaron sobregiros no autorizados en las cuentas de depósitos monetarios de los agentes bancarios, que ya han finalizado los contratos de prestación de servicios con Banco Tres, S.A., así:

<b>Nombre del agente bancario</b>	<b>Saldo del sobregiro en Q al 31/12/2013</b>
Tienda Mariposa	4,000.00
Librería Julia	5,000.00
Abarrotería Coni	200.00
Librería Pascual	1,500.00
Total	10,700.00

#### **Causa**

- No se verifica el registro auxiliar de sobregiros no autorizados en cuentas de depósitos monetarios, debido a que no se ha asignado al responsable de realizarlo, previo a dar de baja un contrato con un agente bancario.

#### **Efecto**

- Por la falta de verificación podría generar pérdidas monetarias y dar lugar a que empleados puedan utilizarlo en beneficio propio.

#### **Recomendación**

- Establecer por escrito, que previo a dar de baja a un agente bancario, se debe verificar si él mismo presenta un sobregiro en la cuenta de depósitos monetarios.

## **Hallazgo No. 4** (Pág. 91)

### **Contenido del hallazgo**

- Existen operaciones que sobrepasan el máximo autorizado en efectivo autorizado por el Consejo de Administración de Banco Tres, S.A., y no se han delimitado la cantidad de operaciones que pueden realizar en una misma cuenta de depósitos por día:

<b>Agente bancario que operó</b>	<b>Fecha Operación</b>	<b>Tipo de operación</b>	<b>Valor en Q</b>
Supermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	13,150.00
Supermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	8,500.00
Hipermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	10,250.00
<b>Operaciones realizadas en una misma cuenta de depósitos en un mismo día</b>			
Hipermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	2,500.00
Hipermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	5,250.00
Hipermercados, S.A.	12/06/2013	Depósito	3,150.00
			<b>10,900.00</b>

### **Causa**

- No se ha realizado una evaluación del riesgo, que conlleva la cantidad de transacciones que se pueden realizar por medio de los agentes bancarios en una misma cuenta, así como de las operaciones que se realizan en efectivo.

### **Efecto**

- Utilizar el servicio que prestan los agentes bancarios para el lavado de dinero u otras operaciones inusuales o sospechosas.

## **Recomendación**

- Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá presentar al Consejo de Administración para su aprobación la delimitación en la cantidad de transacciones que se puedan realizar a una misma cuenta, así como para que no sobrepase el límite autorizado en efectivo en los agentes bancarios, de acuerdo a un análisis previo.

## **Hallazgo No. 5** (Pág. 91)

### **Contenido del hallazgo**

- Los documentos que amparan las operaciones realizadas por medio de los agentes bancarios, no incluye la nota donde especifica la responsabilidad del Banco Tres, S.A., lo cual incumple con el artículo No. 8 de la JM-65-2010 “Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por Medio de Agentes Bancarios” emitida por la Junta Monetaria.

### **Causa**

- No se ha establecido el área encargada de administrar los agentes bancarios, lo que conlleva a que el personal responsable no se especialice en el entorno regulatorio a cumplir.

### **Efecto**

- Incurrir en una infracción, por no cumplir en lo indicado por el artículo No. 8 del anexo a la Resolución JM-65-2010, Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por Medio de Agentes Bancarios, emitida por la Junta Monetaria.

## Recomendación

- Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá implementar de inmediato la nota que deben llevar los documentos físicos que respaldan las transacciones, además establecer una revisión periódica para comprobar que se cumple con el marco regulatorio de los agentes bancarios.

## Hallazgo No. 6 (Pág. 95)

### Contenido del hallazgo

- Se determinaron diferencias en las comisiones calculadas y liquidadas a los agentes bancarios, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2013, así:

Mes	Comisión pagada según registro contable en Q	Comisión según cálculos en Q	Diferencia en Q
Octubre	19,700.00	18,484.00	1,216.00
Noviembre	17,800.00	16,087.00	1,713.00
Diciembre	14,000.00	9,040.00	4,960.00

### Causa

- La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.

### Efecto

- Pérdidas monetarias para la entidad bancaria.

## Recomendación

- La Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá instruir para que se asigne por escrito, en el manual de políticas y procedimientos, la segregación de funciones para la elaboración y revisión de la información, para evitar cálculos incorrectos.

## **Hallazgo No. 7** (Pág. 100)

### **Contenido del hallazgo**

- Se determinó una diferencia en los datos de la información que ya fue enviada a la Superintendencia de Bancos, en el archivo No. 2, que corresponde a la cantidad de agentes bancarios al 31/12/2013, así:

Cantidad de agentes bancarios , según cálculos realizados	Cantidad de agentes bancarios según archivo enviado a la SIB	Diferencia
93	100	7

### **Causa**

- La falta de asignación de atribuciones y responsabilidades por escrito.

### **Efecto**

- Puede causar sanciones o multas, por parte de la Superintendencia de Bancos, por enviar información incorrecta o incompleta.

### **Recomendación**

- La Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá asignar por escrito la segregación de funciones, para la elaboración y revisión de la información, para garantizar que se envía la información correcta al ente supervisor.

## **Hallazgo No. 8** (Pág. 70)

### **Contenido del hallazgo**

- No existen políticas y procedimientos, por escrito para los procesos relacionados con los agentes bancarios.

## **Causa**

- Las asignaciones y responsabilidades se realizan de forma verbal, desde el inicio de operaciones de los agentes bancarios, derivado a que, no hay responsables definidos por escrito en los procesos que conllevan las operaciones que realizan los agentes bancarios.

## **Efecto**

- Resultan errores por la falta de asignación de responsabilidades por escrito, así como de procedimientos claros.

## **Recomendación**

- La Gerencia General de Banco Tres, S.A., deberá promover la implementación de un manual de políticas y procedimientos para la administración de los agentes bancarios.

## **Recomendaciones generales**

- Las deficiencias señaladas sean dadas a conocer a todas la Gerencias involucradas, quiénes deberán informar tanto a Gerencia General, como a esta Auditoría, sobre las acciones emprendidas al respecto, en el término de 8 días, a partir de la fecha en que le sean comunicadas las deficiencias.
- Con el propósito de fortalecer el control interno de los procesos para administrar las operaciones, que realizan los agentes bancarios, se recomienda la implementación de un departamento que vele por la selección, aprobación, cancelación, operaciones y servicios permitidos, aspectos administrativos y regulatorios.

➤ Derivado a que, no existen políticas y procedimientos que regulen los procesos actuales de selección, aprobación, cancelación, operaciones permitidas, prestación de servicios, aspectos administrativos y regulatorios de los agentes bancarios, Auditoría Interna propone que se implementen y que se incluyan dichos aspectos, los cuales se consideran de prioridad alta, ya que tienen el objetivo de minimizar los errores u omisiones, así como los riesgos a que puedan estar expuestos los agentes bancarios, las políticas y procedimientos son las siguientes:

- Políticas y procedimientos para el proceso selección y aprobación.
- Políticas y procedimientos para el proceso de cancelación.
- Políticas y procedimientos para las operaciones y servicios permitidos.
- Políticas y procedimientos para el cumplimiento de aspectos regulatorios y administrativos.

Atentamente,

f) *Byron Zet*

Lic. Byron Zet  
Auditor Senior



## CONCLUSIONES

1. Los agentes bancarios surgen como una respuesta a la globalización de las instituciones bancarias en la búsqueda de nuevas formas de operar transacciones financieras, para abarcar la mayor cantidad de mercado y mantener e incorporar a nuevos clientes, que de acuerdo a la banca tradicional no hubiese sido posible, siempre que sea de una forma ordenada, eficiente y rentable.
2. La estructura organizacional por departamentos que las instituciones bancarias establecen, está regularmente enfocada a la consecución de sus objetivos, por lo tanto, al incrementar su alcance y cantidad de operaciones por nuevos canales, debe ampliar de manera pertinente la distribución por departamentos existente.
3. Los riesgos que se incorporan en las instituciones bancarias por la utilización de agentes bancarios como canal para la realización de operaciones financieras, se puede atenuar mediante una estructura organizacional idónea y clara para que administre los procesos y las operaciones que éstos efectúan.
4. La distribución de responsabilidades y actividades de forma verbal o informal, promueven la invasión de actividades o la inoperancia de acciones de relevancia para los procesos y operaciones que realizan los agentes bancarios, lo que está estrechamente ligado con la falta de una estructura organizacional idónea y clara.
5. Es fundamental que, la administración de las instituciones bancarias comprenda el papel de la auditoría interna como una herramienta gerencial, que contribuye al cumplimiento de sus objetivos y no como una carga que establece controles. Por lo tanto, los controles que se implementen por la auditoría interna deben ser prácticos y a la medida, enfocados a mitigar los riesgos existentes.

## RECOMENDACIONES

1. La administración de las instituciones bancarias, deben tener como elemento central aquellas acciones de control de tipo preventivo en la utilización de nuevos canales para las operaciones financieras, enfocados a la medición, mitigación y supervisión efectiva para minimizar los casos que puedan afectar a los activos de la organización.
2. La administración de las instituciones bancarias, que pretenda utilizar nuevos canales para la realización de operaciones financieras, debe diseñar una estructura adecuada de control interno partiendo de una estructura organizativa práctica y adecuada.
3. La dirección de la institución bancaria, debe adoptar como premisa fundamental para la administración de los procesos y operaciones que efectúan los agentes bancarios, un departamento responsable que involucre a personal que posea el conocimiento suficiente, para la detección y análisis de los riesgos a los que puedan estar expuestos de acuerdo al crecimiento.
4. Las políticas y procedimientos por escrito, que describan adecuadamente la importancia en los procesos y operaciones que realizan los agentes bancarios, que coadyuven a reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos que puedan impactar relevantemente a la organización, la gerencia de la institución bancaria, debe adoptarlos y mantenerlos actualizados.
5. La auditoría interna de los bancos privados, debe tener una participación activa, para establecer nuevos y mejores procedimientos que se adecuen a las nuevas estrategias que adopten las instituciones bancarias, para la consecución de sus objetivos, y con esto generar un valor agregado al trabajo que realicen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea General Constituyente. **Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.** Guatemala, Mayo 1985.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. **Administración de Riesgos Corporativos – Marco Integrado.** Traducción en español diciembre 2005. 139 páginas
3. Congreso de la República de Guatemala. **Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas.** Decreto Ley No. 2-70. Guatemala, Abril 1970. 150 páginas
4. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.** Decreto No. 67-2001. Guatemala, Diciembre 2001. 14 páginas
5. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reformas.** Decreto No. 19-2002. Guatemala, Mayo 2002. 15 páginas
6. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Libre Negociación de Divisas.** Decreto No. 94-2000. Guatemala, Enero 2001. 5 páginas
7. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Supervisión Financiera.** Decreto No. 18-2002. Guatemala, Enero 2002. 11 páginas
8. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Monetaria.** Decreto No. 17-2002. Guatemala, Abril 2002. 7 páginas

9. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Orgánica del Banco de Guatemala**. Decreto No. 16-2002. Guatemala, Abril 2002. 21 páginas
10. Congreso de la República de Guatemala. **Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**. Decreto No. 58-2005. Guatemala, Septiembre 2005. 9 páginas
11. Estupiñan Gaitán, Rodrigo. **Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II**. Editorial Ecoe Ediciones. Segunda edición 2006. 469 páginas
12. Gómez Morfín, Joaquín. **Introducción a la Auditoría de Estados Financieros**. Editorial McGraw-Hill Interamericana. 2011. 158 páginas
13. Instituto de Auditores Internos. **Código de Ética Auditores Internos**. Edición 2013. 3 páginas
14. Instituto de Auditores Internos. **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**. Edición 2013. 24 páginas
15. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. **Normas Internacionales de Auditoría**. Edición 2012. 949 páginas
16. Junta Monetaria. **Reglamento para la Administración Integral de Riesgos**. Resolución JM-56-2011. 10 páginas
17. Junta Monetaria. **Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por Medio de Agentes Bancarios**. Resolución JM-65-2010. 8 páginas

18. Lefcovich, Mauricio León. **Auditoría Interna: Un Enfoque Sistémico y de Mejora Continua.** Editorial Del Cid Editor. 2009. 25 páginas
19. Mas, Ignacio y Hannah Siedek. **Servicios Bancarios a Través de Redes de Establecimientos Minoristas.** Enfoques No. 47. Washington, D.C. CGAP. Mayo 2008. 32 páginas
20. Rojas Barrera, Dafne. **El Sector Bancario.** Editorial El Cid Editor. 2009. 15 páginas
21. Sotomayor, Alfonso Amador. **Auditoría administrativa. Proceso y aplicación.** Editorial McGraw-Hill. Primera edición 2009. 223 páginas
22. Soley Sans, Jorge Rahnema. **Basilea II: Una Nueva Forma de Relación Banca-Empresa.** Editorial McGraw-Hill España. Segunda Edición. 2008. 210 páginas
23. Superintendencia de Bancos de Guatemala. **ABC de Educación Financiera.** 6ª. edición. Guatemala 2013. 79 páginas

#### **WEBGRAFÍA:**

24. <http://definicion.de/planificación>
25. [http://es.wikipedia.org/wiki/servicio\\_web](http://es.wikipedia.org/wiki/servicio_web)
26. <http://www.visanet.com.do/app/pos.aspx>
27. [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com) › Auditoria

**ANEXO**

## **JUNTA MONETARIA RESOLUCIÓN JM-65-2010**

Inserta en el Punto Séptimo del Acta 27-2010, correspondiente a la sesión celebrada por la Junta Monetaria el 7 de julio de 2010.

**PUNTO SÉPTIMO: Superintendencia de Bancos eleva a consideración de la Junta Monetaria el proyecto de Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios.**

**RESOLUCIÓN JM-65-2010.** Conocido el Oficio No. 2864-2010 del Superintendente de Bancos, del 15 de junio de 2010, mediante el cual eleva a consideración de esta Junta el proyecto de Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios,

### **LA JUNTA MONETARIA:**

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos autorizados conforme a esa ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos; **CONSIDERANDO:** Que los bancos autorizados conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios que establece el artículo 41 de la referida ley; **CONSIDERANDO:** Que el bajo índice de profundización financiera en Guatemala revela que gran parte de la población tiene muy limitado el acceso a servicios financieros por lo que, con el objeto de coadyuvar a una mayor expansión de los servicios financieros, se hace necesario desarrollar nuevos vehículos, prácticas, modelos y estrategias que faciliten que la población tenga mayor acceso a tales operaciones y servicios; **CONSIDERANDO:** Que otros países de Latinoamérica han implementado vehículos, modelos y estrategias que han permitido ampliar la oferta de operaciones y servicios bancarios a sectores no atendidos, encontrando que la contratación de terceros para la realización de operaciones y prestación de servicios bancarios, constituye un medio eficaz para alcanzar dicho fin; **CONSIDERANDO:** Que los organismos internacionales tales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres, han realizado estudios y emitido

estándares con el objeto de impulsar el uso de canales eficientes que contribuyan a incrementar la profundización financiera, estimando conveniente el uso de nuevos canales que faciliten el acceso de servicios y operaciones bancarias a segmentos no bancarizados de la población; **CONSIDERANDO:** Que el artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos deben contar con políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos, así como tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas; **CONSIDERANDO:** Que es necesario que esta Junta establezca los requisitos mínimos que los bancos deben cumplir en la contratación de proveedores externos de servicios bancarios para realizar determinadas operaciones y servicios en su nombre, a fin de salvaguardar las buenas y sanas prácticas en el mercado bancario local,

### **POR TANTO:**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 132 y 133 de la Constitución Política de la República, 26 incisos l) y m) de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, 5 y 129 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, así como tomando en cuenta el Oficio No. 2864-2010 del Superintendente de Bancos, del 15 de junio de 2010,

### **RESUELVE:**

- I. Emitir, conforme anexo a esta resolución, el **Reglamento para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios por medio de Agentes Bancarios.**
- II. Autorizar a la Secretaría de esta Junta para que publique la presente resolución en el diario oficial y en otro periódico, la cual entrará en vigencia el 1 de octubre de 2010.

Armando Felipe García-Salas Alvarado  
Secretario  
Junta Monetaria



## ANEXO A LA RESOLUCIÓN JM-65-2010

### REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR MEDIO DE AGENTES BANCARIOS

**Artículo 1. Objeto.** Este reglamento tiene por objeto regular las operaciones y prestación de servicios que los bancos realicen por medio de agentes bancarios.

**Artículo 2. Definición.** Se entenderá por agentes bancarios a las personas individuales o jurídicas que ejerzan actividades comerciales, con las que un banco suscribe un contrato para que, por cuenta de éste, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este reglamento.

**Artículo 3. Aprobación del esquema.** El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, deberá aprobar el esquema para la prestación de servicios a través de agentes bancarios. Para el efecto deberá sustentarse en un estudio que contenga el análisis y evaluación de su viabilidad y alineación con la estrategia del banco.

**Artículo 4. Selección de los agentes bancarios.** Para efectos de la selección de los agentes bancarios, los bancos deberán realizar los estudios de evaluación de aspectos asociados, entre otros, al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, a las operaciones brindadas por el banco a través de los agentes bancarios, a los riesgos de reputación, operación, lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, determinando las medidas que se tomarán para mitigar tales riesgos. Dicho estudio deberá constar por escrito y deberá incluir el resultado de la investigación de idoneidad del agente que se contrate.

**Artículo 5. Requisitos.** Los bancos podrán suscribir contratos, en los términos a que se refiere este reglamento, únicamente con personas que reúnan los requisitos mínimos siguientes:

- a) Acreditar ser persona solvente e idónea;
- b) Estar inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Estar inscrito en el Registro Tributario Unificado; y,
- d) Acreditar que el negocio tiene por lo menos 1 año de operación.

**Artículo 6. Impedimentos.** Tienen impedimento para actuar como agentes bancarios:

- a) Los menores de edad;
- b) Los que sean deudores morosos;
- c) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad;

- d) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos;
- e) Los que por su actividad, condición u otros aspectos puedan afectar la reputación o solvencia del banco;
- f) Los que no tengan residencia legalmente establecida en el país; y,
- g) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

**Artículo 7. Operaciones y servicios permitidos.** Los bancos podrán pactar y efectuar con los agentes bancarios, únicamente las operaciones o servicios siguientes:

- a) Recibir depósitos y atender retiros de cuentas de depósitos de ahorro y cuentas de depósitos monetarios previamente constituidas en el banco contratante;
- b) Efectuar cobros por cuenta ajena que se dispongan en el contrato;
- c) Recepción y envío de transferencias de fondos;
- d) Recibir pagos de préstamos otorgados por el banco contratante; y,
- e) Otras operaciones y servicios que los bancos pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

**Artículo 8. Responsabilidad.** Los bancos serán directamente responsables por las operaciones que realicen y los servicios que presten, por cuenta de los mismos, los agentes bancarios; consecuentemente, los comprobantes de dichas operaciones y servicios que se entreguen a los usuarios o clientes deberán incluir la anotación siguiente:

**“El Banco (denominación social del banco contratante) es responsable por las operaciones realizadas y por los servicios prestados, por cuenta de éste, por el agente bancario (denominación social, razón social o nombre comercial del agente bancario).”**

**Artículo 9. Obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.** Los bancos contratantes serán los directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo u otras disposiciones dictadas en esas materias, sobre las operaciones y servicios que presten los agentes bancarios.

**Artículo 10. Consulta de saldos de cuentas.** El agente bancario no podrá tener acceso a conocer la información relativa a los saldos de las cuentas de depósitos de los cuentahabientes. La consulta de saldos de cuentas de depósitos podrá efectuarse únicamente por el cuentahabiente.

**Artículo 11. Información al público.** Los bancos deberán mantener en lugar visible al público, en las instalaciones de los agentes bancarios, su identificación y el anuncio de las operaciones y servicios que realizan por medio de los mismos. Además, deberán informar al público, por el medio que estimen conveniente, la clausura del agente bancario de que se trate.

**Artículo 12. Capacitación.** Los bancos están obligados a capacitar al personal de los agentes bancarios para atender de manera adecuada las operaciones y prestar los servicios respectivos, que incluya, entre otros, la adecuada identificación y atención de los usuarios o clientes, prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, tales como operaciones inusuales, operaciones sospechosas, personas expuestas políticamente y guías emitidas por la Superintendencia de Bancos. Para el efecto deberán elaborar un programa de capacitación específico.

**Artículo 13. Contenido mínimo del contrato.** Los bancos deberán incluir en el contrato que celebren con los agentes bancarios, las siguientes obligaciones mínimas que deberán cumplir dichos agentes bancarios:

- a) Que tanto él como su personal, guardarán la confidencialidad de las operaciones y servicios que realicen y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con el banco contratante;
- b) Cumplir con el manual operativo para agentes bancarios proporcionado por el banco contratante;
- c) No realizar ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por el banco, al usuario o cliente, por las operaciones o servicios que preste por cuenta del banco contratante;
- d) Identificarse frente al público, en cuanto a la realización de operaciones y prestación de servicios por cuenta del banco contratante, únicamente como “agente bancario”;
- e) Realizar únicamente las operaciones y servicios que se especifiquen, en los horarios que se hayan determinado;
- f) No condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios contratados con el banco a la adquisición de sus propios productos o servicios; y,
- g) No ceder en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados del contrato pactado con el banco.

Asimismo, en el contrato, el agente bancario deberá declarar que no existe impedimento alguno para realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere este reglamento en el o los locales del negocio de que se trate, y que no tiene los impedimentos a que se refiere el artículo 6 de este reglamento.

Los bancos deberán velar por la observancia de lo dispuesto en este artículo por parte de los agentes bancarios, realizando las verificaciones pertinentes para comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. Dichas verificaciones deberán realizarse como mínimo semestralmente. En caso de incumplimiento de las condiciones pactadas o de sobrevenir alguno de los impedimentos a que se refiere el artículo 6 de este reglamento, el banco deberá dar por terminado el contrato, de forma inmediata, sin perjuicio de plantear las acciones que procedan a fin de deducir las responsabilidades que correspondan, aspectos que deberán consignarse en el contrato.

**Artículo 14. Documentos.** Los bancos, para la contratación, deberán exigir a los agentes bancarios los documentos siguientes:

- 1) Para personas individuales:
  - a) Fotocopia del documento personal de identificación o cédula de vecindad;
  - b) Fotocopia de la patente de comercio de empresa;
  - c) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado;
  - d) Al menos una referencia bancaria, una comercial y una personal, recientes; y,
  - e) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante.
  
- 2) Para personas jurídicas:
  - a) Fotocopia del testimonio de la escritura pública de constitución y sus modificaciones, si las hubiere;
  - b) Certificación del punto de acta del órgano competente de la persona jurídica interesada, en el que conste la decisión de actuar como agente bancario, cuando corresponda;
  - c) Fotocopia del acta de nombramiento del representante legal, con facultades suficientes;
  - d) Nómina de los principales socios o accionistas de la sociedad;
  - e) Nómina y cargos de los administradores de la sociedad, incluyendo al gerente general;
  - f) Fotocopia de la patente de comercio de sociedad y de empresa;
  - g) Fotocopia de la constancia de inscripción en el Registro Tributario Unificado;
  - h) Listado de la ubicación de los establecimientos en los que se realizarán las operaciones y se prestarán los servicios por cuenta del banco contratante;
  - i) Al menos una referencia bancaria y una comercial recientes; y,
  - j) Estados financieros del último ejercicio contable, firmados por el representante legal y el contador.

Los bancos deberán conservar, en un expediente por cada agente bancario, los contratos celebrados con estos, así como los documentos a que se refiere este artículo. La documentación deberá ser actualizada cuando ocurra algún cambio.

**Artículo 15. Modelo operativo.** Los bancos deberán contar con un modelo operativo para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios. El modelo debe incluir los aspectos administrativos, de control, de seguridad, tecnológicos y de comunicación que garanticen la adecuada realización de operaciones y prestación de servicios al público y considerar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Estrategia del banco a la que obedece la utilización del modelo operativo de agentes bancarios;
- b) Las políticas, procedimientos y sistemas para la administración de los riesgos derivados de la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de los agentes bancarios, incluyendo los relativos a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo;
- c) Perfil de los agentes bancarios que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras;
- d) Criterios para determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes bancarios y a los usuarios o clientes, en un período determinado;
- e) Modelo del contrato a que se refiere el artículo 13 de este reglamento;
- f) Manual operativo para agentes bancarios que debe comprender, como mínimo, conceptos básicos de las operaciones bancarias que tienen autorizado realizar y su relación con el modelo de agentes bancarios; descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar; pasos para la atención de las operaciones y prestación de los servicios por medio de la tecnología de que se trate; especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y, una guía rápida para la solución de problemas y teléfonos de contacto en caso de emergencias o fallas operativas; y,
- g) La descripción del hardware y software a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los agentes bancarios y los servidores del banco, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad, transferencia y disponibilidad de la información, la seguridad informática que se implementará y cualesquiera otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de seguridad de los sistemas.

Las operaciones que sean realizadas por medio de los agentes bancarios deberán ser registradas en tiempo real en los sistemas del banco; es decir, operación por operación en el momento que se realizan.

**Artículo 16. Aprobación y envío del modelo operativo.** El modelo operativo a que se refiere el artículo anterior deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces, y remitido a la Superintendencia de Bancos a más tardar diez (10) días después de su aprobación.

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, a través de los órganos que designe, debe velar porque se implemente e instruir para que se mantenga en adecuado funcionamiento y ejecución el modelo operativo y autorizar las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar, diez (10) días después de su aprobación.

**Artículo 17. Avisos y envío de información.** Los bancos deberán informar por escrito a la Superintendencia de Bancos, dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, sobre la apertura, traslado y clausura de los agentes bancarios, referidos al mes inmediato anterior.

En el caso que medien circunstancias que obliguen a una clausura inmediata, deberán informarlo dentro de los tres (3) días siguientes de ocurrida la misma, explicando el motivo de dicha decisión.

Asimismo, los bancos deberán enviar a la Superintendencia de Bancos información relacionada con los agentes bancarios, conforme a las instrucciones generales que dicho órgano supervisor les indique.

**Artículo 18. Financiamiento al agente bancario.** Cualquier financiamiento que el banco contratante otorgue al agente bancario, deberá efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

**Artículo 19. Transitorio.** Los bancos que a la entrada en vigencia de este reglamento realicen operaciones y presten servicios por medio de contratos celebrados con terceros, deberán adecuarse a los términos indicados en este reglamento, a más tardar el 31 de diciembre de 2010.

**Artículo 20. Casos no previstos.** Los casos no previstos en este reglamento serán resueltos por la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos.