

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL  
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS  
EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA**

**BANCARIA”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**CÉSAR YOVANNI QUEVEDO SOLARES**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática – Estadística	Lic. Carlos Humberto García Álvarez
Contabilidad	Lic. Carlos Humberto Echeverría Guzmán
Auditoría	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN DE TESIS**

Presidente:	Lic. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario:	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Examinador:	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto

Guatemala, 22 de Julio de 2015

Licenciado:

Luis Antonio Suárez Roldan  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

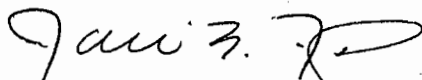
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación de esa Decanatura recaída en mi persona, según Dictamen-Auditoría No.103-2015 de fecha 25 de Febrero de 2,015, he procedido a asesorar el trabajo de tesis elaborado por el estudiante **César Yovanni Quevedo Solares**, denominado "**La Auditoría Interna en la Evaluación del Cumplimiento de Procedimientos Aplicados en el Proceso Operativo de una Agencia Bancaria**", el cual deberá presentar para someterse al Examen Privado de Tesis previo a optar al título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

En dicho trabajo el estudiante identificado anteriormente, desarrolla con bastante propiedad los aspectos de mayor relevancia del tema indicado, habiendo cubierto los contenidos básicos trazados en su plan de investigación.

Por lo anterior, recomiendo que el presente trabajo sea sometido al proceso de Examen Privado de Tesis, ya que reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y estimo que es un buen aporte para , estudiantes, profesionales y para todos aquellos interesados en conocer sobre el tema en mención.

Atentamente,

  
Lic. José Rolando Ortega Barreda  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 1.833

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

EDIFICIO "S-8"  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA  
ONCE DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.8, subinciso 5.8.1 del Acta 18-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 04 de octubre de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 146-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 02 de agosto de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA", que para su graduación profesional presentó el estudiante **CÉSAR YOVANNI QUEVEDO SOLARES**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO

m.ch

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## DEDICATORIA

A DIOS

Con todo mi corazón, porque toda dádiva y todo don perfecto viene de tí.

A MI MEJOR AMIGO

Con todo mi corazón a la persona que siempre ha estado a mi lado, mi Amado Señor Jesús, mi fiel amigo.

A MIS PADRES

José Alvino Quevedo (Q.E.P.D) y Gloria Solares de Quevedo, por todo su amor, sacrificios y guiar mis pasos para formar de mí un hombre de bien. ¡Muchas gracias, para ustedes este triunfo!

A MIS HERMANOS

Araceli, Gersson y Leslie, con amor fraternal para ustedes.

A MI ESPOSA

Paola García, por su apoyo, paciencia y comprensión, eres el amor de mi vida, gracias cielo, te amo.

A MI HIJOS

Por ser ellos el motivo más fuerte para vivir y esforzarme, Gadielito y Danita, que este triunfo sea un ejemplo para ustedes.

A MI ASESOR DE TESIS

Lic. Enrique Alberto Navas Foronda, gracias por, compartir sus conocimientos.

A LA UNIVERSIDAD DE  
SAN CARLOS DE GUATEMALA

En especial a la Facultad de Ciencias Económicas por permitir mi formación y desarrollo profesional.

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>AGENCIA BANCARIA</b>	
1.1 Sistema financiero	1
1.2 Sistema bancario	1
1.3 Estructura organizacional	2
1.3.1 Junta Monetaria	2
1.3.2 Superintendencia de Bancos	3
1.3.3 Intendencia de Verificación Especial (IVE)	3
1.3.4 Banco de Guatemala	4
1.4 Definición de banco	5
1.4.1 Clasificación	6
1.5 Instituciones bancarias supervisadas	7
1.6 Operaciones bancarias	7
1.6.1 Operaciones activas	8
1.6.2 Operaciones pasivas	8

1.6.3 Operaciones de confianza	9
1.6.4 Pasivos contingentes	10
1.6.5 Operaciones de servicio	10
1.7 Definición de agencia bancaria	11
1.8 Organización de una agencia bancaria	11
1.9 Marco legal	13
1.9.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	13
1.9.2 Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, Decreto Número 2-70	13
1.9.3 Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001	14
1.9.4 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas, Decreto Número 10-2012	15
1.9.5 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto Número 19-2002	15
1.9.6 Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas, Decreto Número 27-92	16
1.9.7 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto Número 94-2000 ,	17

1.9.8 Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005	17
--	----

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA INTERNA**

2.1 Definición de auditoría interna	18
2.2 Objetivos y alcance de la auditoría interna	20
2.2.1 Objetivos	20
2.2.2. Alcance	20
2.3 Normativa para el ejercicio profesional de la auditoría interna	22
2.3.1 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna	22
2.4 El departamento de auditoría interna	28
2.4.1 Definición	28
2.4.2 Importancia	30
2.4.3 Campo de acción	31
2.5 Papeles de trabajo	31
2.5.1 Definición	33
2.5.2 Objetivos	34



2.5.3 Características	35
2.5.4 Preparación de los papeles de trabajo	36
2.5.5 Archivo	37
2.6 Informe de auditoría	39
2.6.1 Definición	39
2.6.2 Importancia	39
2.6.3 Objetivos	40

### **CAPÍTULO III**

#### **EL CONTROL INTERNO Y LOS PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA**

3.1 Qué es el control interno	41
3.2 Categorías de objetivos del control interno	42
3.2.1 Operacionales	42
3.2.2 Información financiera	42
3.2.3 Cumplimiento	42
3.3 Alcance del control interno	43
3.3.1 Importancia del control interno	44
3.4 Componentes del control interno (COSO ERM)	44

3.4.1 Ambiente interno	45
3.4.2 Establecimiento de objetivos	45
3.4.3 Identificación de eventos	46
3.4.4 Evaluación de riesgos	46
3.4.5 Respuesta a los riesgos	46
3.4.6 Actividades de control	47
3.4.7 Información y comunicación	48
3.4.8 Supervisión	49
3.5 Principios de control interno	50
3.5.1 Aplicables a la estructura orgánica	50
3.5.2 Aplicables a los procesos y sistemas	51
3.5.3 Aplicables a la administración de personal	53
3.6 Funciones y responsabilidades	54
3.7 Limitaciones del control interno	55
3.8 Evaluación del control interno	56
3.8.1 Métodos de evaluación	57
3.8.2 Ejecución de la evaluación	58

3.9	Identificación y evaluación de los riesgos	58
3.9.1	Indagaciones ante la dirección y otras personas de la entidad	59
3.9.2	Procedimientos analíticos	59
3.9.3	Observación e inspección	59
3.10	Riesgo	60
3.10.1	Riesgo inherente	60
3.10.2	Riesgo residual	60
3.10.3	Probabilidad	60
3.10.4	Impacto	61
3.11	Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos	61
3.11.1	Evaluación de cumplimiento de procedimientos	61

## **CAPÍTULO IV**

### **LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	63
4.2	Nombramiento dirigido al auditor	64
4.3	Plan de trabajo	65

4.4 Programa de trabajo	68
4.5 Índice de papeles de trabajo	70
4.6 Informe	122
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>134</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>135</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>136</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1.	Estructura organizacional de una agencia bancaria	11
2.	Estructura organizacional de un departamento de auditoría interna en una entidad bancaria	29
3.	Estructura organizacional de la dirección de auditoría interna para canales de comercialización	30
4.	Estructura organizacional de agencia Reforma	74

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1.	Instituciones supervisadas	7

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones bancarias en Guatemala tienen un papel muy importante dado a que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan, mediante instrumentos que permitan administrar y disponer del dinero con seguridad. Las instituciones bancarias han llevado a cabo el proceso de bancarización, acercándose a la población, a través de la apertura de agencias y de servicios bancarios para dar una mayor cobertura a los clientes; entre los servicios están: captación de depósitos, otorgamiento de créditos, transferencias, cobros por cuenta ajena, entre otros.

Una agencia bancaria es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, identificándose con la imagen y nombre del banco, y allí se realizan las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar servicios como: Operaciones pasivas, operaciones activas, operaciones de confianza, pasivos contingentes y servicios.

Las instituciones bancarias autorizadas pueden realizar intermediación financiera bancaria, que es 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, como recepción de depósitos, colocación de bonos, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, según Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala indica que las instituciones bancarias deben establecer un sistema de control interno adecuado y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa que vele porque el personal cumpla con los controles y las leyes aplicables.

Las instituciones bancarias se encuentran expuestas a riesgos que pueden afectar la consecución de los objetivos que han establecido y derivado del rápido crecimiento que presenta el sistema financiero se ha incrementado la apertura de nuevas agencias para brindar diversidad de servicios financieros a los clientes, por tal motivo debe evaluar los riesgos y establecer un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios.

El control interno es un proceso que debe establecer la administración para proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos dentro de categorías como: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes aplicables, lo cual se lleva a cabo mediante el establecimiento y desarrollo de los ocho componentes del control interno.

La presente tesis denominada **“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA”** brinda un



proceso para la evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en una agencia bancaria, que puede ser tomado en cuenta para fortalecer sus procesos de control, ya que ha sido emitido con base al trabajo de campo desarrollado tomando en consideración los componentes del control interno según informe COSO ERM. El presente trabajo de tesis contiene cuatro capítulos descritos a continuación:

El capítulo I destaca el sistema financiero, resaltando principalmente la estructura del sistema bancario en Guatemala y las entidades encargadas de brindar una vigilancia sobre las operaciones que los bancos realizan, asimismo se describen las instituciones bancarias supervisadas y autorizadas para operar en el país al mes de marzo 2016. Asimismo se hace mención acerca de la estructura organizacional de una agencia bancaria y el marco legal aplicable.

El capítulo II se desarrolla con base a la actividad de la auditoría interna en la evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en una agencia bancaria, considerando que es una actividad independiente y objetiva que agrega valor y mejora las operaciones de la misma. Se hace mención respecto a la estructura organizacional del departamento de auditoría interna, así como de la estructura de una dirección de auditoría interna y la función que estas desempeñan para la evaluación en las agencias bancarias, asimismo la importancia de los papeles de trabajo.

El capítulo III describe al control interno y sus ocho componentes, así como los medios para lograr los objetivos de la institución bancaria. Se hace mención

acerca de las limitaciones y métodos para la evaluación del control interno en una agencia bancaria.

El capítulo IV brinda el resultado de un caso práctico de evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de una agencia bancaria, en el cual se muestra la asignación del trabajo, el plan de trabajo, el programa de trabajo y los papeles de trabajo que elabora el Contador Público y Auditor para evidenciar el trabajo realizado. Se realiza una aplicación práctica de los ocho componentes del control interno determinando el riesgo inherente y residual destacando el grado de impacto y probabilidad. Asimismo se evalúa de forma principal el componente de actividades de control, para evaluar el cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de la agencia.

Asimismo se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivado de la investigación realizada, así como las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la presente tesis.

# CAPÍTULO I

## AGENCIA BANCARIA

### **1.1 Sistema financiero**

“Es el conjunto de instituciones financieras que realizan actividades de naturaleza financiera.” (17:48)

En Guatemala el sistema financiero regulado está constituido por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Este sistema está conformado por bancos, sociedades financieras, instituciones de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- y empresas que forman parte de un grupo financiero: empresas especializadas en emisión y administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa y otras que califique la Junta Monetaria.

### **1.2 Sistema bancario**

“Conjunto de entidades o instituciones que dentro de la economía de un país prestan el servicio de banca, es decir de intermediación financiera.” (17:48)

La intermediación financiera es 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.

### **1.3 Estructura organizacional**

Las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Los entes reguladores son: La Junta Monetaria, el Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.

#### **1.3.1 Junta Monetaria**

“Es el órgano encargado de determinar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y de velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (17:36)

La Junta Monetaria dirige el sistema de banca central y depende de dicha Junta el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos.

El Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, en su artículo 13, la Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

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

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

El Superintendente de Bancos funge como asesor ex officio, con derecho a voz, pero sin voto, en las sesiones de la Junta Monetaria.

### **1.3.2 Superintendencia de Bancos**

Es una entidad que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, cuya misión es promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado. Ejerce la vigilancia e inspección de las entidades siguientes: Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, entidades de seguros, almacenadoras, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

La supervisión financiera que ejerce la Superintendencia de Bancos, se realiza con el objeto de que las entidades 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.

“La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.”  
(10:2)

### **1.3.3 Intendencia de Verificación Especial (IVE)**

Fue creada dentro de la estructura orgánica de la Superintendencia de Bancos, por medio del Decreto 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el

Lavado de Dinero u Otros Activos, vigente desde el 17 de diciembre de 2001, con el objeto de prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito.

La Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia de Verificación Especial, es la encargada de velar en el ámbito estrictamente administrativo, por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, conforme las funciones y atribuciones que éstas le confieren, con los objetivos de prevenir, detectar y controlar la utilización del sistema financiero nacional y otras personas obligadas, conforme dichas normas en tales ilícitos, coadyuvar en la labor del Ministerio Público y otras autoridades competentes, así como cooperar con otros países y organismos internacionales especializados en la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, apoyando la mejora de la imagen internacional del país.

#### **1.3.4 Banco de Guatemala**

El Banco de Guatemala (BANGUAT) es el banco central del país, entidad descentralizada y autónoma, que tiene dentro de sus funciones, entre otras, ser el único emisor de la moneda, mantener un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos y administrar las reservas monetarias internacionales. Su objetivo fundamental es promover la estabilidad en el nivel general de precios.

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, según Decreto 16-2002 del Congreso de la República, indica lo siguiente:

“Artículo 2. Naturaleza: El Banco de Guatemala, como Banco Central de la República, quien en el texto de esta Ley podrá denominarse, indistintamente, el Banco o Banco Central, es una entidad descentralizada, autónoma, con

personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad de adquirir derechos y obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala.

Artículo 3. Objetivo Fundamental: El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel de precios.” (11:2)

De acuerdo al artículo 4 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, según Decreto 16-2002 del Congreso de la República, indica lo siguiente respecto a las funciones que tiene el Banco de Guatemala:

- Ser el único emisor de la moneda nacional;
- Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la respectiva Ley;
- Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere la citada Ley;
- Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.

#### **1.4 Definición de Banco**

Es una institución financiera que cumple la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 2 indica lo siguiente:

“Para efectos de la presente Ley, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.” (7:2)

#### **1.4.1 Clasificación**

De acuerdo a la procedencia de su capital, los bancos se clasifican en:

➤ **Bancos privados**

El capital es privado, dado a que el mismo es aportado por personas particulares, adoptando la figura de sociedades anónimas.

➤ **Bancos estatales**

El capital está constituido con fondos del Estado.

➤ **Bancos mixtos**

Su capital es aportado por el sector privado y del Estado.

➤ **Bancos extranjeros**

Son los bancos que se encuentran legalmente constituidos en el extranjero y autorizados para operar en el país mediante sucursales, asimismo podrán registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional, estando bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos.



## 1.5 Instituciones bancarias supervisadas

Las instituciones bancarias promueven el desarrollo económico y social del país, que mediante la canalización del ahorro hacia la inversión contribuyen al crecimiento sostenible de la economía, y que de acuerdo a los procesos de apertura de las economías, se insertan en los mercados financieros internacionales.

En Guatemala existen 17 Instituciones Bancarias legalmente autorizadas para operar, las cuales se encuentran bajo vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Al mes de marzo de 2016 son las siguientes:

**Tabla 1**

### **Instituciones Supervisadas**

<b>No.</b>	<b>Institución Bancaria</b>
1	El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2	Banco Inmobiliario, S.A.
3	Banco de los Trabajadores
4	Banco Industrial, S.A.
5	Banco de Desarrollo Rural, S.A.
6	Banco Interbanco, S.A.
7	Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8	Vivibanco, S.A.
9	Banco Ficohsa Guatemala, S.A.
10	Banco Promerica, S.A.
11	Banco de Antigua, S.A.
12	Banco de América Central, S.A.
13	Banco Citibank de Guatemala, S.A.
14	Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
15	Banco G&T Continental, S.A.
16	Banco de Crédito, S.A.
17	Banco Azteca de Guatemala, S.A.

**Fuente:** Suplemento mensual de información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Marzo 2016

## 1.6 Operaciones bancarias

La Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, según Decreto número 19-2002 del Congreso de la República, en su Artículo número 41 establece las

operaciones en moneda nacional y extranjera, así como los servicios que pueden prestar los bancos autorizados.

### **1.6.1 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.

En estas operaciones se encuentran:

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados 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 con lo relacionado al arrendamiento financiero;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

### **1.6.2 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.

En estas operaciones se encuentran:

- 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 este;
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- Crear y negociar obligaciones convertibles;
- Crear y negociar obligaciones subordinadas; y
- Realizar operaciones de reporto como reportado.

### **1.6.3 Operaciones de confianza**

Son las operaciones que efectúan los bancos actuando como depositarios, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera.

En estas operaciones se encuentran:

- 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.

#### **1.6.4 Pasivos contingentes**

Son garantías otorgadas por la institución bancaria a sus clientes, a favor de terceros.

- Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Otorgar seguros de caución; y,
- Emitir o confirmar cartas de crédito.

#### **1.6.5 Operaciones de servicio**

- 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.

Los bancos del sistema también ofrecen el servicio de banca electrónica, el cual consiste en un sistema que permite a los usuarios realizar, desde cualquier computadora conectada a internet, operaciones bancarias como transferencias de fondos, pago de facturas y solicitud de préstamos. Cada banco tiene su propio sistema para ofrecer este servicio.

Al concentrar el dinero de los ahorrantes, la banca genera la posibilidad de canalizarlo por diferentes vías que otorgan diversos grados de rendimiento; una parte es para los clientes y otra para la ganancia del banco. Una función más de la banca es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas.

## 1.7 Definición de agencia bancaria

“Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del banco, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados.” (17:9)

## 1.8 Organización de una agencia bancaria

En el presente organigrama se observa cómo puede estar organizada una agencia bancaria:

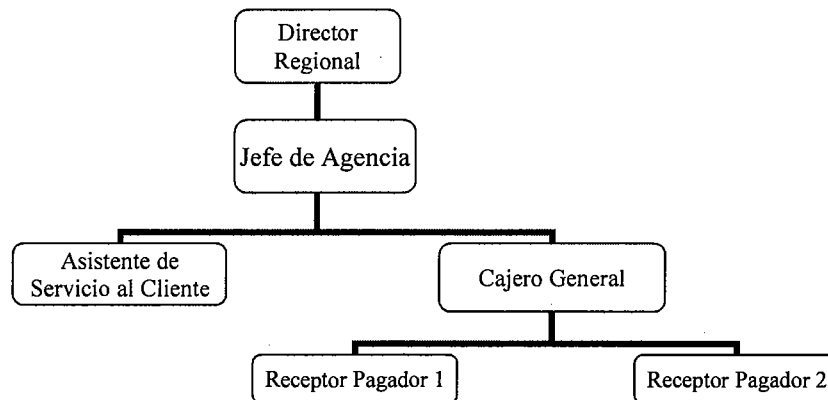


Figura 1. Estructura organizacional de una agencia bancaria.

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

A continuación se presenta una descripción de la función que ejerce el personal que labora en la agencia bancaria:

### a) Director regional

Es la persona que tiene a su cargo determinada cantidad de agencias en una región asignada, teniendo bajo su responsabilidad la revisión del proceso operativo y administrativo de éstas, asimismo coordina el logro de objetivos y metas establecidos.

**b) Jefe de agencia**

Es la persona que tiene a su cargo la administración de la agencia, siendo el responsable de velar que se cumplan los procedimientos establecidos para el adecuado funcionamiento operativo, administrativo y comercial.

**c) Cajero general**

Es la persona que posee la administración y control del efectivo que se encuentra en custodia de la agencia en el área de bóveda dentro de la caja fuerte, teniendo a su cargo el personal que ejerce la función de receptor pagador, a quienes provee y recibe efectivo derivado de las operaciones realizadas en ventanillas, asimismo brinda las autorizaciones en determinados casos que se encuentran normados previo a su operación en área de cajas.

**d) Receptor pagador**

Es la persona que realiza las operaciones que requieren los clientes en ventanillas de la agencia, teniendo bajo su responsabilidad el efectivo que se encuentra dentro de la cajilla de metal y documentos que respaldan las operaciones realizadas durante la jornada de trabajo.

**e) Asistente de servicio al cliente**

Es la persona encargada de brindar atención a los clientes que requieren determinada operación o gestión administrativa. Tiene bajo su responsabilidad la administración y control de los registros auxiliares de la agencia que respaldan las operaciones realizadas en la misma.

## **1.9 Marco legal**

Entre las leyes aplicables a los bancos privados se presentan las siguientes:

### **1.9.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.**

Establece que el Estado tiene la potestad de emitir políticas para crear y mantener circunstancias cambiarias y crediticias que favorezcan al desarrollo ordenado de la economía nacional.

En su artículo 132 indica lo siguiente:

“Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación del dinero y a la deuda pública.” (1:53)

### **1.9.2 Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, Decreto Número 2-70**

Dicho decreto, regula la actividad de los comerciantes que ejercen en nombre propio y con fines de lucro, incluyendo las actividades de los bancos.

Hace referencia a llevar un proceso de contabilidad en forma organizada que permita su análisis y fiscalización, asimismo contiene las disposiciones generales de los títulos de crédito.

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

El objetivo de la ley es prevenir, controlar, vigilar, y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, estableciendo en su artículo 18 que se consideran como personas obligadas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

El artículo 19 indica que las personas obligadas tienen la responsabilidad de desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles para evitar el uso de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos, estos programas incluyen capacitación permanente al personal y un establecimiento de un mecanismo de auditoría para evaluar el cumplimiento de estos programas.

El artículo 21 establece que las personas obligadas deben llevar un registro en los formularios que ha diseñado la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios y de las operaciones que con ellas se realicen. Asimismo el artículo 24 indica que deberán llevar un registro diario de las transacciones en efectivo en moneda nacional o extranjera que superen el monto de diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional.

Lo establecido en la citada ley se desarrolla en detalle en el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002.

El 25 de noviembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial el Acuerdo Gubernativo Número 443-2013, el cual reformó el artículo 5 del Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.



El artículo 1 del Acuerdo Gubernativo Número 443-2013 amplía el grupo de personas obligadas, las cuales deben registrarse en la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial. En estas personas se incluyen los Contadores Públicos y Auditores que presten servicios relacionados con cualquiera de las actividades siguientes: administración de dinero, valores, cuentas bancarias, inversiones u otros activos. Actividades de contaduría y auditoría en general.

#### **1.9.4 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas, Decreto Número 10-2012**

Decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios.

El artículo 2 indica las categorías de renta según su procedencia, las rentas de las actividades lucrativas con carácter general generadas dentro del territorio nacional; las rentas del trabajo provenientes del trabajo personal prestado por un residente en relación de dependencia y las rentas de capital y las ganancias de capital derivadas del capital y de las ganancias de capital generadas en Guatemala, percibidas o devengadas en dinero o en especie.

Como hecho generador del impuesto sobre la renta se encuentran las actividades lucrativas, originadas en actividades bancarias.

#### **1.9.5 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto Número 19-2002**

Tiene por objeto regular lo relacionado a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

El artículo 3 establece que los bancos autorizados podrán ejecutar intermediación financiera bancaria, que consiste en la realización de actividades que consisten en la captación de dinero, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, título u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza. El artículo 41 indica que los bancos autorizados podrán efectuar operaciones en moneda nacional o extranjera a través de la prestación de servicios.

Respecto a las políticas administrativas, en su artículo 55 indica que los bancos deberán contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos.

#### **1.9.6 Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas, Decreto Número 27-92**

Establece un impuesto al valor agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la ley.

El artículo 3 indica como hecho generador del impuesto la prestación de servicios en el territorio nacional. Respecto a las exenciones generales el artículo 7 establece los servicios que presten las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. Asimismo el artículo 37 muestra que los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados.

### **1.9.7 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto Número 94-2000**

Referente al sistema cambiario, establece que es libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas, siendo a cuenta de los bancos los riesgos que se deriven de este tipo de operaciones.

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

La citada ley tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo; lo cual, deben considerar las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

El artículo 16 establece que deben reportar con prontitud y debida diligencia las transacciones de las cuales se sospeche o se tenga indicios razonables que los fondos estén vinculados o pueden ser utilizados para financiar el terrorismo, mediante el reporte de transacciones sospechosas.

Lo establecido en la mencionada ley se desarrolla más específicamente en el Acuerdo Gubernativo Número 86-2006, Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA INTERNA**

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

La auditoría interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del ambiente y estructura de control interno de las organizaciones empresariales o públicas, ya que ayuda a la gerencia a descargar su responsabilidad a través de recomendaciones objetivas como producto de sus estudios y análisis, para generar reacciones y acciones correctivas que garanticen un mejoramiento constante de la organización.

La definición de la auditoría interna aprobada en diciembre del año 2000, por el Instituto de Auditores Internos de El Salvador (IIA, por sus siglas en inglés), es la siguiente:

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (15:25)

La auditoría interna es el órgano administrativo que evalúa si los controles diseñados mediante procedimientos son confiables y si a través de su cumplimiento funcionan de tal manera que minimicen los riesgos de desfalcos, malversaciones, fraudes y errores en la agencia bancaria, los cuales puedan afectar a los clientes del banco.

La auditoría interna de aseguramiento, es un examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización. En este caso se incluyen:

Trabajos financieros, de desempeño, de cumplimiento, de seguridad de sistemas y de debida diligencia (due diligence).

La auditoría interna de consultoría, consiste en actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos y estén dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de gestión.

En este caso se encuentran: el consejo, el asesoramiento, la facilitación y la formación.

A la fecha la auditoría interna ha asumido los siguientes roles:

- Servicios de aseguramiento.
- Servicios de consultoría.
- Logro de objetivos.
- Añadir / Agregar Valor.
- Evaluar la gestión de riesgos, control y gobierno corporativo.

Los roles que la auditoría interna no debe realizar son los siguientes:

- Definir el grado de aceptación de riesgo.
- Imponer procesos de gestión de riesgo.
- Tener a su cargo la responsabilidad sobre la gestión de riesgos.
- Tomar decisiones en respuesta a los riesgos.
- Implementar respuestas para los riesgos en nombre de la dirección.

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

La auditoría interna abarca todas las operaciones, procesos y sistemas o cualquier aspecto de las actividades organizacionales donde pueda ser útil a la administración.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas en su artículo 57 con relación a la auditoría interna establece lo siguiente:

“Control interno. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (7:23)

### **2.2.1 Objetivos**

El objetivo general de la auditoría interna es asistir a todos los miembros de la administración en el descargo de sus responsabilidades, suministrándoles análisis, evaluaciones y los comentarios pertinentes con respecto a las actividades bajo revisión, acompañado de recomendaciones positivas, que ayuden a mejorar la gestión de la organización.

### **2.2.2 Alcance**

El enfoque de trabajo dentro de este campo de acción, requiere que su trabajo vaya más allá de la simple revisión de las transacciones financieras y los registros

contables, para tener una mejor comprensión global de las operaciones bajo revisión, se sintetizan en las actividades siguientes:

- “Evaluar el contexto institucional, buscando los sectores, sistemas, procesos, operaciones y resultados, donde la auditoría interna identifique que se puede agregar valor.
- Evaluar el ambiente y estructura de control interno, así como la eficacia y aplicación de los controles, financieros y otros de operación, y la implantación de un control efectivo a costo razonable.
- Evaluar la tecnología y su ambiente para verificar si existen políticas, los procedimientos y mecanismos que aseguren la sostenibilidad de los mismos.
- Evaluar los programas de capacitación para determinar si esto contribuye a los intereses y desarrollo organizacional.
- Evaluar los mecanismos y procedimientos para la administración de riesgos, y las acciones para el control de los mismos.
- Velar por el grado de cumplimiento con las políticas, planes, programas, proyectos, actividades y demás procedimientos que hayan sido establecidos, dentro del marco legal correspondiente.
- Evaluar si los sistemas garantizan que los bienes y derechos de la organización sean contabilizados y protegidos adecuadamente contra pérdidas de cualquier clase.
- Evaluar si los mecanismos y medios de información garantizan la producción de información confiable y oportuna para la toma de decisiones gerenciales.
- Evaluar la calidad, eficiencia y economía en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Proponer y promover mejoras constantes a la organización, los sistemas, procesos y procedimientos a través de recomendaciones que proyecten una mejor imagen organizacional, así como los resultados esperados”.

(13:73)

De acuerdo al Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias, el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, indica lo siguiente:

“No es suficiente para la administración superior simplemente establecer procedimientos y políticas apropiadas para las varias actividades y divisiones del banco. Regularmente, debe asegurarse que todas las áreas del banco cumplan con tales políticas y procedimientos y también determinar que éstas se mantengan adecuadas. Usualmente, este es un gran papel de la función de auditoría interna.”  
(2:17)

### **2.3 Normativa para el ejercicio profesional de la auditoría interna**

Los trabajos que lleva a cabo la auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, es por ello que es esencial la existencia de una normativa para el ejercicio adecuado de las responsabilidades.

Una normativa establecida señala los criterios a través de los cuales se evalúan y miden las actividades de la auditoría interna. Asimismo permite divulgar y uniformar el cómo debería llevarse a la práctica la actividad de auditoría interna.

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

El Instituto de Auditores Internos de El Salvador (IIA, por sus siglas en inglés), ha sido el medio de ayuda a sus miembros para cumplir con sus reglas y criterios generalmente aceptados de una profesión a través de adoptar y promulgar las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.



En 1974 el Instituto de Auditores Internos formó el Comité de Normas y Responsabilidades, cuyos frutos se apreciaron en 1978, con la publicación de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales se han ido actualizando periódicamente.

Las Normas describen la naturaleza de la auditoría interna y las características de aquellos que desempeñan actividades de auditoría interna. También proporcionan criterios de calidad con los cuales puede ser evaluado el desempeño de la auditoría interna.

Las Normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones.

El propósito de las Normas es el siguiente:

- “Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como éste 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.”

(15:7)

A continuación se presenta un resumen de la estructura de las Normas:

a) Normas sobre Atributos, las cuales tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.

➤ “1000-Propósito, autoridad y responsabilidad

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.

➤ 1010-Reconocimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas en el estatuto de auditoría interna

La naturaleza obligatoria de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas debe estar reconocida en el estatuto de auditoría interna. El director ejecutivo de auditoría debería tratar la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas con la alta dirección y el Consejo.

➤ 1100-Independencia y objetividad

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

➤ 1110-Independencia dentro de la organización

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

independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.

➤ 1111-Interacción directa con el Consejo

El director ejecutivo de auditoría debe comunicarse e interactuar directamente con el Consejo de Administración.

➤ 1120-Objetividad individual

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

➤ 1130-Impedimentos a la independencia u objetividad

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

➤ 1200-Aptitud y cuidado profesional

Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.

➤ 1300-Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

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

b) Normas sobre Desempeño, las cuales describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluar el desempeño de estos servicios.

- 2000-Administración de la actividad de auditoría interna  
El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.
  
- 2020-Comunicación y aprobación  
El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.
  
- 2030-Administración de recursos  
El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.
  
- 2040-Políticas y procedimientos  
El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.
  
- 2060-Informe a la alta dirección y al Consejo  
El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo.

- 2100-Naturaleza del trabajo  
La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.
  
- 2110-Gobierno  
La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno.
  
- 2120-Gestión de riesgos  
La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.
  
- 2130-Control  
La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.
  
- 2200-Planificación del trabajo  
Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.
  
- 2330-Documentación de la información  
Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.
  
- 2420-Calidad de la comunicación  
Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

➤ 2440-Difusión de resultados

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

➤ 2500-Seguimiento del progreso

El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.”

(15:10)

## **2.4 El departamento de auditoría interna**

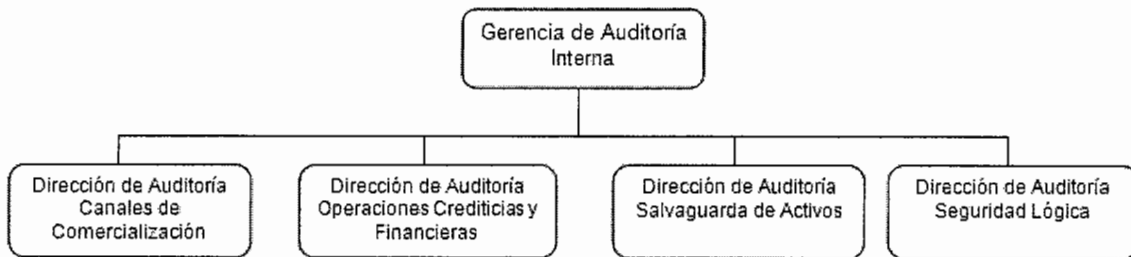
La creación de un departamento de auditoría interna obedece a la magnitud y complejidad de las operaciones de la entidad, estará en directa relación con el número de personal asignado.

### **2.4.1 Definición**

“El Departamento de Auditoría Interna, constituye el mejor elemento que garantiza la funcionalidad y permanencia de un ambiente y estructura de control interno sólido, en todos los niveles, para ayudar a la protección y uso adecuado de los recursos disponibles.” (13:53)

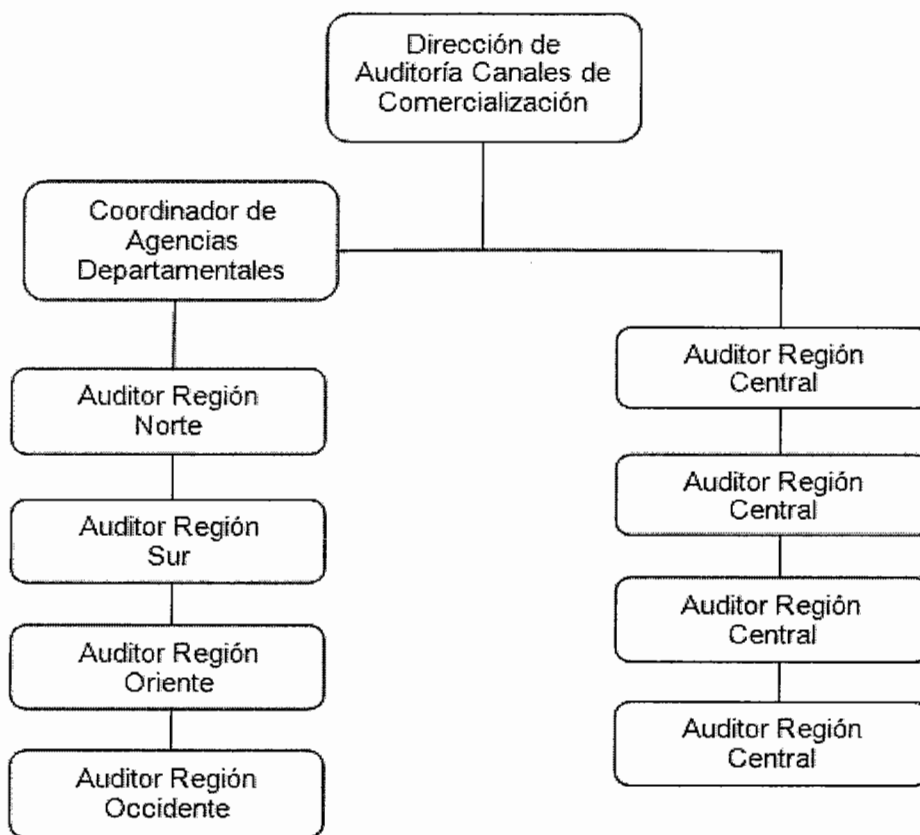
El departamento de auditoría interna funciona como asesor en todos los campos de la organización a la que pertenece, tomando como base los exámenes que efectúa para determinar la eficiencia, efectividad y recursos con que la entidad realiza ejecución, control e información de sus actividades, por medio de los cuales emite recomendaciones para la actualización y mejoramiento de la entidad y los sistemas de funcionamiento.

En una entidad bancaria el departamento de auditoría interna puede estar dividida en Direcciones para efectuar las revisiones correspondientes en las distintas áreas, para lograr un mejor alcance que genere valor agregado y contribuya al logro de los objetivos establecidos.



**Figura 2. Estructura organizacional de un departamento de auditoría interna en una entidad bancaria.**  
**Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.**

La dirección de auditoría interna para canales de comercialización, tiene a su cargo, por ejemplo la evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo en una agencia bancaria, contribuye al logro de objetivos mediante la verificación del cumplimiento o conformidad y adhesión a las políticas, planes, procedimientos y otros requerimientos.



**Figura 3. Estructura organizacional de la dirección de auditoría interna para canales de comercialización.**

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

### 2.4.2 Importancia

El departamento de auditoría interna promueve la conjugación de esfuerzos, recursos y necesidades, para el uso óptimo de los recursos de cada administración, tiene la responsabilidad de administrar con eficiencia, eficacia y economía, para la consecución de los objetivos planificados.

“El Departamento de Auditoría Interna, en términos organizacionales, representa la mejor garantía de la existencia y funcionamiento de un sólido ambiente y estructura de control interno, la posibilidad de realimentación de información y de actualización de los sistemas que funcionan en la organización, sean o no integrados como en el caso del sector público, así como de los sistemas



complementarios, dentro del marco legal y normativo que regulan el sector al que pertenece.” (13:54)

Una de las funciones a la fecha del departamento de auditoría interna son las siguientes:

- Promover la confiabilidad al ambiente y estructura de control interno a través de recomendaciones.
- Ayudar para que los sistemas produzcan información oportuna, útil y confiable.
- Promover que las operaciones realizadas, sean dentro de la oportunidad del caso, identificando los riesgos y agregando valor a las mismas.
- Promover y motivar para que las políticas y procedimientos, se lleven a la práctica como fueron previstos.
- Asesorar a la gerencia en la conducción de la organización, a través de evaluaciones permanentes de las operaciones.

### **2.4.3 Campo de acción**

“El campo de acción de un Departamento de Auditoría Interna, abarca todas las operaciones de una organización; es decir, el examen y evaluación de la efectividad, eficiencia y economía de todas las unidades administrativas, sus sistemas, procesos y los controles a ellos incorporados, así como los resultados obtenidos, en relación a las políticas, planes y programas de la organización, y el presupuesto respectivo.” (13:55)

### **2.5 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo nacen de la ejecución del trabajo, deben ser preparados por el auditor interno y revisados por la dirección de la actividad de auditoría interna. Estos papeles de trabajo deben registrar la información obtenida y los

análisis efectuados, y deben servir de base para las observaciones y recomendaciones que se efectúen, dado a que constituyen la evidencia y resultado del trabajo realizado.

“Los papeles de trabajo en la auditoría, se identifican normalmente con el siguiente índice (P/T), y constituyen la historia permanente de todos los análisis efectuados por el auditor.” (13:231)

Generalmente los papeles de trabajo brindan lo siguiente:

- Proporcionan el soporte principal de las comunicaciones del trabajo.
- Ayudan en la planificación, ejecución y revisión de los trabajos.
- Documentan si los objetivos del trabajo se han alcanzado.
- Facilitan las revisiones por terceros.
- Suministran una base para evaluar el programa de calidad de la actividad de auditoría interna.
- Proporcionan un apoyo en circunstancias tales como reclamos de seguros, casos de fraude y litigios judiciales.
- Ayudan al desarrollo profesional del personal de auditoría interna.
- Demuestran el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, por la actividad de Auditoría Interna.

Entre las clases de papeles de trabajo se encuentran las siguientes:

- **Cédula centralizadora**

Valida la información entre los libros de control auxiliar y los registros contables.

### ➤ **Cédula sumaria**

Muestran la composición y características de los conceptos que se muestran en la cédula centralizadora. Estas cédulas indican la conclusión a la que se llegó posterior al análisis realizado.

### ➤ **Cédula analítica**

Contienen la verificación de las integraciones de las cédulas sumarias.

## **2.5.1 Definición**

“Los papeles de trabajo, son evidencia comprobatoria porque queda asentado el resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría, y constituyen la historia permanente de todos los análisis efectuados por el auditor en el desarrollo de la auditoría, así como de los casos y hechos precisos en los que basa sus conclusiones.” (13:231)

Los papeles de trabajo representan el conjunto de cédulas y documentos obtenidos y preparados por el auditor en los cuales registra los datos y la información recopilada, así como los resultados de las pruebas realizadas durante el examen en las diferentes auditorías a una agencia bancaria.

El concepto de papeles de trabajo, abarca todos los documentos en los que se ha registrado las apreciaciones objetivas del auditor como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría que constan en los respectivos programas de auditoría, permitiendo conocer:

- El alcance del trabajo ejecutado.
- Las fuentes de la información recopilada.
- Las informaciones y hechos concretos de importancia.
- Las conclusiones a las que se llegó.

## 2.5.2 Objetivos

Los papeles de trabajo proporcionan la evidencia que es útil para respaldar los hallazgos que se incluirán en el informe, por lo cual permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Planificar y controlar la aplicación de los procedimientos de auditoría

Integrar evidencia relacionada, utilizar el menor tiempo posible, incrementar la eficiencia en la aplicación de los procedimientos y facilitar la revisión de su contenido.

- Organizar y coordinar todas las fases del trabajo

No desperdiciar recursos, establecer prioridad en la aplicación de procedimientos, agrupar los procedimientos y datos por afinidad a fin de cumplir con los objetivos para cada fase del trabajo.

- Registrar todos los datos referentes a análisis, comprobaciones, comparaciones efectuadas por el auditor

Deben contener datos sobre hechos y transacciones examinadas para la emisión del informe, lo cual permitirá la comprobación y explicación de las observaciones o debilidades de control.

- Servir de registro histórico de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados

Permiten respaldar revisiones futuras, mostrando evidencias.

- Servir como guía para trabajos futuros

Permiten probar modelos de papeles específicos, mejorar los procedimientos que fueron utilizados, integrar de mejor forma los datos y planificar de una mejor manera un nuevo trabajo.

- Servir como medio de entrenamiento de personal sin experiencia

Los papeles de trabajo permiten la capacitación del personal nuevo, ya que brindan un medio para que el auditor tenga un acercamiento a la metodología, el contenido y otros aspectos que le faciliten el trabajo de auditoría.

### **2.5.3 Características**

Los papeles de trabajo deben ser preparados consistente y eficientemente para facilitar la revisión, estos deben ser:

- Ordenados, no atestados y escritos únicamente en un lado
- Uniformes en tamaño y apariencia
- Económicos, evitando copias, listados, o programas innecesarios
- Arreglados en un estilo lógico y uniforme
- Claros, concisos y completos
- Restringidos a asuntos que sean relevantes y significativos
- Escritos en un estilo simple
- Deben identificar el trabajo y describir los contenidos o propósito
- Deben estar firmados (o contener las iniciales) y fechado por el auditor interno
- Deben tener un índice o número de referencia
- Los símbolos (marcas) de las verificaciones de auditoría deben estar explicados
- Deben permitir y determinar conclusiones y recomendaciones de una forma clara y objetiva

- Las fuentes de los datos deben estar claramente identificadas
- Deben formularse tomando en cuenta claridad, pulcritud y exactitud

#### **2.5.4 Preparación de los papeles de trabajo**

Existen muchos criterios, modalidades y estilos que los auditores pueden utilizar para elaborar los papeles de trabajo, entre ellos se encuentran:

- Establecer un índice apropiado;
- Incluir encabezados claros y lógicos;
- Colocar las iniciales de quién elaboró y revisó;
- Colocar las fechas de elaboración;
- Divulgar los procedimientos operacionales no usuales;
- Cotejar matemáticamente los análisis o papeles de trabajo preparados por la organización;
- Explicar las marcas utilizadas;
- Incluir las fuentes de información utilizadas;
- Identificar con claridad los papeles elaborados por la organización;
- Incluir en los papeles de trabajo, sólo información relevante;
- Entender el propósito de un procedimiento de auditoría de modo tal que no se lleve a cabo una tarea mecánicamente;
- Incluir en forma legible y precisa toda información a ser utilizada en las confirmaciones;
- Traer a la atención del auditor a cargo, los puntos a incluirse en el informe;
- Utilizar las buenas ideas de otros auditores;
- La simplicidad y lógica en su preparación, facilitan el entendimiento y uso de los datos;
- Fomentar hábitos rutinarios en su preparación;
- Organizar apropiadamente los papeles de trabajo;
- Separarlos en divisiones lógicas, para su archivo y revisión;

- Colocar las excepciones a la atención del auditor a cargo y obtener su aprobación a éstas;
- Aclarar las excepciones anotadas en los papeles de trabajo y elaborar un listado de asuntos pendientes en un papel diseñado para ello.

Los papeles de trabajo son propiedad de la organización; sin embargo, cabe aclarar las instancias de esa propiedad:

- **Durante el trabajo**

El principal responsable de los papeles de trabajo, durante el trabajo de campo, es el auditor que efectúa el examen, siendo el jefe de equipo y el supervisor los responsables globales del trabajo.

- **Después del trabajo**

Una vez finalizado el examen o el trabajo de auditoría, los papeles de trabajo forman parte de los archivos de la unidad de auditoría interna o del ente que realizó la auditoría, siendo responsable por el manejo y custodia de dichos papeles, con base en los procedimientos diseñados para el efecto, la persona encargada de los archivos.

### **2.5.5 Archivo**

Los archivos de los papeles de trabajo deben permanecer normalmente bajo el control de la actividad de auditoría interna y deben ser accesibles sólo a las personas autorizadas.

La dirección y otros miembros de la organización pueden solicitar el acceso a los papeles de trabajo, dicho acceso puede ser necesario para justificar o explicar las observaciones y recomendaciones o para utilizar dicha documentación para otros objetivos de la organización. El director ejecutivo de auditoría debe aprobar estas peticiones.

Los papeles de trabajo tienen el carácter de confidenciales, no son secretos, porque en un momento determinado, pueden ser puestos a disposición de las autoridades correspondientes.

Los papeles de trabajo deben guardarse y controlarse en un archivo que se divida en permanente y corriente.

#### **a) Archivo permanente**

El archivo permanente o continuo, debe contener toda la información importante que conserve su interés en el futuro operacional de la organización; periódicamente debe ser revisado y analizado para su actualización y reemplazado en los casos necesarios. El inicio de una auditoría se basa entre otros aspectos, en el estudio de la información que se mantiene en el archivo permanente, por lo que es de mucha importancia su contenido.

A pesar de que cada trabajo es diferente y por lo tanto genera diferente información y documentación, además de que cada organización es única, la siguiente relación indica los documentos que generalmente deberían incluirse en el archivo permanente:

- Antecedentes generales.
- Proceso de planificación.
- Información sobre el control interno.
- Modelos de formularios.
- Planes futuros de auditoría.

#### **b) Archivo corriente**

Los papeles de trabajo del año corriente deben constituir una exposición clara de la revisión efectuada en ese período y, junto con los documentos del archivo permanente, constituyen la base fundamental de la auditoría.



El archivo corriente de papeles de trabajo de auditoría contiene lo siguiente:

- Los documentos que revelan la planificación del examen.
- Los programas de auditoría.
- Los documentos que reflejan el trabajo efectuado (cédulas, balance de trabajo, sumarias, analíticas, anexos, memos, entre otros).
- Los documentos que presentan las conclusiones derivadas como consecuencia del trabajo (informe de auditoría).

## **2.6 Informe de auditoría**

El informe de auditoría es el vínculo entre el auditor y el área examinada; en tal sentido, el auditor debe poseer la habilidad para trasladar las ideas con la finalidad de que las recomendaciones sean tomadas en cuenta.

### **2.6.1 Definición**

“El Informe de Auditoría es un documento que oficializa los criterios del Auditor Interno sobre las deficiencias detectadas en un examen determinado.” (13:457)

Es la evidencia del trabajo llevado a cabo por parte del auditor y constituye un vínculo con el área examinada.

### **2.6.2 Importancia**

Luego de discutidos los hallazgos el área examinada tiene conocimiento del trabajo realizado por el auditor y de lo que debe hacer para mejorar las deficiencias de control encontradas.

El informe debe ser elaborado a la mayor brevedad para que las decisiones que tome la administración sean oportunas.

### **2.6.3 Objetivos**

La elaboración de un informe tiene los siguientes objetivos básicos para su redacción y presentación:

- Facilitar la comprensión de los hallazgos encontrados a través de una relación ordenada de hechos, por medio de oraciones cortas, concisas y explicativas.
- Motivar la implantación de las soluciones para lograr el resultado esperado.
- Informar las bases que permitieron emitir las recomendaciones útiles para la solución de las deficiencias de control, orientadas a eliminar sus causas.
- Ser una guía para implementar la práctica de soluciones que muestren los beneficios presentes y futuros que se obtendrán con la implementación de las recomendaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **EL CONTROL INTERNO Y LOS PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA**

#### **3.1 Qué es el control interno**

Es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para brindar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

El control interno incluye toda la organización, los mecanismos, métodos y medidas que se diseñan, implantan y mantienen para asegurar que se logren los objetivos, y se cumplan con las funciones y tareas relacionadas con la previsión, seguimiento y control de las actividades económicas, financieras y administrativas, la protección y conservación de los recursos disponibles y el medio ambiente, de tal manera que sus resultados sean factibles de medirse y comprobarse, tanto en lo relativo a los hechos o acontecimientos propiamente dichos, como a los actos de quienes intervienen en ellos.

A continuación se presentan conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, es una serie de acciones que se extienden en todas las actividades de una entidad.
  
- El control interno lo llevan a cabo las personas. No solamente se trata de manuales de políticas, sino de personas en cada nivel de la organización. Es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y los demás miembros de la entidad, mediante sus acciones y palabras. Los empleados deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad; en este sentido, debe existir un vínculo entre las funciones de cada individuo y la

forma de ejecución de dichas funciones, así como con los objetivos de la entidad.

- El control interno únicamente aporta un grado de seguridad razonable, no una seguridad total acerca de la consecución de los objetivos. Las posibilidades de conseguir tales objetivos se ven afectadas por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno.
- El control interno es para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías ya que un objetivo determinado puede pertenecer a más de una categoría.

### **3.2 Categorías de objetivos del control interno**

Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma. Aunque muchos objetivos son específicos de una sola entidad, otros son ampliamente compartidos.

Los objetivos se clasifican en tres categorías:

#### **3.2.1 Operacionales**

Se refiere a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

#### **3.2.2 Información financiera**

Se refiere a la preparación y publicación de estados financieros fiables.

#### **3.2.3 Cumplimiento**

Cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

De un sistema de control interno se espera que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

### **3.3 Alcance del control interno**

“El control interno es global e integrado, diseñado en forma específica para cada ámbito de operación que tenga la empresa o ente público. Por tanto, abarca toda la estructura organizacional, los sistemas administrativos y financieros, y todas las operaciones que ocurran en todos los niveles de la organización o ente público, independientemente de dónde estas se realicen, y de quienes intervengan en los procesos y conducción de las mismas.” (13:115)

El control interno abarca toda la organización, es decir que nada queda fuera del mismo; esto quiere decir que no hay operación que no se controle o que no se informe de su funcionamiento, ni que se deje de medir sus resultados, incluyendo a las personas, quienes son las que hacen buenos o malos procesos.

De acuerdo al Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias, según el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, indica lo siguiente:

“Un sistema de control interno efectivo requiere que los riesgos materiales que puedan afectar adversamente el alcance de las metas del banco sean reconocidos y continuamente evaluados. Esta evaluación debe cubrir todos los riesgos que enfrente el banco y la organización bancaria consolidada (que es, el riesgo de crédito, de país y de transferencia, de mercado, de tasa de interés, de liquidez, operacional, legal y de reputación). Los controles internos quizá necesiten ser revisados para que atiendan con propiedad cualesquiera nuevos riesgos o previamente no controlados.” (2:6)

### **3.3.1 Importancia del control interno**

En cualquier organización el control interno toma mucha importancia, en la conducción de la misma organización y en el control e información de las operaciones, dado a que ayuda con lo siguiente:

- A que los recursos: humanos, materiales y financieros, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno en los sistemas.
- A generar información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de las operaciones.
- Detectar riesgos de errores e irregularidades para identificar causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.
- Promover el cumplimiento de las políticas, así como de las leyes y reglamentos aplicables, en todos los niveles y procesos de la organización, para la consecución de las metas y objetivos programados en forma efectiva, eficiente y económica.

### **3.4 Componentes del control interno (COSO ERM)**

El documento emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, por sus siglas en inglés), establece ocho componentes relacionados entre sí; los cuales, se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa.

Los componentes son los siguientes:

### **3.4.1 Ambiente interno**

“La dirección fija una filosofía respecto al riesgo y determina el riesgo aceptado. El ambiente interno establece la base de cómo el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. El núcleo de cualquier negocio está constituido por sus personas con sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y competencia y el entorno en el que actúan.” (3:34)

Entre los factores que integran el ambiente interno se encuentran la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar, la manera en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados.

### **3.4.2 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

Los objetivos deben alinearse con la misión y el deseo de arriesgarse, por ello debe existir un vínculo con los objetivos estratégicos, así como con otros objetivos relacionados, y la alineación de estos dos tipos de objetivos con el nivel del riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

### **3.4.3 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.

### **3.4.4 Evaluación de riesgos**

“Los riesgos identificados se analizan para formar una base que determine cómo deben gestionarse y se asocian a los objetivos a los que pueden afectar, evaluándose desde la doble perspectiva de riesgo inherente y residual y considerando tanto su probabilidad como su impacto.” (3:34)

Las entidades deben enfrentar una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Previo a la evaluación de los riesgos deben establecerse los objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y con base al análisis determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

### **3.4.5 Respuesta a los riesgos**

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



probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.” (3:71)

Las respuestas a los riesgos se incluyen en las siguientes categorías:

➤ **Evitar**

Supone salir de las actividades que generen riesgos. Evitar el riesgo puede implicar el cese de una línea de producto, frenar la expansión hacia un nuevo mercado geográfico o la venta de una división.

➤ **Reducir**

Implica llevar a cabo acciones para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez. Esto implica típicamente a algunas de las muchas decisiones empresariales cotidianas.

➤ **Compartir**

La probabilidad o el impacto del riesgo se reducen trasladando o, compartiendo una parte del riesgo. Las técnicas comunes incluyen la contratación de seguros, la realización de operaciones de cobertura o la externalización de una actividad.

➤ **Aceptar**

No se emprende ninguna acción que afecte a la probabilidad o el impacto del riesgo.

### **3.4.6 Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo oportunamente 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.

Las actividades de control pueden clasificarse por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento.

### **3.4.7 Información y comunicación**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades.

La información se precisa en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte administrar la entidad y lograr sus objetivos. Es importante que el personal reciba comunicación clara respecto a sus atribuciones y responsabilidades.

Es importante que la información tenga calidad, lo cual conduce a averiguar lo siguiente:

- Su contenido es adecuado - ¿Está al nivel correcto de detalle?
- Es oportuna - ¿Está disponible cuando se necesita y dentro de un plazo adecuado?
- Está actualizada - ¿Es la última información disponible?
- Es exacta - ¿Sus datos son correctos?
- Está accesible - ¿Las personas que la necesitan pueden obtenerla fácilmente?

También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección

de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

La comunicación debe expresar eficazmente:

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

### **3.4.8 Supervisión**

Es importante efectuar una supervisión del control interno, validando su rendimiento, mediante evaluaciones periódicas. Las deficiencias de control interno deben comunicarse a la gerencia.

La supervisión puede realizarse de dos maneras: a través de actividades continuadas y evaluaciones puntuales.

Entre las actividades puntuales de la supervisión se encuentran las siguientes:

- **Alcance y frecuencia**

Esto se realiza según la significatividad del riesgo que se evalúa y la importancia para minimizar el mismo. Los controles que se han implantado para los riesgos de mayor prioridad serán evaluados con más frecuencia.

➤ **Quién evalúa**

Por medio de autoevaluaciones por parte de las personas que son responsables en una unidad.

➤ **Metodología**

Se dispone de una determinada metodología y herramienta para realizar la evaluación, estimando listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.

➤ **Documentación**

Las entidades poseen manuales de políticas, los cuales facilitan a los empleados la comprensión del funcionamiento del control interno. El alcance de la documentación de una entidad varía con su dimensión, complejidad y factores similares. Un nivel adecuado de documentación hace que las evaluaciones sean más eficaces y eficientes.

➤ **Información de deficiencias**

Una deficiencia es una situación dentro del control interno que amerita atención, la cual puede representar debilidad percibida o una oportunidad para fortalecer el control para el logro de los objetivos.

### **3.5 Principios de control interno**

Son indicadores utilizados para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área, estos se dividen en los siguientes grupos:

#### **3.5.1 Aplicables a la estructura orgánica**

Es requerido una separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidad y autoridad para cada puesto o persona. En este caso se aplican los siguientes principios:

- **Responsabilidad delimitada**

Permite fijar con claridad las funciones que adquiere una responsabilidad la unidad o persona en particular, es decir define el campo de acción de cada persona para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad.

- **Separación de funciones de carácter incompatible**

Permite evitar que una misma persona realice todas las etapas de una operación de un mismo proceso, separando la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones.

- **Instrucciones por escrito**

Son políticas y procedimientos por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos, para garantizar que sean cumplidas las instrucciones por todo el personal.

### **3.5.2 Aplicables a los procesos y sistemas**

Los sistemas deben ser diseñados para salvaguardar los recursos, en este caso se aplican los siguientes principios:

- **Aplicación de pruebas continuas de exactitud**

Permite detectar errores de forma oportuna y tomar medidas para corregirlos y evitarlos.

➤ Uso de numeración en los documentos

Permite el control sobre la emisión y uso de los documentos, dando respaldo de la operación así como el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.

➤ Uso de dinero en efectivo

El uso de dinero en efectivo debe ser lo más restringido posible, ya que de no existir control puede utilizarse inadecuadamente, para ello es posible utilizar los servicios bancarios para utilizar transferencias según las necesidades.

➤ Uso de cuentas de control

Permite diseñar registros auxiliares que sean necesarios para controlar a nivel de detalle cada operación, que permita agrupar datos, integrar y consolidar información.

➤ Depósitos inmediatos e intactos

Para evitar el uso de efectivo en operaciones, se deben crear mecanismos que permitan conocer a la brevedad el monto de las operaciones, como la participación de entes ajenos.

➤ Uso mínimo de cuentas bancarias

Minimiza el uso de cuentas bancarias, mediante la utilización de tecnología disponible para realizar pagos mediante transferencias bancarias. No obstante de ser necesario, debe utilizarse de forma limitada las cuentas bancarias para las operaciones, que permita el control sobre el movimiento y disponibilidad de recursos.

- Uso de dispositivos de seguridad

Deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de equipos informáticos en el proceso de las operaciones, asimismo que permita la verificación del proceso ejecutado y la protección de la información.

- Uso de indicadores de gestión

Permite medir el grado de control de las operaciones así como de su avance, de tal forma que pueda realizarse un análisis de la gestión de distintas áreas y determinar procesos que agreguen o no valor.

### **3.5.3 Aplicables a la administración de personal**

La administración de personal solicita criterios para fijar de forma técnica sus responsabilidades.

- Selección de personal hábil y capacitado

Permite que cada puesto de trabajo posea el personal idóneo para el perfil del puesto y su nivel jerárquico.

- Capacitación continua

Se deben programar capacitaciones para fortalecer el conocimiento de los procesos que ejecuta el personal.

➤ Vacaciones y rotación del personal

Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones permiten la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo y convivir en armonía. La rotación permite la especialización de otros.

➤ Pólizas de seguro

Tiene relación al riesgo que representa al trabajador en el sector que ha sido colocado para evitar pérdidas innecesarias y recuperaciones.

### **3.6 Funciones y responsabilidades**

El personal de una entidad tiene responsabilidad en la ejecución del control interno, dado a que tienen distintas atribuciones importantes. Esta responsabilidad recae en la dirección. Los auditores internos aportan a la eficacia del control interno, aunque no son los responsables de su establecimiento o mantenimiento.

Las personas pertenecientes a una organización forman parte del sistema de control interno. Contribuyen, cada una a su manera, a un control interno efectivo, es decir a proporcionar un grado razonable de seguridad de que se alcancen los objetivos específicos de la entidad.

Los terceros también pueden ayudar a que la entidad consiga sus objetivos realizando acciones que proporcionen información útil para el control interno, o contribuyan de forma independiente al cumplimiento de sus objetivos. No obstante, el mero hecho de contribuir, directa o indirectamente, a alcanzar los objetivos de la entidad no implica la pertenencia a su sistema de control interno.



### **3.7 Limitaciones del control interno**

El control interno únicamente puede brindar una seguridad razonable con relación a la consecución de objetivos, ya que existen limitaciones inherentes de todo sistema de control interno, derivado a la ocurrencia de un evento incontrolable, un error o una información incorrecta.

Las limitaciones de control interno son las siguientes:

#### **a) Juicio**

Un error humano en la toma de una decisión puede limitar la eficiencia del control, ya que puede producir un resultado no esperado y es preciso realizar una modificación.

#### **b) Disfunciones del sistema**

Un control interno puede fallar a pesar de estar bien diseñado, por una comprensión incorrecta por parte del personal o al tener un error de juicio. Asimismo se cometen errores por la dejadez, fatiga o despiste, por la realización de tareas por parte de personal no preparado o bien por la falta de capacitación ante el cambio de un sistema.

#### **c) Elusión de los controles por la dirección**

La misma dirección puede omitir políticas o procedimientos, con fines ilegítimos para enriquecimiento personal o para mejoramiento de situación financiera o bien para encubrir el incumplimiento de aspectos legales. La elusión no se documenta ni se comunica, dado al encubrimiento de hechos.

#### **d) Confabulación**

El contubernio entre dos o más personas para encubrir un acto de forma que no pueda ser detectado, puede hacer fallar el sistema de control interno.

#### **e) Relación costes/beneficios**

Las entidades deben evaluar los costes y beneficios relacionados a la implantación de controles; en tal sentido, se debe considerar el riesgo de fracaso como el resultado de los costes correspondientes a la implementación del nuevo control. Es importante encontrar un equilibrio, a manera de que los recursos limitados no se asignen a riesgos no significativos o bien un control excesivo es costoso.

### **3.8 Evaluación del control interno**

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido implementados a la estructura de control interno, asimismo a los sistemas en donde se administra la información de operaciones y sus resultados, con el objetivo de establecer si éstos están de acuerdo con los objetivos, para la utilización y control de los recursos.

La evaluación del control interno origina los siguientes objetivos:

“a) Obtener un conocimiento global de la organización y funcionamiento del área a evaluar para determinar el grado de confianza a depositar en el control interno como base para planificar la evaluación del control interno o cualquier tipo de auditoría.

b) Evaluar las condiciones de la estructura de control interno existente en la actividad sujeta a revisión, y su interrelación funcional y operativa para identificar las áreas de mayor riesgo en la ejecución de las operaciones.

c) Identificar las causas específicas que originan las áreas críticas, para desarrollar los hallazgos identificados en la evaluación, y presentar recomendaciones que permitan el mejoramiento permanente del control interno, así como la posibilidad de agregar valor a los procesos.

d) Establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en la salvaguarda de los recursos y la confiabilidad de su información financiera, técnica y administrativa.” (13:156)

### **3.8.1 Métodos de evaluación**

Entre los métodos que permiten la evaluación de control interno se pueden mencionar los siguientes:

#### **➤ Método narrativo o descriptivo**

Permite realizar una descripción escrita y en forma detallada de los procedimientos más relevantes y de las características del control interno, esto puede llevarse a cabo por medio de entrevistas observando los documentos y registros de procesos.

#### **➤ Método de cuestionario**

Se diseñan una serie de preguntas formuladas en forma técnica y que son resueltas por parte de los funcionarios responsables del área objeto de examen, las preguntas deben ser planteadas de forma clara y sencilla que permitan su rápida y fácil comprensión.

### ➤ **Método gráfico**

Representa por medio de gráficas de flujo las operaciones del área objeto de evaluación, permite una fácil visualización de los procesos que se desarrollan en las operaciones.

### **3.8.2 Ejecución de la evaluación**

En la evaluación se pueden aplicar las siguientes pruebas:

#### ➤ **Pruebas de cumplimiento**

Permiten la comparación entre la teoría y la práctica; la teoría comprende la normatividad y procedimiento, aplicados en las operaciones; lo cual permitirá identificar las debilidades de control. Estas pruebas requieren la verificación de documentación que respaldan las operaciones.

#### ➤ **Pruebas sustantivas**

Procedimientos de análisis más profundos que permiten verificar datos, transacciones, saldos, entre otros, que han sido seleccionados para ser evaluados. Estos procedimientos pueden ser: pruebas de detalle de transacciones y pruebas analíticas.

### **3.9 Identificación y evaluación de los riesgos**

El conocimiento de las operaciones que se realizan en una agencia bancaria es importante, dado a que permitirá identificar y comprender eventos que puedan afectar la consecución de los objetivos, determinando para el efecto riesgos inherentes.

La NIA 315 de identificación y evaluación de los riesgos de imprecisiones o errores significativos a través del conocimiento de la entidad y su entorno, trata acerca de la responsabilidad del auditor para identificar y evaluar los riesgos de imprecisiones o errores significativos, mediante la comprensión de la entidad y su entorno, incluyendo los componentes del control interno, de tal forma que proporcione una base para la implementación de respuestas a los riesgos identificados.

Los procedimientos de valoración del riesgo incluyen lo siguiente:

- Indagaciones con personal de la entidad para disponer de información que facilite la identificación de riesgos.
- Procedimientos analíticos.
- Observación e inspección.

### **3.9.1 Indagaciones ante la dirección y otras personas de la entidad**

Una parte importante de la información proviene de la dirección; sin embargo, también se puede obtener información con personas de diferente nivel de autoridad, dado a que la perspectiva es diferente.

### **3.9.2 Procedimientos analíticos**

La identificación de transacciones inusuales facilita identificar riesgos que puedan afectar de forma material; sin embargo, los procedimientos analíticos sólo brindan una indicación general sobre la posible existencia.

### **3.9.3 Observación e inspección**

Mediante la observación e inspección se obtiene evidencia para respaldar las indagaciones realizadas acerca de lo siguiente:

- Operaciones
- Documentación, registros y manuales de control interno
- Informes preparados por la dirección
- Los locales e instalaciones

### **3.10 Riesgo**

Riesgo es la probabilidad de que un evento ocurra y afecte desfavorablemente a logro de objetivos. El riesgo es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera y el mercado de valores.

#### **3.10.1 Riesgo inherente**

Es aquel que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad de ocurrencia e impacto. Posibilidad de error o irregularidades en la información auditada, independientemente de la efectividad de los controles internos relacionados.

#### **3.10.2 Riesgo residual**

Es el que permanece después de que la dirección desarrolla sus respuestas a los riesgos.

#### **3.10.3 Probabilidad**

Es la posibilidad de que ocurra un evento determinado. Puede indicar dicha posibilidad en términos cualitativos como alto, medio y bajo o derivados de otras escalas de juicio o bien indicarla mediante una medida cuantitativa, como porcentaje, frecuencia u otra métrica numérica.

### **3.10.4 Impacto**

Refleja el efecto de un evento o riesgo materializado. Puede existir una gama de posibles impactos asociados a un evento, el impacto de un evento puede ser positivo o negativo sobre los objetivos relacionados a la entidad.

### **3.11 Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos**

En una agencia bancaria se realizan actividades operativas y administrativas, las cuales el contador público y auditor evaluará mediante un programa de auditoría elaborado para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por parte del banco, trasladando el resultado de la evaluación a la gerencia por medio de un informe de auditoría, en el cual se harán las recomendaciones con la finalidad de establecer fortalezas y debilidades.

En su evaluación, el contador público y auditor puede utilizar lo siguiente:

- Cédulas de auditoría
- Políticas y procedimientos establecidos para las operaciones de la agencia bancaria
- Reportes de movimientos contables
- Reportes de sistema con relación a las operaciones realizadas en la agencia bancaria.
- Examen de la normativa de lavado de dinero

#### **3.11.1 Evaluación de cumplimiento de procedimientos**

Las políticas y procedimientos que han diseñado los bancos para la aplicación en las agencias bancarias, son importantes dado que contienen las directrices y son útiles para asegurar que se toman las acciones necesarias para afrontar los riesgos. Comprenden una serie de actividades, por ejemplo:

- Aprobaciones
- Autorizaciones
- Verificaciones
- Conciliaciones
- Análisis de resultados
- Registros auxiliares

Las políticas determinan lo que debe hacerse y los procedimientos necesarios para cumplir las políticas.

Entre las políticas y procedimientos a evaluar en una agencia bancaria para establecer su cumplimiento se encuentran los siguientes:

- Administración de efectivo
- Operaciones
  - Emisión de cheques de caja
  - Entrega de libretas de ahorro
  - Chequeras en custodia
  - Activación de cuentas
  - Operaciones de caja
  - Corte de formas en blanco
  - Apertura de cuentas
  - Lavado de dinero
- Controles auxiliares como: libros y documentación
- Medidas de seguridad



## **CAPÍTULO IV**

### **LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL PROCESO OPERATIVO DE UNA AGENCIA BANCARIA (CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 Antecedentes**

Banco Fortuna Divina, S.A. fue constituido el 27 de Noviembre del año 2012 en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. Las oficinas centrales se ubican en sexta avenida 6-14 de la zona 4, edificio Centro Plaza.

Cuenta a la fecha con 25 agencias distribuidas geográficamente en la república, posicionándose en el país como una de las principales instituciones bancarias que contribuye con el desarrollo económico de Guatemala mediante un portafolio de productos y servicios.

Con el fin de ampliar la cobertura geográfica y brindar una atención personalizada a las necesidades financieras de los clientes, el día 10 de enero del año 2015 fue constituida la agencia Reforma, ubicada físicamente en la Avenida Reforma 11-01 de la Zona 10, brindando servicio de lunes a viernes en un horario de nueve a diecisiete horas.

En el proceso operativo de agencia Reforma se ha evidenciado notoriamente el crecimiento de la captación de clientes, lo cual ha incrementado el proceso transaccional.

El citado banco posee un departamento de auditoría interna y ya se encuentra dentro de la planificación anual la primer revisión en agencia Reforma durante el mes de febrero de 2016.

## 4.2 Nombramiento dirigido al auditor

Guatemala, 15 de enero de 2,016

NOMBRAMIENTO GAI-10-2016

Licenciado  
Yovanni Quevedo Solares  
Auditor  
Banco Fortuna Divina, S.A.  
Presente

A través del presente hacemos de su conocimiento que se le ha asignado para efectuar auditoría de cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma el día lunes 1 de febrero del año 2016.

Para el efecto agradecemos trasladar a la Dirección de Auditoría Interna el informe que contenga el resultado de la revisión debidamente respaldado con los papeles de trabajo.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada a la presente, nos suscribimos de usted,

Atentamente,



**Lic. Roberto Ayala Colmenares**  
**Gerente de Auditoría Interna**

C.C. Archivo

#### **4.3 Plan de trabajo**

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Gerencia de Auditoría Interna  
Plan de trabajo**

**Evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma**

Guatemala, 22 de enero de 2016

Licenciado

Enrique Alberto Navas Foronda

Director de Auditoría Interna

Banco Fortuna Divina, S.A.

Presente

Con base al nombramiento identificado con el número GAI-10-2016 de fecha 15 de enero de 2016, presento el plan de trabajo a realizar para la evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma.

#### **1. Agencia**

Agencia Reforma se ubica en la Avenida Reforma 11-01 de la zona 10, atendiendo de lunes a viernes en horario de nueve a diecisiete horas y cuenta con cinco colaboradores; a la fecha presenta un crecimiento considerable en sus transacciones diarias y a la fecha no ha recibido supervisión de auditoría.

## 2. Objetivos de auditoría

Los objetivos que se buscan en el presente trabajo son:

➤ Objetivo general

Evaluar el cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma, con base en los componentes de control interno según informe COSO ERM.

➤ Objetivos específicos

Evaluar los componentes de control relacionados entre sí:

No.	Componente de Control	Objetivo
1	Ambiente interno	Evaluar el ambiente en el que los colaboradores desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control.
2	Establecimiento de objetivos	Evaluar objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento.
3	Identificación de eventos	Evaluar eventos que afectan y que pueden generar riesgos y oportunidades.
4	Evaluación de riesgos	Evaluar eventos que pueden afectar la consecución de objetivos.
5	Respuesta a los riesgos	Evaluar acciones o procesos para gestionar los riesgos.
6	Actividades de control	Evaluar procedimientos aplicados para dar respuesta a los riesgos.
7	Información y comunicación	Evaluar información correcta y adecuada, para el cumplimiento de responsabilidades operativas, de información y de cumplimiento.
8	Supervisión	Evaluar la supervisión del cumplimiento de procedimientos y su eficacia.

### **3. Actividades generales**

Las actividades generales a llevarse a cabo para cumplir con los objetivos anteriormente planteados son:

- Recopilar documentos emitidos por parte del banco que contengan información general respecto a los componentes de control interno.
- Visita in situ a la agencia para realizar pruebas de cumplimiento con relación a las operaciones realizadas y los procedimientos establecidos.
- Aplicar técnicas de evaluación para obtener evidencia suficiente y apropiada.

### **4. Recursos necesarios**


Para el trabajo a desarrollar, son necesarios los siguientes recursos:

- Humanos: un auditor.
- Materiales: equipo de computación portátil y cédulas de trabajo.
- Financieros: combustible para el vehículo y alimentación.

### **5. Tiempo estimado**

- Fecha de inicio 1 de febrero del año 2016
- Fecha de finalización 25 de febrero del año 2016

Atentamente,



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

#### 4.4 Programa de trabajo

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Programa de trabajo**

**Evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma**

Referencia	Descripción	PT	Hecho por	Fecha
I	<b>Objetivos:</b>  <b>General:</b> Evaluar el cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma, con base en los componentes de control interno según informe COSO ERM  <b>Específicos:</b>			
1	Evaluar el ambiente interno	D	C.Y.Q.S.	01/02/2016
2	Evaluar el establecimiento de objetivos	E	C.Y.Q.S.	05/02/2016
3	Evaluar la identificación de eventos	F	C.Y.Q.S.	06/02/2016
4	Validar la evaluación de riesgos	G	C.Y.Q.S.	07/02/2016
5	Evaluar la respuesta a los riesgos	H	C.Y.Q.S.	10/02/2016
6	Evaluar las actividades de control	I - T	C.Y.Q.S.	11/02/2016
7	Evaluar la información y comunicación	U	C.Y.Q.S.	12/02/2016
8	Evaluar el proceso de supervisión	V	C.Y.Q.S.	13/02/2016

PT = Papel de trabajo

C.Y.Q.S = César Yovanni Quevedo Solares

Referencia	Descripción	PT	Hecho por	Fecha
II	<b>Actividades a desarrollar</b>			
1	Evaluar el ambiente en el que los colaboradores desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control.	D	C.Y.Q.S	01/02/2016
2	Evaluar objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento.	E	C.Y.Q.S	05/02/2016
3	Evaluar eventos que afectan y que pueden generar riesgos y oportunidades.	F	C.Y.Q.S	06/02/2016
4	Evaluar los riesgos que generan los eventos identificados, que pueden afectar la consecución de objetivos.	G	C.Y.Q.S	07/02/2016
5	Evaluar acciones o procesos para gestionar los riesgos.	H	C.Y.Q.S	10/02/2016
6	Evaluar procedimientos aplicados para dar respuesta a los riesgos.	I	C.Y.Q.S	11/02/2016
7	Evaluar información correcta y adecuada, para el cumplimiento de responsabilidades operativas, de información y de cumplimiento.	U	C.Y.Q.S	12/02/2016
8	Evaluar la supervisión del cumplimiento de procedimientos y su eficacia.	V	C.Y.Q.S	13/02/2016
9	Elaborar las cédulas de trabajo para describir el trabajo desarrollado.			
10	Emitir el informe de auditoría interna.			

PT = Papel de trabajo

C.Y.Q.S = César Yovanni Quevedo Solares

## 4.5 Índice de papeles de trabajo

No.	Concepto	Papel de Trabajo	Página
1	Nombramiento dirigido al jefe de agencia	A	71
2	Cédula de marcas	CM	72
3	Ambiente interno / Filosofía del banco	B 1/5	73
4	Ambiente interno / Organigrama de agencia	B 2/5	74
5	Ambiente interno / Código de ética	B 3/5	75
6	Ambiente interno / Competencias organizacionales	B 4/5	76
7	Ambiente interno / Estrategia de recursos humanos	B 5/5	77
8	Establecimiento de objetivos / Objetivos estratégicos	E 1/2	78
9	Establecimiento de objetivos / Objetivos por categoría	E 2/2	79
10	Identificación de eventos	F	80
11	Evaluación de riesgos / Riesgo inherente	G 1/7	81
12	Evaluación de riesgos / Cálculo de riesgo inherente	G 2/7	82
13	Evaluación de riesgos / Análisis proceso transaccional	G 3/7	83
14	Evaluación de riesgos / Verificación de errores operativos	G 4/7	84
15	Evaluación de riesgos / Verificación de faltantes y sobrantes	G 5/7	85
16	Evaluación de riesgos / Resumen de fraudes	G 6/7	86
17	Evaluación de riesgos / Detalle de póliza de seguro	G 7/7	87
18	Respuesta a los riesgos / Riesgo residual	H 1/2	88
19	Respuesta a los riesgos / Cálculo de riesgo residual	H 2/2	89
20	Actividades de control / Arqueo de efectivo	I 1/2	90
21	Actividades de control / Administración del efectivo	I 2/2	91
22	Actividades de control / Verificación de cheques de caja	J 1/2	92
23	Actividades de control / Cheques de caja	J 2/2	93
24	Actividades de control / Verificación de libretas de ahorro	K 1/2	94
25	Actividades de control / Libretas de ahorro	K 2/2	95
26	Actividades de control / Verificación de chequeras en custodia	L 1/2	96
27	Actividades de control / Chequeras en custodia	L 2/2	97
28	Actividades de control / Verificación de activación de cuentas	M 1/2	98
29	Actividades de control / Activación de cuentas	M 2/2	99
30	Actividades de control / Verificación de retiros de ahorro	N 1/2	100
31	Actividades de control / Retiros de ahorro	N 2/2	101
32	Actividades de control / Corte de formas en blanco	O 1/2	102
33	Actividades de control / Formas en blanco	O 2/2	103
34	Actividades de control / Verificación de fondo para faltantes de caja	P 1/2	104
35	Actividades de control / Fondo para faltantes de caja	P 2/2	105
36	Actividades de control / Verificación de apertura de cuenta persona individual	Q 1/2	106
37	Actividades de control / Apertura de cuenta persona individual	Q 2/2	107
38	Actividades de control / Verificación de apertura de cuenta persona jurídica	R 1/2	108
39	Actividades de control / Apertura de cuenta persona jurídica	R 2/2	109
40	Actividades de control / Evaluación de lavado de dinero jefe de agencia	S 1/7	110
41	Actividades de control / Evaluación de lavado de dinero cajero general	S 2/7	111
42	Actividades de control / Evaluación de lavado de dinero receptor 1	S 3/7	112
43	Actividades de control / Evaluación de lavado de dinero receptor 2	S 4/7	113
44	Actividades de control / Evaluación de lavado de dinero servicio al cliente	S 5/7	114
45	Actividades de control / Verificación de formularios IVE-BA-03	S 6/7	115
46	Actividades de control / Lavado de dinero	S 7/7	116
47	Actividades de control / Verificación de dispositivos de seguridad	T 1/2	117
48	Actividades de control / Dispositivos de seguridad	T 2/2	118
49	Información y Comunicación / Proceso de Información	U 1/2	119
50	Información y Comunicación / Proceso de Comunicación	U 2/2	120
51	Supervisión	V	121



PT	A	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	01/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	18/03/2016

Nombramiento dirigido al jefe de agencia

Guatemala, 28 de enero de 2,016

NOMBRAMIENTO AG-11-2016

Señor (es)  
Jefe (s) de Agencia Reforma  
Banco Fortuna Divina, S.A.  
Presente

Señor (es) Jefe (s):

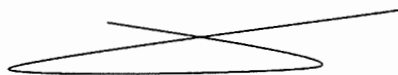
A través del presente hacemos de su conocimiento que se procederá a realizar auditoria de cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma a partir del día lunes uno de febrero del año 2016.

Para el efecto se designó al auditor **Lic. César Yovanni Quevedo Solares**, quien coordinará dicha actividad.

En virtud de lo anterior, agradecemos brindar su colaboración y la del personal a su cargo, a fin de que el auditor pueda desarrollar sus funciones adecuadamente.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada a la presente, nos suscribimos de ustedes,

Atentamente,



**Lic. Enrique Alberto Navas Foronda**  
**Director de Auditoría Interna**

PT	CM	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	01/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	18/03/2016

**Gerencia de Auditoría Interna  
Cédula de Marcas**

No.	Marca	Descripción
1	^	Verificado con reporte de sistema
2	☞	Documento localizado
2	x	Documento no localizado
3	✓	Suma verificada
4	↑	Cotejado con libro de control auxiliar
5	☑	Verificado con boleta física
6	⊗	Verificado con registro contable
7	N/A	No aplica

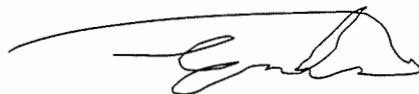
PT	B 1/5	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	03/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	09/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma  
Evaluación de control interno  
Ambiente Interno**

**Filosofía del banco**

<b>Filosofía</b>	<b>Misión</b>	<b>Visión</b>
Banco Fortuna Divina, S.A. fue fundado con el objetivo de contribuir y fortalecer la economía a nivel nacional, contando con personas de nivel calificado.	Brindar productos financieros innovadores de forma responsable para el desarrollo económico del país, a través de recurso humano competente que responda a la confianza de nuestros clientes.	Ser un banco sólido y confiable que genere desarrollo económico a través de soluciones financieras innovadoras y recurso humano competente para cumplir con los valores éticos.

El banco ha dado a conocer su filosofía mediante medios escritos, verbales, comunicación interna mediante correo electrónico, actividades de convivencia, así como capacitaciones para influir en la conciencia de sus colaboradores para cumplir con la misión y visión.

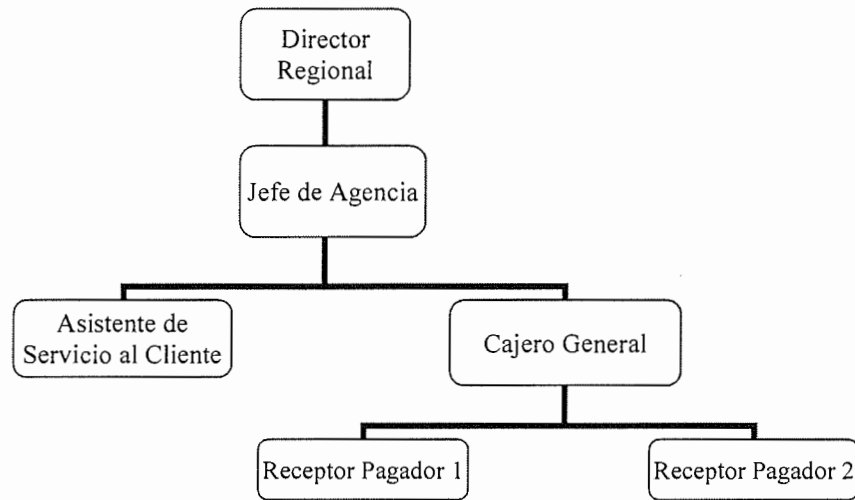


**Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor**

PT	B 2/5	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	03/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	09/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Ambiente Interno**

El organigrama de agencia Reforma es el siguiente:



**Figura 4. Estructura organizacional de agencia Reforma.**  
**Fuente: elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado.**

PT	B 3/5	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	04/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	09/03/2016

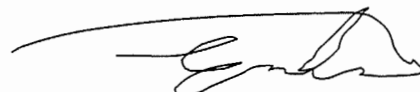
**Banco Fortuna Divina, S.A.  
 Agencia Reforma  
 Evaluación de control interno  
 Ambiente Interno**

**Código de ética**

Para el banco es de gran importancia su reputación; en tal sentido, ha desarrollado normas de conducta que se encuentran contenidas en el código de ética.

<b>Valor</b>	<b>Práctica</b>
Integridad	Forma de actuar relacionado a sus valores personales y sociedad a la que pertenece.
Responsabilidad	Lograr el mínimo esperado en el desarrollo del trabajo, buscando alternativas de mejora en todas las acciones.
Respeto	Trabajo en equipo y cortesía entre los colaboradores, tratar como queremos ser tratados.
Honestidad	Actuar con veracidad y moralidad.
Confidencialidad	Actuar con transparencia y guardar la privacidad.
Confianza	Brindar seguridad a través de su actuar personal que muestre honradez, honestidad, responsabilidad y transparencia.

El código de ética establece sanciones para los colaboradores que lo incumplan, que van desde llamadas de atención hasta separación de funciones.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
 Auditor**

PT	B 4/5	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	04/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	09/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma  
Evaluación de control interno  
Ambiente Interno**

Se han establecido las siguientes competencias que permiten establecer las destrezas o habilidades que poseen los colaboradores para el desempeño de su trabajo.

**Competencias organizacionales**

Competencia	Comportamiento
Aprendizaje continuo	Colaboradores con actitud de mejora.
Comunicación	Mensaje claro, sencillo y oportuno.
Trabajo en equipo	Cada colaborador coadyuva al logro del trabajo de los demás.

Las competencias están contenidas en el código de ética; las cuales deben reunir los colaboradores para cumplir con la misión y visión del banco.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor**

PT	B 5/5	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	04/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	09/03/2016

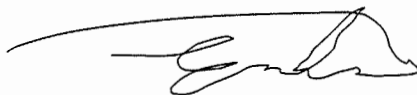
**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma  
Evaluación de control interno  
Ambiente Interno**

La estrategia de recursos humanos tiene como fin primordial alinear las necesidades del colaborador con los objetivos del banco.

**Estrategia de recursos humanos**

<b>Gestión</b>	<b>Beneficio</b>
Compensación	14 salarios base anuales.
Desarrollo académico	Oportunidad de crecimiento.
Capacitación	Formación de profesionales para cargos importantes.
Clima organizacional	Ambiente agradable para trabajar.
Salud	Cobertura de asistencia médica.

La gestión del recurso humano influye en el desarrollo profesional y le brinda oportunidad de crecimiento a los colaboradores.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor**

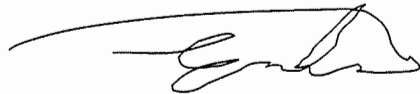
PT	E 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	05/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	10/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Establecimiento de objetivos**

Con base al método COSO ERM, el banco ha fijado los objetivos estratégicos, los cuales permiten identificar y evaluar los riesgos que impedirán su consecución y adoptar las medidas para gestionarlos.

<b>Objetivos estratégicos</b>	Incrementar la captación de recursos financieros en los productos pasivos.
	Modernizar la plataforma tecnológica de los sistemas y procesos operativos.
	Mejorar la atención en el servicio al cliente.

Los objetivos se encuentran alineados a la misión y visión del banco.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**



PT	E 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	05/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	10/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Establecimiento de objetivos**

Se han fijado las siguientes categorías de objetivos, con la finalidad de medir el desarrollo de sus actividades.

<b>Categoría</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Operativo</b>	Fortalecer los procesos de monitoreo transaccional.
	Mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones.
	Salvaguardar los recursos.
<b>Información</b>	Desarrollar un proceso de actualización de datos en línea.
	Desarrollar y actualizar procedimientos.
	Generación de reportes confiables en tiempo real y oportuno.
<b>Cumplimiento</b>	Cumplir con leyes y normativas legales.
	Cumplir con procedimientos en el proceso operativo.
	Cumplir con la normativa interna de conducta.

El cumplimiento de los objetivos puede proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**


PT		F	
Descripción		Auditor	Fecha
Preparado por		C.Y.Q.S.	06/02/2016
Revisado por		E.A.N.F.	11/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Identificación de eventos**

Se han identificado eventos potenciales tomando como base acontecimientos sucedidos, así como se consideran incertidumbres respecto al proceso operativo que de ocurrir, afectarán los objetivos establecidos.

Categoría	Factor	Evento	Objetivo	
			Operativo	Cumplimiento
Procesos	Proceso transaccional	Incumplimiento de procedimiento, error operativo y pérdida de clientes.	✓	✓
	Registros de control auxiliar	Falta de documentación de respaldo de operaciones realizadas.		✓
	Registro contable	Saido no razonable, presentación de información no fiable.		✓
	Administración de efectivo	Faltante y sobrante.	✓	
Humano	Fraude	Pérdida monetaria.	✓	✓
	Reputación	Comportamiento antiético.		✓
Medioambiental	Instalaciones	Incendio y terremoto.	✓	
	Social	Seguridad	Robo.	✓
			Asalto.	✓

S/A= Sin antecedente



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT		G 1/7	
Descripción		Auditor	Fecha
Preparado por		C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por		E.A.N.F.	12/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de riesgos**

Se realizó evaluación de los riesgos para establecer la amplitud con la cual los eventos pueden impactar la consecución de objetivos.

Factores del riesgo		Riesgo	Impacto	Probabilidad	Riesgo Inherente	Referencia
<b>Operativo</b>	Proceso transaccional	Incumplimiento de procedimiento, error operativo y pérdida de clientes.	4	2	80%	G 3/7
	Registros de control auxiliar	Falta de documentación de respaldo de operaciones realizadas.	2	3	60%	G 4/7
	Registro contable	Saldo no razonable, presentación de información no fiable.	2	2	50%	G 4/7
	Administración de efectivo	Faltante y sobrante.	2	2	50%	G 5/7
<b>Humano</b>	Fraude	Pérdida monetaria.	3	2	65%	G 6/7
	Reputación	Comportamiento antiético.	3	2	65%	G 6/7
<b>Medioambiental</b>	Instalaciones	Incendio y terremoto.	4	1	70%	G 7/7
	<b>Social</b>	Seguridad	Robo.	1	70%	
Asalto.			1	70%		

Se determina el riesgo inherente por tipo de riesgo, previo a establecer las acciones para modificar su probabilidad e impacto.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	G 2/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de riesgos**

Metodología para medir la doble perspectiva de impacto y probabilidad de los riesgos y determinar el riesgo inherente:

Impacto	Valores en quetzales que ha generado o pudiera generar si el riesgo se transforma en un hecho
1	Cientos de quetzales
2	Miles de quetzales
3	Cientos de miles de quetzales
4	Millones

Probabilidad	Número de veces que el riesgo se ha presentado o pudiera presentarse y causar pérdidas inesperadas
1	1 vez
2	Entre 1 y 5 veces
3	Entre 5 y 10 veces
4	Más de 10 veces

Perspectiva	Ponderación
Impacto	60
Probabilidad	40

Riesgo Inherente en proceso transaccional
$((4*60) + (2*40)) / 4 = 80\%$

Cálculo matemático
Según la política del Banco, pondera en términos cuantitativos la probabilidad e impacto, dando mayor ponderación al impacto monetario que el riesgo genera. Los factores se multiplican por la ponderación y sumados se dividen en 4 según los criterios cuantitativos, obteniendo el valor porcentual del riesgo inherente.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de riesgos**

**Análisis del incremento del proceso transaccional:**

PT	G 3/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

Concepto	Movimiento transaccional											Referencia
	Período comprendido de junio a diciembre del año 2015											
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total				
Número de transacciones	245	532	654	668	749	850	956	4,654				G 1/7
Monto operado	Q1,034,567.30	Q2,568,987.00	Q2,876,345.10	Q2,889,333.45	Q3,000,098.34	Q3,456,987.09	Q3,990,875.37	Q19,817,193.65				G 1/7
Incremento porcentual de transacciones con relación al mes anterior		117%	23%	2%	12%	13%	12%					

El proceso transaccional se ha incrementado de forma significativa, factor que incrementa el riesgo operativo.

**Observación:**

La información fue obtenida de la bitácora de base de datos.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	G 4/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.  
 Agencia Reforma  
 Evaluación de control interno  
 Evaluación de riesgos

Verificación de errores operativos:

Concepto	Indicador de errores operativos									
	Período comprendido de junio a diciembre del año 2015									
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Referencia	
Registros contables	1		1		1	1		4		G 1/7
Registros de control auxiliar	1	1		2	1		1	6		G 1/7

Mensualmente se ha presentado promedio de un error operativo; que a la fecha de revisión, se encuentran las correcciones correspondientes.

**Observación:**

La información fue obtenida de registros de contabilidad y transacciones de bitácora de base de datos.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
 Auditor

PT	G 5/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de riesgos**

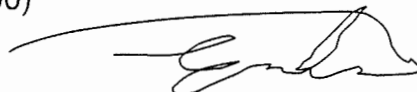
Verificación de faltantes y sobrantes de caja en administración del efectivo:

<b>Faltantes registrados</b>			
<b>Receptor 1</b>			
<b>Período comprendido de junio a diciembre del año 2015</b>			
<b>Mes</b>	<b>Faltante</b>	<b>Reintegro</b>	<b>Saldo</b>
Junio	Q -	Q -	Q -
Julio	Q -	Q -	Q -
Agosto	Q -	Q -	Q -
Septiembre	Q 1,000.00	Q -	Q -
Octubre	Q -	Q 500.00	Q -
Noviembre	Q -	Q 500.00	Q -
Diciembre	Q -	Q -	Q -
<b>Total</b>	<b>Q 1,000.00</b>	<b>Q1,000.00</b>	<b>Q -</b>

<b>Faltantes registrados</b>			
<b>Receptor 2</b>			
<b>Período comprendido de junio a diciembre del año 2015</b>			
<b>Mes</b>	<b>Faltante</b>	<b>Reintegro</b>	<b>Saldo</b>
Junio	Q -	Q -	Q -
Julio	Q -	Q -	Q -
Agosto	Q -	Q -	Q -
Septiembre	Q -	Q -	Q -
Octubre	Q -	Q -	Q -
Noviembre	Q 800.00	Q 400.00	Q 400.00
Diciembre	Q -	Q 400.00	Q -
<b>Total</b>	<b>Q 800.00</b>	<b>Q 800.00</b>	<b>Q -</b>

**Observación:**

A la fecha de revisión no existen saldos de faltantes y sobrantes; sin embargo, durante los meses descritos los faltantes han ascendido a un mil ochocientos quetzales exactos. (Q1,800.00)



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	G 6/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de riesgos**

Resumen de fraudes suscitados en el banco, durante los años 2014 y 2015:

<b>Banco Fortuna Divina, S.A.</b>				
<b>Resumen de eventos de fraude</b>				
<b>Año</b>	<b>Fraude</b>	<b>Proceso</b>	<b>Agencia</b>	<b>Referencia</b>
2014	Q 300,000.00	Retiros de ahorro	Cascada	G 1/7
2015	Q 50,000.00	Tarjeta de débito	Centro	G 1/7
<b>Total</b>	<b>Q 350,000.00</b>			

Los montos descritos fueron recuperados mediante gestión realizada con los colaboradores involucrados.

**Observación**

Agencia Reforma no ha presentado eventos de fraude.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**



PT	G 7/7	
Descripción	Auditor	Fecha:
Preparado por	C.Y.Q.S.	07/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	12/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.  
 Agencia Reforma  
 Evaluación de control interno  
 Evaluación de riesgos

Detalle de póliza contratada para la cobertura de seguro:

Banco Fortuna Divina, S.A. Cobertura de póliza de seguros			
Número de póliza	Suma asegurada	Observación	Aseguradora
INCE-102030	Q 1,050,000.00	Valor construcciones de agencia, según valuación de Montúfar, S.A.	Seguros American
<b>Total</b>	<b>Q 1,050,000.00</b>		G 1/7

A la fecha de revisión, el banco no ha presentado eventualidades que ameriten la gestión de reclamos con la aseguradora descrita, la póliza se encuentra vigente y el pago de prima de seguro al día.

**Observaciones:**

La información fue cotejada con póliza de seguro y su respectivo endoso.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
 Auditor

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Respuesta a los riesgos**

PT	H 1/2
Descripción	Auditor
Preparado por	C.Y.Q.S.
Revisado por	E.A.N.F.
	Fecha
	10/02/2016
	13/03/2016

Con la evaluación de riesgos realizada, se ha determinado la siguiente respuesta para establecer el riesgo residual:

Factores del riesgo	Riesgo	Control para mitigar el riesgo	Riesgo Inherente	Control propio	Control ajeno	Supervisión	Ambiente de Control	Riesgo Residual
Operativo	Proceso transaccional	Incumplimiento de procedimiento, error operativo y pérdida de clientes	Implementar proceso de monitoreo mediante supervisión diaria, validando el cumplimiento de procedimientos	3	3	2	70%	10%
	Registros de control auxiliar	Falta de documentación de respaldo de operaciones realizadas	Verificar y actualizar los procedimientos respecto a la documentación a requerir en las operaciones	2	1	2	43%	18%
	Registro contable	Saldo no razonable, presentación de información no fiable	Conciliar diariamente las cuentas de la agencia con el área de contabilidad, mediante reportes de sistema y registros contables	1	3	2	45%	5%
	Administración de efectivo	Faltante y sobrante	Crear un fondo para faltantes de caja, siendo reintegrado al final de cada año al colaborador, incentivando con un 10% adicional al no presentar ningún faltante	1	2	4	48%	3%
Humano	Fraude	Pérdida monetaria	Verificación de alertas de sistema en operaciones significativas. Velar por la vigencia de póliza de fidelidad de banqueros	3	2	2	63%	3%
	Reputación	Comportamiento antiético	Capacitar a los colaboradores respecto al código de ética. Incentivar a los colaboradores mediante estrategias que los beneficien	2	3	3	63%	3%
Medioambiental	Instalaciones	Incendio y terremoto	Contratar póliza de seguro para la adecuada cobertura y velar para que la misma esté vigente. Instalar extinguidor	3	2	3	68%	2%
Riesgo de Seguridad	Robo	Robo	Instalación de dispositivos de seguridad que alerten al centro de monitoreo en el área de seguridad y salvaguardar los activos	2	3	4	68%	2%
	Asalto	Asalto	Capacitar al personal para el adecuado manejo de la contingencia y fortalecer el proceso de monitoreo a través de cámaras para actuar de forma oportuna y resguardar la integridad de los colaboradores	2	4	2	65%	5%

PT	H 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	10/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	13/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Respuesta a los riesgos**

Metodología para determinar el riesgo residual, mediante los controles actuales:

Control	Ponderación
Propio	50
Ajeno	30
Supervisión	20

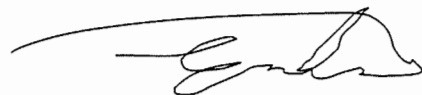
Ponderación	Propio
1	No existe control.
2	El control es manual.
3	El control es con base de reporte de sistema.
4	Existen controles certificados de sistema.

Ponderación	Ajeno
1	No existe control.
2	Existen revisiones trimestrales.
3	Existen revisiones mensuales.
4	Existen revisiones diarias.

Ponderación	Supervisión
1	Recomendaciones graves, sin atender o parcialmente atendidas.
2	Recomendaciones de riesgo alto, sin atender o parcialmente atendidas.
3	Recomendaciones de riesgo grave y alto atendidas.
4	Supervisión recurrente, recomendaciones de bajo riesgo.

Ambiente de control en proceso transaccional
$((3*50) + (3*30) + (2*20)) / 4 = 70\%$

Cálculo matemático
Según la política del Banco, pondera los controles existentes para mitigar el riesgo inherente. Los factores se multiplican por la ponderación y sumados se dividen en 4 según los criterios de control, obteniendo el valor porcentual del ambiente de control y por diferencia obtener el riesgo residual.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	I 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha:
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma  
Evaluación de control interno  
Arqueo de efectivo**

Cuenta	Descripción	Saldo Contabilidad	Saldo Arqueo Físico	Diferencia
101101.0201	Caja Moneda Nacional	Q 1,800,000.00	Q 1,800,000.00	Q -
101601.0201	Caja Moneda Extranjera	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ -
101101.0202	Caja Chica	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Q -

^ Cotejado con reporte de sistema  
 ✓ Suma verificada

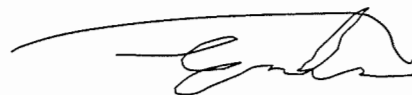
Se hace constar que después del arqueo del efectivo descrito, fueron entregadas al empleado responsable, quien da fe de haberlas recibido de entera conformidad, firma a continuación; además declara que si ( ) no ( x ) posee otros valores de la institución en su poder.

OBSERVACIONES
El límite autorizado de efectivo para la agencia es de Q2,000,000.00 y \$25,000.00

Lugar y fecha: Guatemala, 01 de febrero de 2016



Firma  
Jefe de Agencia



Firma  
Auditor

PT	I 2/2
Descripción	Auditor
Preparado por	C.Y.Q.S.
Revisado por	E.A.N.F.
	Fecha
	11/02/2016
	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Actividades de control / Administración del efectivo

Procedimiento para la administración del efectivo	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. La caja de seguridad debe encontrarse debidamente temporizada y claves de seguridad colocadas.	X		Al momento del ingreso el jefe de agencia colocó la clave de dial y el colaborador asignado como control dual quitó llave en la chapa yale.
2. La integración de caja general debe ser firmada y sellada por el jefe de agencia y encargado de control dual.	X		Se validó la integración de caja general; la cual contenía la firma y sello del jefe de agencia y colaborador asignado como control dual.
3. Debe precintarse el efectivo y colocar fecha de recuento y firma del jefe de agencia.	X		Los precintos contenían la siguiente información: Fecha de recuento, firma y sello del jefe de agencia.
4. Los fajos de billetes deben ordenarse por denominación y monto.	X		Los fajos se encontraron ordenados por denominación: Q200.00, Q100.00, Q50.00, Q20.00, Q10.00, Q5.00 y Q1.00.
5. El jefe de agencia debe velar por conservar los límites de efectivo autorizados.	X		Se validaron registros contables, observando que se realiza el envío de remesas a la sala de conteo.
6. Se deben cotejar los saldos de efectivo con registros contables y registros de control auxiliar.	X		Tanto las integraciones como el libro de caja se encuentran firmados y sellados por parte del jefe de agencia y no se presentan diferencias.
7. Se debe utilizar el buzón de seguridad durante la jornada laboral, con el fin de temporizar la bóveda.	X		Durante el trabajo realizado, se observó que se utiliza el buzón de seguridad para abastecer de efectivo a los receptores, con el objetivo de conservar temporizada la bóveda como medida de seguridad.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT		J 1/2	
Descripción		Auditor	Fecha
Preparado por		C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por		E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Verificación de cheques de caja**

Fecha	Cliente solicitante	Beneficiario	No. de Cheque	Monto
25/06/2015	Juan Antonio Pérez	Inmobiliaria San Juan, S.A.	1700	Q10,000.00
03/07/2015	María Jerez Monterroso	Banco Industrial, S.A.	1701	Q 5,675.15
15/07/2015	Pedro Ramiro Velásquez	Carlos Gramajo Sosa	1702	Q20,000.00
03/08/2015	Eladio Rafael Salguero	Cristóbal Girón Mérida	1703	Q 3,000.00
28/08/2015	Elmer Figueroa Ramírez	Sergio Paiz Pinzón	1704	Q50,000.00
15/09/2015	Hugo Pérez Santizo	Isabel Pineda Portillo	1705	Q15,000.00
04/10/2015	Ricardo Rodríguez Márquez	Otoniel Quiñónez Ramírez	1706	Q 2,500.00
10/11/2015	José Coc Chu	Luis Fernando Recinos	1707	Q35,000.00
26/11/2015	Ruth Antonieta Rosales	María José Ríos Soria	1708	Q26,000.00
07/12/2015	Yolanda de Paz Minchez	Byron Sandoval Portillo	1709	Q 8,000.00

^ Verificado con reporte de sistema

↑ Cotejado con libro de control auxiliar

**OBSERVACIONES**

1. En registros de control auxiliar, los cheques no presentan fotocopia del documento de personal de identificación del cliente.
2. La firma autorizada del Jefe de Agencia registrada en el sistema no se encuentra actualizada.

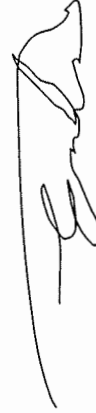


**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	J 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Cheques de caja**

Procedimiento para la emisión de cheques de caja	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. En la emisión de cheque de caja llenar información de solicitud en formato autorizado.	X		Se verificó solicitud autorizada y cuentan con la información requerida
2. Presentar cheque a nombre del Banco para realizar la compra.	X		Según validación en estado de cuenta de los clientes e imagen de cheques, fueron emitidos a nombre del banco
3. El jefe de agencia debe validar la razonabilidad de la información del cheque: fecha, valor en números y letras, nombre del beneficiario, firma registrada del cliente.	X		Los cheques verificados no presentan discrepancias en la integridad de la información consignada
4. El cheque debe poseer dos firmas registradas en el sistema, según autorización tipo "A" y "B", debiendo realizar la gestión de actualización al presentarse cambios.		X	Los cheques presentan dos firmas; sin embargo, la firma del jefe de agencia no está registrada en el sistema
5. Se debe conformar el archivo de documentación que respalda la operación de emisión de cheque de caja: solicitud autorizada, fotocopia de DPI, voucher del cheque firmado de conformidad según recepción.		X	El archivo de documentación carece de fotocopia del documento personal de identificación (DPI) de los clientes
6. Actualizar el libro de control auxiliar de venta de cheques de caja: fecha, nombre del cliente, nombre del beneficiario, número de cheque, monto, cuenta monetaria o ahorro, firma del cliente y saldo auxiliar.	X		El libro de control auxiliar en los casos objeto de revisión, presentan toda la información requerida
7. Enviar al área de contabilidad reporte de emisión de cheques de caja con la documentación de respaldo.	X		Se observaron las constancias de envío de reporte y documentación por medio del área de mensajería



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	K 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de libretas de ahorro

Fecha	Cliente	Número de cuenta	No. de libreta	Motivo de cambio
30/06/2015	Juan Antonio Pérez	123-124123-9	18014	Apertura
04/07/2015	María Jerez Monterroso	123-789345-0	18015	Llena
21/07/2015	Pedro Ramiro Velásquez	123-157865-3	18016	Llena
07/08/2015	Eladio Rafael Salguero	123-467890-2	18017	Llena
17/08/2015	Elmer Figueroa Ramírez	123-789678-3	18018	Llena
05/09/2015	Hugo Pérez Santizo	123-934156-8	18019	Llena
12/10/2015	Ricardo Rodríguez Márquez	123-578923-8	18020	Apertura
09/11/2015	José Coc Chu	123-178367-1	18021	Llena
15/11/2015	Ruth Antonieta Rosales	123-786483-7	18022	Llena
29/12/2015	Yolanda de Paz Minchez	123-481274-6	18023	Llena

^ Verificado con reporte de sistema

↑ Cotejado con libro de control auxiliar

**OBSERVACIONES**

1. El detalle de las libretas asignadas se cotejó con reportes de sistema.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor



PT	K 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Libretas de ahorro**

Procedimiento para entrega de libretas de ahorro	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Solicitar al cliente libreta de ahorro anterior.	X		Se posee en registro auxiliar la libreta anterior debidamente anulada.
2. Solicitar al cliente documento personal de identificación.	X		El archivo de documentación carece de fotocopia del documento personal de identificación (DPI) de los clientes.
3. Solicitar autorización del jefe de agencia para asignar libreta de ahorro en el sistema.	X		De acuerdo a registros de sistema, las asignaciones cuentan con autorización del jefe de agencia.
4. Ingresar información del cliente en libro de control auxiliar: nombre del cliente, número de libreta, fecha, motivo, firma registrada, saldo de inventario.	X		El libro de control auxiliar en los casos objeto de revisión, presentan toda la información requerida.
5. Cotejar firma del libro de control auxiliar con la registrada en el sistema.	X		Al cotejar la firma, no existen diferencias entre la registrada en sistema y libro de control auxiliar.
6. Postear el saldo de la cuenta en la nueva libreta.	X		De acuerdo a registro de sistema, la cuenta no presenta movimientos pendientes de postear.

**Observación:**

El procedimiento no contiene la revisión que debe realizar el jefe de agencia al final de la jornada, mediante la generación de un reporte de libretas asignadas; lo cual, a la fecha no se realiza.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	L 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de chequeras en custodia

Fecha de recepción	Cliente	Número de cuenta	No. de chequeras
24/11/2015	César Aragón Ortiz	123-934156-4	1
01/12/2015	Dolores Ford Quintana	123-578923-2	1
09/12/2015	Eddy Morataya Quijada	123-178367-6	2
15/12/2015	Jonathan Morales Tello	123-786483-1	1
29/12/2015	Gabriela Escobar Urbina	123-481274-7	3

↑

Verificado con reporte de sistema

Cotejado con libro de control auxiliar

OBSERVACIONES
La chequera del cliente César Aragón Ortiz, supera dos meses de antigüedad en custodia.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT	L 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Chequeras en custodia**

Procedimiento para chequeras en custodia	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Las chequeras se deben resguardar en la bóveda al final de la jornada.	X		Al momento de la apertura de bóveda, se observó que las chequeras permanecían en la caja fuerte.
2. Solicitar autorización del jefe de agencia para habilitar chequera en el sistema.	X		Las chequeras verificadas cuentan con autorización del jefe de agencia el día de su entrega al cliente.
3. Ingresar información del cliente en libro de control auxiliar: fecha, nombre del cliente, correlativo de cheques, número de documento personal de identificación, firma registrada, saldo de inventario.	X		El libro de control auxiliar en los casos objeto de revisión, presentan toda la información requerida.
4. Cotejar firma del libro de control auxiliar con la registrada en el sistema.	X		Al cotejar la firma, no existen diferencias entre la registrada en sistema y libro de control auxiliar.
5. Las chequeras deberán custodiarse en la agencia durante un (1) mes, posterior se deben depurar emitiendo acta administrativa y anular en sistema.		X	Se localizó una chequera que fue recibida el 24-11-2015.
6. Generar reporte de chequeras entregadas y colocar visto bueno del jefe de agencia como aprobación.	X		Los reportes poseen visto bueno del jefe de agencia mediante su firma y sello.

**OBSERVACIONES**

El procedimiento no contiene solicitar el documento personal de identificación (DPI); sin embargo, si es requerido en la agencia para validar la identidad de los clientes.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	M 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Verificación de activación de cuentas**

Fecha de activación	Cliente	Número de cuenta	Saldo de cuenta	Fecha última transacción
21/09/2015	Sucelly Salguero Reyes	123-934357-2	Q 15.000.00	19/09/2014
03/10/2015	Carmen Ramos Oscar	123-258963-2	Q 3.500.00	10/11/2014

^ Verificado con reporte de sistema  
 ↑ Cotejado con libro de control auxiliar

OBSERVACIONES
El sistema inactiva las cuentas que no presenten movimiento durante los últimos seis meses, estando las cuentas descritas en el rango indicado



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	M 2/2
Descripción	Auditor
Preparado por	C.Y.Q.S.
Revisado por	E.A.N.F.
	Fecha
	11/02/2016
	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Activación de cuentas**

Procedimiento para activación de cuentas	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Solicitar al cliente documento personal de identificación y verificar en sistema.	X		Al verificar la documentación de respaldo, se observa copia del DPI adjunto a los formularios de solicitud.
2. Validar en sistema que el número de cuenta brindado por el cliente es el correcto.	X		De acuerdo a información de sistema, las cuentas corresponden a las requeridas por parte del cliente.
3. Solicitar al cliente llenar el formulario de solicitud de activación de cuenta y validar la razonabilidad de la información.	X		Los casos descritos presentan el formulario de solicitud con la información correspondiente, a excepción de la firma y sello del jefe de agencia como aprobación.
4. Cotejar en sistema la firma registrada del cliente con la firma del formulario de solicitud.	X		Al cotejar la firma, no existen diferencias entre la registrada en sistema y formulario de solicitud.
5. Solicitar al jefe de agencia autorización para activación de cuenta, quien deberá colocar su firma y sello para respaldar la operación.		X	El sistema muestra la autorización de activación de cuentas, identificado con el usuario del jefe de agencia.

**OBSERVACIONES**

El jefe de agencia no coloca en el formulario su firma y sello como evidencia de la aprobación.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
Auditor

PT	N 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Verificación de retiros de ahorro**

Fecha de operación	Cliente	Número de cuenta	Monto del retiro	No. de boleta
01/02/2016	Sucelly Salguero Reyes	123-934357-2	Q 10,000.00	236789
01/02/2016	Jairo Morente Salazar	123-987463-1	Q 2,000.00	236790
01/02/2016	Isabel del Monte Pinzon	123-345098-6	Q 6,000.00	236791
01/02/2016	Luis Herrera Santos	123-490257-3	Q 7,000.00	236792
01/02/2016	Edwin Valenzuela Pereira	123-258963-2	Q 400.00	236793

Verificado con reporte de sistema  
 Verificado con boleta física

**OBSERVACIONES**

- Las operaciones superiores a Q.5,000.00 no poseen autorización del jefe de agencia con firma y sello en boletas de retiro.
- Las operaciones superiores a Q.5,000.00 generan alertas de sistema y se direccionan al correo electrónico del jefe de agencia



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	N 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Retiros de ahorro**

Procedimiento para operaciones de retiro de ahorro	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Solicitar al cliente documento personal de identificación y verificar en sistema el nombre de la cuenta.	X		Se estableció en registro de sistema el uso del lector de DPI en las operaciones de retiro.
2. Validar la integridad de la información consignada en la boleta de retiro de ahorro: fecha, nombre de la cuenta, número de DPI, monto del retiro en letras y números, firma registrada.	X		Las boletas de retiro presentan visa de información realizada por parte de los receptores.
3. Cotejar en sistema la firma registrada del cliente con la firma de la boleta de retiro de ahorro.	X		Al cotejar la firma, no existen diferencias entre la registrada en sistema y la consignada en boleta de retiro.
4. En montos superiores a Q5,000.00 se deberá requerir autorización del jefe de agencia, quien debe colocar firma y sello en la boleta de retiro.		X	Las boletas superiores a Q5,000.00 no presentan la firma y sello del jefe de agencia como evidencia de la autorización.
5. Postear en la libreta la operación de retiro y mostrar el saldo del ahorro.	X		En consulta a cuentas no presentan transacciones pendientes de posteo.
6. El jefe de agencia debe validar las alertas que genera el sistema en operaciones superiores a Q5,000.00, imprimir el reporte y validar con boletas de retiro de ahorro.	X		En las operaciones anteriores a la presente revisión, existe impresión de alertas que ha supervisado el jefe de agencia.

**Observación:**

Se incumple con el requerimiento de autorización en retiros de ahorro superiores a Q5,000.00.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	O 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Corte de formas en blanco**

Cuenta	Descripción	Saldo Contabilidad	Saldo Físico	Diferencia
914103.0101	Libretas de ahorro	76	76	0
914103.0102	Hojas orladas para plazo fijo	15	15	0
914103.0103	Chequeras	4	4	0
914103.0104	Tarjetas de débito	3	3	0
914103.0105	Registros de firma	18	18	0
914103.0106	Cheques de caja	23	23	0
		⊗	↑	□

- ⊗ Verificado con registro contable
- ↑ Cotejado con libro de control auxiliar

OBSERVACIONES
1. El libro de control auxiliar de formas presenta evidencia de supervisión realizada por parte del jefe de agencia. 2. El reporte de conciliación de contabilidad presenta firma y sello del jefe de agencia como evidencia de revisión.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**



PT	O 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Formas en blanco**

Procedimiento para la administración de formas en blanco	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Las formas en blanco se deben resguardar en el área de bóveda.	X		Al momento de ingresar al área de bóveda, se observó la custodia de las formas en blanco.
2. Verificar que todas las formas estén habilitadas en el sistema.	X		De acuerdo a reporte de sistema, las formas de la agencia están habilitadas.
3. Al finalizar la jornada se debe cuadrar el saldo físico, registro auxiliar y reporte de conciliación de contabilidad, adjuntando la evidencia en archivo de cuadre diario con firma y sello del jefe de agencia.	X		El archivo evidencia la revisión realizada para cotejar los saldos diarios.
4. Elaborar el control auxiliar de formas en blanco con ingresos y egresos, el cual debe contener la firma y sello del jefe de agencia como aprobación de los registros.	X		Existe el control diario y se evidencia mediante el formato impreso que contiene la firma y sello del jefe de agencia como aprobación de los registros.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	P 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de fondo para faltantes de caja

Fecha de referencia	Receptor	Monto descontado	Cuenta	Código auxiliar
30/11/2015	1	Q 1,800.00	305101	21E
30/11/2015	2	Q 1,800.00	305101	22E

⊗

⊗ Verificado con registro contable

**OBSERVACIONES**

1. El saldo corresponde a descuentos de Q300.00 realizados a partir de junio a noviembre 2015.
2. Los receptores no presentan a la fecha registro de faltantes o sobrantes.



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT	P 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividades de control / Fondo para faltantes de caja**

Procedimiento para fondo de faltantes y sobrantes de caja	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Emitir nota de débito y/o crédito para el registro de faltante o sobrante, certificando la operación en la caja.	X		A la fecha de revisión no existen faltantes o sobrantes registrados.
2. Todo faltante o sobrante debe registrarse contablemente el día que sucedió.	X		A la fecha de revisión no existen faltantes o sobrantes registrados.
3. En los faltantes mayores a Q1,500.00 se debe emitir acta para declarar el faltante y el colaborador tiene 72 horas para realizar el reintegro.	X		A la fecha de revisión no existen faltantes o sobrantes registrados.
4. Los faltantes de Q0.01 a Q100.00 deben reintegrarse el mismo día. De Q100.01 a Q1,499.99 se deben reintegrar en 48 horas.	X		A la fecha de revisión no existen faltantes o sobrantes registrados.
5. Mensualmente se descontará Q300.00 a cada receptor y de no haber registrado ninguna operación de faltante durante el año, se reintegrará el descuento más un 10% como incentivo al buen desempeño operativo.	X		Los descuentos se han realizado de junio a noviembre.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	Q 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de apertura de cuentas persona individual

Fecha de apertura	Código de cliente	Ciliente	Número de cuenta	Depósito inicial	Copia completa del DPI del titular de la cuenta	Copia completa del DPI de otros firmantes	Ficha de registro de firma	Recibo de servicios (agua, luz, teléfono)	Formulario para inicio de relaciones IVE-IR-01	Anexo de productos y servicios (AI)	Anexo de otros firmantes (A.II)	Anexo de personas expuestas políticamente PEP (A.III)	Anexo de beneficiarios (A.IV)
02/07/2015	2122	Juan Carlos Morales Búcaro	123-345357-2	Q 500.00	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	N/A	☐
15/08/2015	2132	Edgar Gálvez Tello	123-896463-1	Q 800.00	☐	N/A	☐	☐	☐	☐	N/A	N/A	☐
23/09/2015	2143	Eddy Aragón Carrillo	123-731098-6	Q 200.00	☐	N/A	☐	☐	☐	☐	N/A	N/A	☐
14/10/2015	2152	Álvaro Zúñiga Vásquez	123-234257-3	Q 300.00	☐	N/A	☐	x	☐	☐	N/A	N/A	☐
29/11/2015	2168	Byron Soria Robledo	123-298963-2	Q 600.00	☐	N/A	☐	☐	☐	☐	N/A	N/A	☐
21/12/2015	2191	Álvaro Reynoso Quiñónez	123-282963-2	Q 950.00	☐	N/A	☐	☐	☐	☐	N/A	N/A	☐

☐	Documento localizado
x	Documento no localizado
N/A	No aplica



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT	Q 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**

**Agencia Reforma**

**Evaluación de control interno**

**Actividades de control / Apertura de cuentas persona individual**

Procedimiento para apertura de cuentas persona individual	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Solicitar al cliente documento personal de identificación y obtener una copia completa.	X		Se observó la copia del documento personal de identificación en expediente.
2. Consignar información en formulario para inicio de relaciones y sus respectivos anexos. a. IVE-IR-01 Persona individual b. Anexo de productos y servicios (A.I) c. Anexo de otros firmantes (A.II) d. Anexo de personas expuestas políticamente PEP (A.III) e. Anexo de beneficiarios (A.IV)	X		Los formularios consignan la información de acuerdo a los lineamientos establecidos en instructivo, con base al artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
3. Solicitar copia completa del documento personal de identificación de otros firmantes.	X		Se observó la copia del documento personal de identificación en expediente.
4. Consignar información en ficha de registro de firmas, cotejar firma con documento personal de identificación.	X		La información consignada en ficha de registro de firma es razonable.
5. Solicitar recibo de servicios (agua, luz, teléfono).		X	En expediente se localizó recibo de servicios, la dirección coincide con la consignada en formulario para inicio de relaciones. A excepción de un expediente que no presenta el referido recibo..
6. El jefe de agencia debe supervisar que el expediente contenga toda la documentación requerida mediante verificación de requisitos y enviarlo al área de verificación para grabar la firma registrada en sistema.		X	Se observó documento que evidencia el envío y recepción de expedientes; sin embargo, se carece de verificación del jefe de agencia.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
Auditor

PT	R 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de apertura de cuentas persona jurídica

Fecha de apertura	Código de cliente	Cliente	Número de cuenta	Depósito inicial	Constancia de inscripción en la SAT	Patente de comercio de sociedad	Patente de comercio de empresa	Escritura de constitución de la sociedad	Acta nombramiento del representante legal	Anexo de beneficiarios (A.IV)	Anexo de personas expuestas políticamente PEP (A.III)	Anexo de otros firmantes (A.II)	Anexo de productos y servicios (AI)	Formulario para inicio de relaciones IVE-IR-02	Recibo de servicios (agua, luz, teléfono)	Ficha de registro de firma	Copia del DPI de otros firmantes	Copia del DPI del representante legal
05/10/2015	2501	Andamios, S.A.	123-478765-2	Q 6,000.00	☺	☺	☺	☺	☺	☺	N/A	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
25/11/2015	2532	San Juan, S.A.	123-586951-3	Q 7,500.00	☺	☺	☺	☺	☺	☺	N/A	☺	☺	☺	☺	☺	x	☺
03/12/2015	2558	Parqueos, S.A.	123-247863-2	Q 5,000.00	☺	☺	☺	☺	☺	☺	N/A	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺

☺	Documento localizado
x	Documento no localizado
N/A	No aplica



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT	R 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Apertura de cuentas persona jurídica**

Procedimiento para apertura de cuentas persona jurídica	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Solicitar al representante legal documento personal de identificación y obtener una copia completa.	X		Se observó la copia del documento personal de identificación en expediente.
2. Consignar información en formulario para inicio de relaciones y sus respectivos anexos. a. IVE-IR-02 Persona jurídica b. Anexo de productos y servicios (A.I) c. Anexo de otros firmantes (A.II) d. Anexo de personas expuestas políticamente PEP (A.III) e. Anexo de beneficiarios (A.IV)	X		Los formularios consignan la información de acuerdo a los lineamientos establecidos en instructivo, con base al artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
3. Solicitar copia completa del documento personal de identificación de otros firmantes.		X	Se observó la copia del documento personal de identificación en expediente, a excepción de San Juan, S.A. carece de la copia del otro firmante.
4. Consignar información en ficha de registro de firmas, cotejar firma con documento personal de identificación.	X		La información consignada en ficha de registro de firma es razonable.
5. Solicitar recibo de servicios (agua, luz, teléfono).	X		En expediente se localizó recibo de servicios, la dirección coincide con la consignada en formulario para inicio de relaciones.
6. Acta de nombramiento del representante legal.	X		Se observó acta número 26 de fecha 25-08-2009.
7. Escritura de constitución de sociedad.	X		Se observó escritura número 10 de fecha 19-08-2009.
8. Patente de comercio de empresa y de sociedad.	X		Se observó patente de comercio de empresa.
9. Constancia de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria (RTU).	X		Se observó RTU debidamente actualizado.
10. El jefe de agencia debe supervisar que el expediente contenga toda la documentación requerida y enviarlo al área de verificación para grabar la firma registrada en sistema.		X	Se observó documento que evidencia el envío y recepción de expedientes; sin embargo, se carece de verificación del jefe de agencia.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**





PT	S 2/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de lavado de dinero**

A continuación se le presentan una serie de preguntas sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 dado a que en su Artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Mediante el presente cuestionario se evaluará su conocimiento en cuanto al Decreto descrito.

Nombre: Edgar Francisco Castellanos Pira Puesto: Cajero General  
Código de empleado: 533516 Fecha: 01-02-2016  
Punteo: 80

Serie única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro del paréntesis si considera que el mismo es verdadero o falso.

- 1) La Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.

V ( X ) F ( )

- 2) El Oficial de Cumplimiento, es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.

V ( X ) F ( )

- 3) Transacción Sospechosa, es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

V ( X ) F ( )

- 4) El Traslado de Dinero, es el delito mediante el cual se omite efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por si misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República, dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

V ( ) F ( X )

- 5) La Intendencia de Verificación Especial, es la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento.

V ( X ) F ( )

PT	S 3/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma  
Evaluación de control interno  
Evaluación de lavado de dinero**

A continuación se le presentan una serie de preguntas sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 dado a que en su Artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Mediante el presente cuestionario se evaluará su conocimiento en cuanto al Decreto descrito.

Nombre: Juan José Castillo Rodríguez Puesto: Receptor Pagador 1  
 Código de empleado: 533519 Fecha: 01-02-2016  
 Punteo: 80

Serie única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro del paréntesis si considera que el mismo es verdadero o falso.

- 1) La Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.

V ( X ) F ( )

- 2) El Oficial de Cumplimiento, es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.

V ( X ) F ( )

- 3) Transacción Sospechosa, es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

V ( ) F ( X )

- 4) El Trasiego de Dinero, es el delito mediante el cual se omite efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por si misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República, dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

V ( X ) F ( )

- 5) La Intendencia de Verificación Especial, es la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento.

V ( X ) F ( )

PT	S 4/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
 Agencia Reforma  
 Evaluación de control interno  
 Evaluación de lavado de dinero**

A continuación se le presentan una serie de preguntas sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 dado a que en su Artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Mediante el presente cuestionario se evaluará su conocimiento en cuanto al Decreto descrito.

Nombre: Luis Alberto Monje Aguilar Puesto: Receptor Pagador 2  
 Código de empleado: 533525 Fecha: 01-02-2016  
 Punteo: 80

Serie única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro del paréntesis si considera que el mismo es verdadero o falso.

- 1) La Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.

V ( X ) F ( )

- 2) El Oficial de Cumplimiento, es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.

V ( X ) F ( )

- 3) Transacción Sospechosa, es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

V ( X ) F ( )

- 4) El Trasiego de Dinero, es el delito mediante el cual se omite efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por si misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República, dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

V ( ) F ( X )

- 5) La Intendencia de Verificación Especial, es la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento.

V ( X ) F ( )

PT	S 5/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Evaluación de lavado de dinero**

A continuación se le presentan una serie de preguntas sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 dado a que en su Artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Mediante el presente cuestionario se evaluará su conocimiento en cuanto al Decreto descrito.

Nombre: Karen Ávalos Santizo Puesto: Asistente de Servicio al Cliente  
Código de empleado: 533536 Fecha: 01-02-2016  
Punteo: 80

Serie única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro del paréntesis si considera que el mismo es verdadero o falso.

- 1) La Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.

V ( ) F ( X )

- 2) El Oficial de Cumplimiento, es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley.

V ( X ) F ( )

- 3) Transacción Sospechosa, es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.

V ( X ) F ( )

- 4) El Tránsito de Dinero, es el delito mediante el cual se omite efectuar la declaración jurada correspondiente en el puerto de salida o de entrada del país, en los formularios establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, por si misma o por interpósita persona, transporte del o hacia el exterior de la República, dinero en efectivo o en documentos negociables al portador, por una suma mayor a diez mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

V ( X ) F ( )

- 5) La Intendencia de Verificación Especial, es la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento.

V ( X ) F ( )

PT	S 6/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Verificación de formularios IVE-BA-03**

DEFICIENCIAS DE CONTROL EN INFORMACIÓN DE FORMULARIOS IVE-BA-03						
Cliente	No. de formulario	FECHA	Operación	DATO IVE	DATO CORRECTO	INCUMPLIMIENTO
Grupo Industrial, S.A.	1001000123	23/08/2015	Depósito monetario	Juan Pérez	Juan Carlos Pérez Sian	No se anota el nombre completo de la persona física que realiza la transacción.
Inyectores Porta, S.A.	1001000156	18/09/2015	Incremento plazo fijo	Incremento	Venta de terreno	No se ingresó de forma correcta la información de origen de los fondos.
Línea Virtual, S.A.	1001000178	29/10/2015	Depósito de ahorro	10/11/1976	10/11/1978	Se ingresó incorrectamente la fecha de nacimiento de la persona física que realiza la transacción.
José Luis Medina Ruiz	1001000189	10/12/2015	Depósito de ahorro	Sin firma del cliente	Requiere firma del cliente	El formulario no presenta la firma del cliente.

**OBSERVACIONES**

1. Con base al Artículo número 24 del Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	S 7/7	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Actividad de control / Lavado de dinero**

Procedimiento para detección de operaciones de lavado de dinero	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Llevar a cabo un proceso de capacitación mensual.	X		Los cuestionarios se trasladan de forma mensual y en la presente evaluación se observan notas aceptables, cumpliendo con lo requerido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005.
2. Denunciar operaciones inusuales y/o sospechosas al área de prevención y cumplimiento.	X		A la fecha de revisión no se tienen referencias de las denuncias.
3. Utilizar los formularios y los anexos correspondientes para el inicio de relaciones y transacciones en efectivo llenando todos los campos requeridos.	X		Se observaron los formularios en las operaciones evaluadas cumpliendo con lo requerido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005.
4. Ingresar información completa y razonable en los formularios para el inicio de relaciones y en transacciones en efectivo en moneda nacional o extranjera que superen el monto de diez mil dólares.		X	En los formularios evaluados, existe información no razonable.
5. Enviar la documentación al área de prevención y cumplimiento.	X		Se observó documento que evidencia el envío y recepción de expedientes.

**OBSERVACIONES**

- Con base a los artículos números 19, 21 y 24 del Decreto 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Con base a los artículos números 10 y 14 del Acuerdo Gubernativo número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	T 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.

Agencia Reforma

Evaluación de control interno

Verificación de dispositivos de seguridad

HORA		TIEMPO				
Hora de activación de alarma	13:15	2 minutos				
Hora de respuesta	13:17					
Observaciones:	Para la activación de alarma, se presionó botón de pánico ubicado el área de bóveda					
INVENTARIO DE DISPOSITIVOS INSTALADOS EN LA AGENCIA						
Dispositivo	Lobby	Oficina Jefe	Área Bóveda	Área Receptores	Área Servicio al Cliente	Sanitarios
Cámaras CCTV	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Botones de Pánico	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Infrarrojos	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Sensor de vibración	SI	NO	SI	NO	NO	SI
Puerta Esclusa	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Extinguidores	SI	NO	SI	SI	SI	NO
Detector Humo	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Observaciones:	Derivado de la ubicación física de la Agencia, únicamente se cuenta con un guardia de seguridad					



Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor

PT	T 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	11/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	16/03/2016

Banco Fortuna Divina, S.A.  
Agencia Reforma

Evaluación de control interno  
Actividades de control / Dispositivos de seguridad

Procedimiento para evaluación de dispositivos de seguridad	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
1. Al finalizar la jornada se debe temporizar la bóveda y armar el sistema de alarma.	X		Al momento de ingresar al área de bóveda, se observó que previamente se ingresó la clave del temporizador, así como se desarmó el sistema de alarma
2. Realizar una prueba de alarma de forma semanal.		X	Se cotejó registros del sistema de seguridad y registro auxiliar, determinando que no se realizan las pruebas semanales
3. Utilizar el detector de metales durante la jornada laboral.	X		Se observó que el guardia de seguridad utiliza el detector de metales con todos los clientes
4. Verificar periódicamente la fecha de vencimiento de los extinguidores.	X		Los extinguidores poseen fecha de caducidad 30-06-2016



Lic. Yovanni Quevedo Solares  
Auditor



PT	U 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha:
Preparado por	C.Y.Q.S.	12/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	17/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Información y Comunicación**

**a) Procesos de información**

Para la generación de información se utilizan los siguientes aplicativos:

No.	Sistema	Información a generar
1	Caja operativa	a) Saldos de efectivo para bóveda y receptores b) Detalle de transacciones de caja
2	Formas en blanco	a) Saldos de inventario b) Asignación a los clientes c) Reporte de asignaciones diarias
3	Contabilidad	a) Saldos diarios por cuenta b) Ingreso de registros contables
4	Mensajería	a) Envío de documentación por área administrativa b) Estatus de recepción por área administrativa c) Control de documentación física de transacciones

La información presenta los siguientes atributos de calidad:

Calidad de la información	Observación
Contenido adecuado	Presenta el detalle de la información.
Es oportuna	Se genera en cualquier momento y en un tiempo adecuado.
Es actualizada	Es la última información disponible en la base de datos.
Exactitud	Los datos son correctos al cotejarlos con otra fuente.
Es accesible	De acuerdo a los perfiles asignados, los usuarios la obtienen con facilidad.

Al contar con procesos automatizados para generar información, se fortalece el control interno, ya que le permite al jefe de agencia realizar procesos de revisión; asimismo, brindar información de reporte fiable.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	U 2/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	12/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	17/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Información y Comunicación**

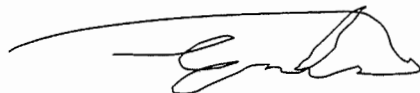
**b) Procesos de comunicación**

Se proporcionan comunicaciones para todo el personal de las agencias, respecto a los procedimientos y otras actividades.

Los medios utilizados son los siguientes:

No.	Comunicación	Medio utilizado
1	Procedimientos	a) Correo electrónico de forma semanal, nuevos y actualizados b) Link en intranet para consulta de documentos c) Documentos escritos d) Capacitaciones
2	Filosofía del Banco	a) Correo electrónico b) Conferencias y capacitaciones
3	Estrategias de recursos humanos	a) Correo electrónico b) Material informativo
4	Código de ética	a) Correo electrónico b) Boletines informativos b) Capacitaciones

Al respecto el personal de la agencia recibe mensajes claros acerca de la gestión de riesgos del banco; mediante los cuales, puede ejercer sus actividades.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

PT	V	
Descripción	Auditor	Fecha
Preparado por	C.Y.Q.S.	13/02/2016
Revisado por	E.A.N.F.	18/03/2016

**Banco Fortuna Divina, S.A.**  
**Agencia Reforma**  
**Evaluación de control interno**  
**Supervisión**

En el proceso de agencia se realiza una supervisión permanente, mediante las siguientes actividades:

Quién evalúa	Supervisión	Metodología	Objetivo	Frecuencia
Auditoría Interna	Evaluaciones del proceso transaccional	Informe de auditoría	Operativo, información y cumplimiento	Planificación anual
Director Regional	Evaluaciones del proceso transaccional	Hoja de supervisión	Operativo, información y cumplimiento	Mensual
Jefe de Agencia	Autocontrol operativo	Hoja de autocontrol	Operativo, información y cumplimiento	Diaria

Lo descrito coadyuva para la adecuada gestión de riesgos mediante la supervisión de los componentes de control interno.



**Lic. César Yovanni Quevedo Solares**  
**Auditor**

## **4.6 Informe**

**Banco Fortuna Divina, S.A.  
Gerencia de Auditoría Interna**

### ***INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AG-027-2016***

Guatemala, 28 de marzo de 2016

Señores  
Consejo de Administración  
Banco Fortuna Divina, S.A.

Señores Consejo de Administración:

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría, hemos concluido con la evaluación del cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma, tomando para el efecto los componentes de control interno. La revisión de dicha actividad fue realizada por el Lic. César Yovanni Quevedo Solares del día 01 al 25 de febrero del año 2016, con base a nombramiento GAI-10-2016 emitido por parte del Gerente de Auditoría Interna y nombramiento AG-11-2016 emitido por parte del Director de Auditoría Interna.

#### **ALCANCE DEL TRABAJO**

Evaluar el cumplimiento de procedimientos aplicados en el proceso operativo de agencia Reforma, con base a los componentes de control interno según informe COSO ERM.

## **RESULTADOS**

Derivado de nuestra revisión, se determinaron las siguientes áreas de mejora:

### **Hallazgo No. 1**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para la emisión de cheques de caja indica lo siguiente en su numeral 4:

El cheque de caja debe poseer dos firmas registradas en el sistema, según autorización tipo "A" y "B", debiendo realizar la gestión de actualización al presentarse cambios.

Asimismo en el numeral 5 indica lo siguiente:

Se debe conformar el archivo de documentación que respalda la operación de emisión de cheque de caja: solicitud autorizada, fotocopia de DPI, voucher del cheque firmado de conformidad según recepción.

### **Aspecto a mejorar**

- El jefe de agencia al momento de firmar los cheques de caja no verifica en el sistema las firmas registradas.
- Al momento de la operación, se solicita el documento personal de identificación para verificar la identidad del cliente; sin embargo, no se obtiene una fotocopia para documentar el archivo de control auxiliar.

### **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento por parte del jefe de agencia.
- Falta de conocimiento del procedimiento en el área de servicio al cliente.

## **Efecto**

- Respaldo inadecuado en la documentación de las operaciones de cheques de caja.
- Operaciones no autorizadas en el proceso operativo de cheques de caja.

## **Recomendaciones**

- Realizar la gestión para la actualización de firmas registradas en la cuenta de cheques de caja de agencia Reforma y remitir a verificación de firmas el expediente debidamente actualizado y en lo sucesivo verificar en sistema previo a firmar los cheques de caja.
- Retroalimentar al personal de servicio al cliente acerca del contenido del procedimiento para la emisión de cheques de caja y adjuntar a la documentación del archivo de control auxiliar la fotocopia del documento personal de identificación del cliente.

## **Hallazgo No. 2**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para entrega de libretas de ahorro no contiene la revisión que debe realizar el jefe de agencia al final de la jornada, mediante la generación de un reporte de libretas asignadas en el sistema.

## **Aspecto a mejorar**

El jefe de agencia autoriza en el sistema las libretas asignadas a los clientes y al final de la jornada no realiza ninguna verificación.

## **Causa**

- El procedimiento de libretas de ahorro no contiene el lineamiento para la supervisión de libretas asignadas en el sistema.

## **Efecto**

- Operaciones no autorizadas en cuentas de ahorro mediante asignación no autorizada de libretas de ahorro.
- Respaldo inadecuado en documentación contenida en registros de control auxiliar respecto a la supervisión del jefe de agencia.

## **Recomendaciones**

- Actualizar el procedimiento de libretas de ahorro, a fin de establecer la supervisión del jefe de agencia mediante la generación del reporte de libretas asignadas durante la jornada laboral.
- Emitir el comunicado correspondiente a las agencias respecto al procedimiento actualizado de libretas de ahorro para fortalecer el proceso de documentación contenida en registros de control auxiliar con evidencia de la supervisión del jefe de agencia.

## **Hallazgo No. 3**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración de chequeras en custodia indica en el numeral 5 lo siguiente:

Las chequeras deberán custodiarse en la agencia durante un (1) mes, posterior se deben depurar emitiendo acta administrativa y anular en sistema.

## **Aspecto a mejorar**

No se realiza una supervisión de las chequeras, a partir de la fecha de recepción para validar el tiempo de custodia.

## **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento.
- Falta de supervisión por parte del jefe de agencia y asistente de servicio al cliente.

## **Efecto**

- Operaciones no autorizadas en cuentas monetarias de los clientes al ser utilizadas las chequeras.
- Falta de razonabilidad en registros de control auxiliar, respecto a las fechas establecidas de depuración.

## **Recomendaciones**

- Cumplir con el procedimiento establecido para depurar las chequeras que presenten más de un mes en custodia, emitiendo el acta y anulación de las mismas en el sistema.
- Fortalecer el proceso de supervisión por parte del jefe de agencia y asistente de servicio al cliente para determinar según fechas de recepción el tiempo de custodia de las chequeras.

## **Hallazgo No. 4**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para activación de cuentas indica en su numeral 5 lo siguiente:

Solicitar al jefe de agencia autorización para activación de cuenta, quien deberá colocar su firma y sello para respaldar la operación.



## **Aspecto a mejorar**

La asistente de servicio al cliente traslada el formulario de activación de cuenta al jefe de agencia, para verificación y autorización; sin embargo, al concluir el jefe de agencia no coloca su firma y sello como evidencia de la autorización.

## **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento.
- Inadecuada supervisión por parte del jefe de agencia.

## **Efecto**

- Falta de respaldo en registros de control auxiliar, según formularios.
- Procesos no autorizados de activación de cuentas.

## **Recomendaciones**

- Cumplir con el procedimiento de activación de cuentas debiendo consignar la firma y sello del jefe de agencia en los formularios de activación de cuenta como evidencia de su autorización.
- Fortalecer el proceso de supervisión, a fin de validar que la documentación contenida en los registros de control auxiliar presente toda la información requerida para respaldar las operaciones realizadas.

## **Hallazgo No. 5**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración indica lo siguiente en su numeral 4 y 6 respectivamente:

- En montos superiores a Q5,000.00 se deberá requerir autorización del jefe de agencia, quien debe colocar firma y sello en la boleta de retiro.

- El jefe de agencia debe validar las alertas que genera el sistema en operaciones superiores a Q5,000.00, imprimir el reporte y validar con boletas de retiro de ahorro.

### **Aspecto a mejorar**

- Los receptores al momento de realizar la operación en ventanilla, no requieren autorización del jefe de agencia, por lo que las boletas carecen de la información requerida.
- El jefe de agencia no da lectura a los mensajes de alerta que emite el sistema y al final de la jornada no genera el reporte de operaciones superiores a Q5,000.00 para cotejar con la documentación física.

### **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento.
- Falta de supervisión por parte del jefe de agencia.

### **Efecto**

- Operaciones no autorizadas en cuentas de ahorro.
- Falta de evidencia de la supervisión realizada por parte del jefe de agencia, según boletas de retiro contenidas en registros de control auxiliar.

### **Recomendaciones**

- Girar instrucción a los receptores, con la finalidad de requerir su autorización en las operaciones de retiro de ahorro superiores a Q5,000.00.
- Cumplir con el procedimiento establecido, debiendo dar lectura a las alertas enviadas del sistema, imprimir el reporte y validar con boletas físicas, con la finalidad de establecer la razonabilidad de las mismas y que todas cuenten con su autorización.

## **Hallazgo No. 6**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para apertura de cuentas persona individual, indica en su numeral 5 y 6 lo siguiente:

- Solicitar recibo de servicios (agua, luz, teléfono).
- El jefe de agencia debe supervisar que el expediente contenga toda la documentación requerida mediante verificación de requisitos y enviarlo al área de verificación para grabar la firma registrada en sistema.

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para apertura de cuentas persona jurídica, indica en su numeral 3 y 10 lo siguiente:

- Solicitar copia completa del documento personal de identificación de otros firmantes.
- El jefe de agencia debe supervisar que el expediente contenga toda la documentación requerida mediante verificación de requisitos y enviarlo al área de verificación para grabar la firma registrada en sistema.

## **Aspecto a mejorar**

- La asistente de servicio al cliente en el momento de aperturar la cuenta, no verifica con el cliente la documentación requerida y establecer que la misma se encuentra completa.
- Al concluir la jornada, el expediente es remitido a verificación sin ser supervisado por parte del jefe de agencia.

## **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento.
- Falta de supervisión, tanto del jefe de agencia como de la asistente de servicio al cliente.

## **Efecto**

- Retención de la cuenta en el área de verificación.
- Limitación al cliente para realizar operaciones en su cuenta, ya que no posee firma registrada en el sistema.
- Apertura no autorizada de cuentas.

## **Recomendaciones**

- Cumplir con el procedimiento establecido para que los expedientes de apertura de cuenta, tanto individual como jurídica, contengan toda la documentación requerida, debiendo realizar el proceso de supervisión correspondiente.
- Girar instrucción a la asistente de servicio al cliente, a fin verificar la documentación de apertura de cuenta previo a que el cliente se retire.

## **Hallazgo No. 7**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para detección de operaciones de lavado de dinero, indica lo siguiente en su numeral 4:

Ingresar información completa y razonable en los formularios para el inicio de relaciones y en transacciones de efectivo en moneda nacional o extranjera que superen el monto de diez mil dólares.

## **Aspecto a mejorar**

En el área de ventanilla el cliente brinda la información para llenar el formulario; sin embargo, no se verifica que la misma sea razonable, el receptor firma como responsable de llenar el formulario y el jefe de agencia autorizando la operación.

## **Causa**

- Incumplimiento del procedimiento.
- Incumplimiento de lo descrito en el Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Falta de verificación del jefe de agencia y receptor.

## **Efecto**

- Sanciones por parte de la Intendencia de Verificación Especial.
- Información no razonable en formularios de las operaciones en efectivo.
- Operaciones de lavado de dinero.

## **Recomendaciones**

- Cumplir con el procedimiento, debiendo ingresar información completa y razonable en los formularios IVE-BA-03 para el registro de transacciones en efectivo superiores a US\$10,000.00.
- Realizar una adecuada revisión de la información consignada en los formularios IVE-BA-03 previo a consignar la firma de los funcionarios que ingresan y autorizan la información.

## **Hallazgo No. 8**

El procedimiento autorizado por el Consejo de Administración para evaluación de dispositivos de seguridad, en su numeral 2 indica lo siguiente:

Realizar pruebas de alarma de forma semanal.

## **Aspecto a mejorar**

El jefe de agencia no realiza pruebas de alarma para establecer el adecuado funcionamiento de los dispositivos de seguridad.

**Causa**

- Incumplimiento de procedimiento.

**Efecto**

- Incertidumbre respecto al adecuado funcionamiento de los dispositivos.
- Vulnerabilidad respecto a eventos como robo y/o asalto.

**Recomendación**

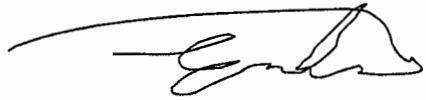
- Cumplir con el procedimiento establecido debiendo realizar la prueba semanal de alarma y establecer su adecuado funcionamiento.

**Comentarios del auditado:**

El personal de agencia Reforma, está de acuerdo con los aspectos a mejorar y con las acciones a tomar, e inician a adoptar las medidas correctivas.

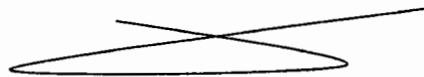
El Departamento de Auditoría Interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal y funcionarios de dicho departamento.

Atentamente,



---

Lic. César Yovanni Quevedo Solares  
Auditor



---

Lic. Enrique Alberto Navas Foronda  
Director de Auditoría Interna



---

Lic. Roberto Ayala Colmenares  
Gerente de Auditoría Interna

## CONCLUSIONES

1. El Control interno en Banco Fortuna Divina, S.A. es muy importante, dado que proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, siendo responsabilidad de la administración diseñar los procesos de control correspondientes, tomando en consideración el cumplimiento de la normativa legal vigente; en este caso, la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas la cual indica que debe establecerse un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de los negocios.
2. La auditoría interna a la fecha agrega valor y mejora las operaciones, mediante la emisión de recomendaciones derivado de la evaluación y verificación del cumplimiento de procedimientos, aportando con ello que los objetivos de Banco Fortuna Divina, S.A. se cumplan, ya que su actividad minimiza los riesgos en el proceso operativo de las agencias y se encuentra relacionada al cumplimiento de normativa legal vigente, dado que la Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas indica que debe ser una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla con los controles establecidos
3. El Banco Fortuna Divina, S.A. ha establecido las actividades de control que consisten en políticas y procedimientos para las operaciones que se realizan en la agencia bancaria; lo cual, es importante para asegurar que se da respuesta a los riesgos identificados.
4. La evaluación de los riesgos es importante para permitir considerar la amplitud de los eventos que pueden afectar la consecución de los objetivos, observando la incertidumbre de los eventos, se debe realizar una evaluación sobre la probabilidad del riesgo y su impacto, para determinar cómo responder a ellos dentro de las tolerancias al riesgo.



## RECOMENDACIONES

1. El Banco Fortuna Divina, S.A. deberá diseñar los procesos de control para que las operaciones que se realizan en las agencias sean adecuadas a la naturaleza y escala de sus negocios y así lograr los objetivos que se han establecido, para lo cual deberá considerar la comunicación y capacitación para los colaboradores, transmitiendo para el efecto claramente la importancia de la responsabilidad de cada uno en el proceso de control; lo cual, permitirá minimizar el impacto al momento de una contingencia derivado del incumplimiento de las actividades de control.
2. La administración del Banco Fortuna Divina, S.A. deberá velar para que la auditoría interna realice las evaluaciones al cumplimiento de actividades de control en las agencias en un tiempo oportuno para detectar deficiencias que generan riesgos, con la finalidad de obtener los objetivos que se han propuesto, ya que la evaluación de control interno es una de las funciones normales de la auditoría interna.
3. La administración del Banco Fortuna Divina, S.A. deberá dar un ejemplo de comportamiento con la finalidad de garantizar el cumplimiento de normas éticas ya que los colaboradores tienden a imitar a sus superiores; sin embargo, es importante establecer las sanciones a los colaboradores que incumplan con procedimientos que afecten los objetivos de la institución como precedente en futuras contingencias.
4. Para el Banco Fortuna Divina, S.A. el proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente; en tal sentido, deberá fortalecer dicho proceso derivado del incremento transaccional en las agencias bancarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Guatemala, mayo 1985. 159 Págs.
2. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Marco para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias. Basilea Septiembre 1998. 29 Págs.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. Estados Unidos, 2005. 151 Págs.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala y sus reformas. Decreto Número 2-70. Guatemala 2001. 301 Págs.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto Número 67-2001. Guatemala, 2001. 15 Págs.
6. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas. Decreto Número 10-2012. Guatemala 2012. 81 Págs.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas. Decreto Número 19-2002. Guatemala 2002. 49 Págs.
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Decreto Número 27-92. Guatemala 1992. 33 Págs.
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto Número 94-2000. Guatemala, 2001. 5 Págs.

10. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Financiera. Decreto Número 18-2002. Guatemala, 2002. 12 Págs.
11. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas. Decreto Número 16-2002. Guatemala, 2002. 23 Págs.
12. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto Número 58-2005. Guatemala, 2005. 11 Págs.
13. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna, un enfoque moderno de Planificación, Ejecución y Control. Guatemala. Artes Gráficas Acrópolis, 2004. 595 Págs.
14. Irvin N. Gleim. El Rol de la Actividad de Auditoría Interna en Gobierno, Riesgo y Control. Estados Unidos, 2006. 414 Págs.
15. Instituto de Auditoría Interna. Marco Para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. Estados Unidos, 2013. 159 Págs.
16. Manuales de políticas y procedimientos obtenidos en el trabajo de campo realizado. Guatemala, 2015. 56 Págs.
17. Superintendencia de Bancos. ABC De Educación Financiera. Guatemala, 2015. 75 Págs.
18. Superintendencia de Bancos. Suplemento Mensual de Información de instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Guatemala, 2016. 31 Págs.
19. Zoila Esperanza Roldán de Morales. Auditoría de una Empresa Comercial Pasivos, Patrimonio y Resultados. Guatemala, 2002. 192 Págs.

Web grafía

20. <http://www.banguat.gob.gt/> Banco de Guatemala. Historia del Sistema Bancario en Guatemala. Guatemala, marzo 2016.
21. <http://www.sib.gob.gt/> Superintendencia de Bancos de Guatemala. Instituciones Bancarias Autorizadas para operar en Guatemala. Guatemala, marzo 2016.