

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA BANCARIA
DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

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

POR
BYRON FRANCISCO DUBÓN VELÁSQUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA, ABRIL DE 2018

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

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
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**

Área Matemática-Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Área Contabilidad	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez
Área Auditoría	Lic. Erick Roberto Flores López

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Secretario:	Lic. Luis Ricardo de la Rosa
Examinador:	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón

Guatemala, 25 de septiembre de 2017

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

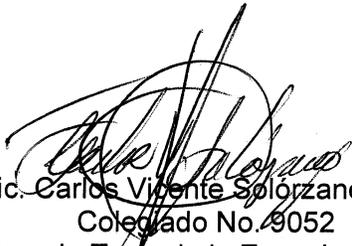
Respetable señor Decano:

De acuerdo con el Dictamen – Auditoría No. 13-2017 para asesorar al señor **BYRON FRANCISCO DUBÓN VELÁSQUEZ** en la preparación del trabajo de tesis denominado “**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA BANCARIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**”, me permito informarle que, de conformidad con revisión efectuada, el trabajo indicado llena los requisitos que el reglamento establece.

En este sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base a lo anterior expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante **BYRON FRANCISCO DUBÓN VELÁSQUEZ**, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico del Licenciado.

Atentamente,


Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Colegiado No. 9052
Supervisor de Tesis de la Escuela de Auditoría



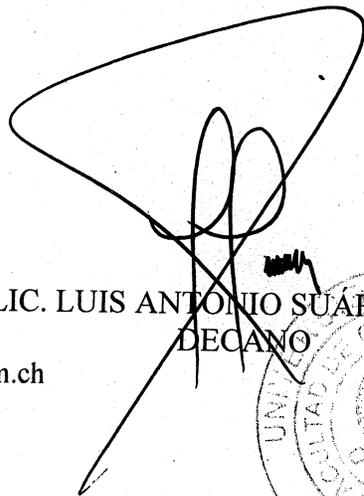
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO S-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 02-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 217-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 19 de septiembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA BANCARIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante **BYRON FRANCISCO DUBÓN VELÁSQUEZ**, autorizándose su impresión.

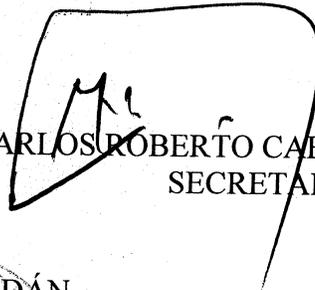
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

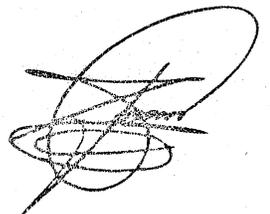


LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



DEDICATORIA

- A DIOS: Por ser la luz que ilumina mi camino en todos los momentos de mi vida y por darme la fortaleza de alcanzar esta meta trazada desde hace muchos años.
- A MI MADRE: Medarda Velásquez por ser la mejor mamá del mundo y darme los mejores consejos para ser una persona de bien, la quiero con todo mi corazón.
- A MI PADRE: Francisco Dubón por su esfuerzo y dedicación para darme la mejor herencia que pudo haberme dado. "La Educación." Lo quiero con todo mi corazón.
- A MI ESPOSA: Shirley Moreira porque eres el amor de mi vida, la persona que siempre me apoya en las buenas y las malas. Gracias por ayudarme a alcanzar mis metas y darme los mejores regalos de mi vida.
- A MIS HIJAS: Kathy y Dulcita porque son el motor que mueve mi vida, las que me inspiran a seguirme esforzando cada día más para ser un mejor Papá.
- A MIS HERMANOS: Vilma, Mayra, Daniel y Gladys, por su cariño y apoyo, son un orgullo para mí, los quiero muchísimo.

A MIS AMIGOS: Porque a todos los considero parte fundamental en el logro de este objetivo. Con mención especial a Wilber Carrillo y René Muñoz por la amistad de muchos años.

A MI SUPERVISOR: Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto, por su apoyo en la elaboración de la presente tesis, le agradezco infinitamente su colaboración, su paciencia y su conocimiento.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA En especial a la Facultad de Ciencias Económicas por darme la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
---------------------	----------

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA

1.1	Estructura del sistema bancario en Guatemala	1
1.1.1	Junta Monetaria	1
1.1.2	Atribuciones de la Junta Monetaria	2
1.1.3	Responsabilidad de la Junta Monetaria	3
1.1.4	Superintendencia de Bancos	4
1.1.5	Funciones de la Superintendencia de Bancos	5
1.1.6	Oficial de cumplimiento	6
1.1.7	Atribuciones del oficial de cumplimiento	6
1.1.8	Intendencia de Verificación Especial	8
1.1.9	Funciones de la Intendencia de Verificación Especial	8
1.2	Banco de Guatemala	9
1.2.1	Funciones del Banco de Guatemala	10
1.2.2	Definición de banco	11
1.2.3	Características principales de un banco	11
1.3	Clasificación de los bancos	12
1.3.1	Bancos nacionales	12
1.3.2	Bancos extranjeros	13
1.3.3	Grupos financieros	13
1.4	Constitución y autorización de un banco	13

1.4.1	Constitución	13
1.4.2	Autorización	14
1.5	Operaciones y servicios	15
1.5.1	Operaciones pasivas	15
1.5.2	Operaciones activas	16
1.5.3	Operaciones de confianza	17
1.5.4	Pasivos contingentes	17
1.5.5	Servicios	18
1.6	Definición de agencia bancaria	18
1.7	Atribuciones principales del personal de una agencia bancaria	19
1.7.1	Gerente de agencia.	20
1.7.2	Ejecutivo de negocios	20
1.7.3	Jefe operativo	20
1.7.4	Asistente de servicio al cliente	21
1.7.5	Asistente de operaciones	21
1.8	Marco legal que regula las instituciones bancarias en Guatemala	22
1.8.1	Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala – año 1985 y sus reformas	22
1.8.2	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas	23
1.8.3	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 17-2002 Ley Monetaria	23

1.8.4	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas	23
1.8.5	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 18-2002 Ley de Supervisión Financiera	24
1.8.6	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	24
1.8.7	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	25
1.8.8	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria	26
1.8.9	Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad	28

CAPÍTULO II

EL CONTROL INTERNO EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO

2.1	Que es el control interno	30
2.2	Objetivos del control interno	31
2.3	Categorías de objetivos del control interno	32
2.3.1	Estrategia	32
2.3.2	Operacionales	33
2.3.3	Información	33
2.3.4	Cumplimiento	33
2.4	Alcance del control interno	33
2.4.1	Importancia del control interno	33

2.5	Componentes del control interno (COSO ERM)	34
2.5.1	Ambiente interno	35
2.5.2	Establecimiento de objetivos	35
2.5.3	Identificación de eventos	36
2.5.4	Evaluación de riesgos	36
2.5.5	Respuesta a los riesgos	37
2.5.6	Actividades de control	37
2.5.7	Información y comunicación	37
2.5.8	Supervisión	38
2.6	Funciones y responsabilidades	40
2.7	Limitaciones del control interno	40
2.8	Evaluación del control interno	42
2.8.1	Métodos de evaluación	43
2.8.2	Ejecución de la evaluación	44
2.9	Riesgo	44
2.10	Riesgo inherente	44
2.11	Riesgo residual	44
2.12	Probabilidad	45
2.13	Impacto	45

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO

3.1	Definición de auditoría	46
3.2	Código de ética	46

3.2.1	Principios	47
3.2.2	Reglas de conducta	48
3.3	Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna	50
3.3.1	Propósito de las normas	50
3.3.2	Estructura de las normas	50
3.3.3	Normas de atributos	51
3.3.4	Normas de desempeño	51
3.3.5	Servicio de aseguramiento	52
3.3.6	Servicio de consultoría	52
3.4	Estructura organizacional del departamento de auditoría interna en un banco privado	52
3.5	La función de auditoría interna en un banco privado	54
3.5.1	La auditoría interna como función preventiva	55
3.5.2	La auditoría interna como asesoría a la administración	55
3.6	Campo de acción	56
3.7	Papeles de trabajo	56
3.7.1	Importancia de los papeles de trabajo	57
3.7.2	Características de los papeles de trabajo	57
3.7.3	Contenido de los papeles de trabajo	58
3.7.4	Elaboración de los papeles de trabajo	59
3.7.5	Marcas de auditoría	59
3.8	Custodia y propiedad de los papeles de trabajo	60

3.9	Archivos de los papeles de trabajo	60
-----	------------------------------------	----

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA BANCARIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	62
4.2	Índice de papeles de trabajo	63
4.3	Cédula de marcas	65
4.4	Nombramiento dirigido al auditor	66
4.5	Planificación de auditoría	67
4.6	Programa de auditoría	73
4.7	Notificación dirigida al gerente de agencia	76
4.8	Ejecución de auditoría	77
4.9	Informe de auditoría	130
	CONCLUSIONES	147
	RECOMENDACIONES	148
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	149

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1.	Estructura organizacional de una agencia bancaria	19
2.	Estructura organizacional de un departamento de auditoría Interna en una entidad bancaria	53
3.	Estructura organizacional del departamento de auditoría Interna (detallado)	54
4.	Estructura organizacional de la agencia No. 11 Plaza Madera	78

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna juega un papel muy importante en las instituciones bancarias, una de sus principales funciones es evaluar el cumplimiento del sistema control interno, en donde se encuentran inmersos los procedimientos de manejo y custodia del efectivo y medidas de seguridad, así como, el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidas por la entidad, encaminadas a disminuir en un alto porcentaje la ocurrencia de hechos o situaciones no deseadas.

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 operaciones de moneda nacional o extranjera de acuerdo a la necesidad de los clientes.

La labor que realiza auditoría interna le permite a la administración enterarse de la situación de las agencias bancarias por medio de los informes emitidos por el auditor, como producto del trabajo realizado, con lo cual conlleva a la administración a tomar las medidas pertinentes que contribuyan sustancialmente al logro de los objetivos de la institución.

El Capítulo I, permite familiarizarse con el sistema bancario en Guatemala, proporcionado elementos como: estructura del sistema bancario en Guatemala; definición, características, clasificación, constitución, autorización, operaciones y servicios de un banco; definición de agencia bancaria, estructura organizacional y atribuciones del personal de una agencia bancaria, marco legal, entre otros.

El Capítulo II aborda el tema del control interno, el cual indica que es un proceso que debe establecer la administración para proporcionar un grado de seguridad razonable para consecución de objetivos dentro de las categorías como: Eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes aplicables, lo cual se lleva a cabo mediante ocho (8) componentes del control interno.

El capítulo III, 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 del sistema. Se hace mención respecto de la estructura organizacional del departamento de auditoría interna y la función que estas desempeñan para la evaluación en las agencias bancarias, así mismo la importancia de los papeles de trabajo.

En el capítulo IV, considerado como el más importante de esta tesis, se desarrolla el caso práctico sobre la **Evaluación del Control Interno de una Agencia Bancaria de un Banco Privado Nacional**, el cual tiene por objeto fundamental identificar riesgos y controles, considerando la aplicación de (8) ocho componentes del informe COSO ERM (por sus siglas en ingles Enterprise Risk Management), así como el protocolo sobre las medidas de seguridad establecidas por la institución ante posibles siniestros a los cuales están expuestas las agencias bancarias, para ello se establecieron niveles de riesgo de acuerdo a calificación de probabilidad e impacto y posteriormente fueron colocados en un mapa de calor para segmentarlos de una mejor manera.

Así mismo se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivado de la evaluación realizada y las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA

1.1 Estructura del sistema bancario en Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala establece: "Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria." (1:29)

1.1.1 Junta Monetaria

La Constitución Política de la República de Guatemala establece: "La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional." (1:30)

"La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a. El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República, por un período establecido en la ley;

- b. Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- c. Un miembro electo por el Congreso de la República;
- d. Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e. Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y
- f. Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.” (1:29)

1.1.2 Atribuciones de la Junta Monetaria

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto No. 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala vigente a partir del 1 de abril del 2013, establece: “La Junta Monetaria tendrá las atribuciones siguientes:

- a) Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente ley;
- d) Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- e) Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- f) Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;

- g) Aprobar el presupuesto de ingresos y egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- h) Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- i) Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- j) Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;
- k) Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- l) Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;
- m) Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,
- n) Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables.” (6:8)

1.1.3 Responsabilidad de la Junta Monetaria

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto No. 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala vigente a partir del 1 de abril del 2013, establece: “La Junta Monetaria ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad.” (6:9)

1.1.4 Superintendencia de Bancos

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece: “La Superintendencia de Bancos, organizada con forme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (1:30)

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

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.” (7:2)

Dicha ley establece en su Artículo 2. Supervisión. “Para los efectos de esta ley, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y

funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

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." (7:3)

1.1.5 Funciones de la Superintendencia de Bancos

La Ley de Supervisión Financiera Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, establece en el Artículo 3. Funciones. "Para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;
- b) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- c) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- d) Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas. Toda sociedad, empresa o persona particular que preste

a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios;

- e) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- f) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- g) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- h) Entre otros.” (7:3)

1.1.6 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.” (5:2)

1.1.7 Atribuciones del oficial de cumplimiento

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 22 establece. “El

oficial de cumplimiento para desarrollar sus funciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proponer a la persona obligada los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos;
- b) Hacer del conocimiento del personal de la persona obligada todas las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos;
- c) Coordinar con otras instancias de la entidad, la implementación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que la Ley establece y velar porque los mismos se cumplan;
- d) Preparar y documentar la información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, con relación a los datos y documentación a que se refiere la Ley; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detecten en la entidad;
- e) Mantener una constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos, así como establecer canales de comunicación y cooperación con los oficiales de cumplimiento, o con quien ejerza dicha función, en otras personas obligadas, en lo relativo a capacitación y patrones de lavado de dinero u otros activos, cuidando siempre la reserva de información establecida en la Ley;
- f) Organizar la capacitación del personal en los aspectos relacionados con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, debiendo

remitir a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, un reporte semestral de dicha capacitación;

- g) Documentar los esfuerzos realizados por la institución, en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos;
- h) Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la persona obligada sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en su institución, relacionados con el programa de cumplimiento; e,
- i) Otras que señalen las leyes en la materia.” (5:7)

1.1.8 Intendencia de Verificación Especial

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, establece: “Se crea dentro de la Superintendencia de Bancos la Intendencia de Verificación Especial, que podrá denominarse solo como Intendencia o con las siglas –IVE-, que será la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de esta ley y su reglamento, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establece.” (5:8)

1.1.9 Funciones de la Intendencia de Verificación Especial

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, establece: “Son funciones de la Intendencia de Verificación Especial, las siguientes:

- a) Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos.

- b) Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos.
- c) Elaborar y mantener registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- d) Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades de memoranda de entendimiento u otros acuerdos de cooperación.
- e) En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder.
- f) Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos.
- g) Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone la ley.
- h) Otras que se deriven de la presente ley o de otras disposiciones legales y convenios internacionales aprobados por el Estado de Guatemala.”
(5:9)

1.2 Banco de Guatemala

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto No. 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala vigente a partir del 1 de abril del 2013, establece: “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 para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el Departamento de Guatemala.” (6:2)

1.2.1 Funciones del Banco de Guatemala

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto No. 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala vigente a partir del 1 de abril del 2013, establece: “El Banco de Guatemala tiene, entre otras que determine la presente ley, las funciones siguientes:

- a) Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b) Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la presente Ley;
- c) Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- d) Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere esta Ley;
- e) Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- f) Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.” (6:2)

1.2.2 Definición de banco

Son entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objeto de los bancos es obtener un beneficio pagando una tasa de interés por los depósitos que reciben, inferior a la tasa de interés que cobran por las cantidades de dinero de prestan.

En Guatemala, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, establece: 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." (8:2)

Así mismo, se establece que: "Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otros obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos." (8:2)

1.2.3 Características principales de un banco

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

- a) Tienen la custodia de grandes cantidades de partidas monetarias, incluyendo efectivo e instrumentos negociables, cuya seguridad física

tiene que ser salvaguardada durante su transferencia y mientras están guardados, tiene también la custodia y control de instrumentos negociables y otros activos que son fácilmente transferibles por medios electrónicos.

- b) Participan en un gran volumen y variedad de transacciones cuyo valor es importante. Esto requiere de sistemas de contabilidad y de control interno complejo.
- c) Ordinariamente operan a través de redes de sucursales en departamentos geográficos dispersos. Esto implica una descentralización de autoridad y dispersiones de funciones de contabilidad y de control con las dificultades consecuentes para mantener prácticas de operación y sistemas de contabilidad uniformes, principalmente cuando una red de sucursales traspasa las fronteras nacionales.

1.3 Clasificación de los bancos

La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, en el recorrido de sus capítulos clasifica a las instituciones bancarias de la siguiente manera: Bancos Nacionales y Bancos Extranjeros; a la vez, autoriza la conformación de Grupos Financieros.

1.3.1 Bancos nacionales

Son aquellos cuyo capital es privado, o sea los inversionistas son individuales o jurídicos independientes del Estado, estos deben constituirse en forma de Sociedad Anónima con arreglo a la legislación general de la República, y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. "... Comprende a los bancos constituidos en el país..." (8:2)

1.3.2 Bancos extranjeros

Los bancos extranjeros pueden operar en la república mediante sucursales o agencias legalmente establecidas, autorizados por la Junta Monetaria previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

1.3.3 Grupos financieros

“Es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.” (8:10)

De forma indistinta a la clasificación que se le otorgue a un banco; para poder operar en el país debe estar constituido y autorizado, para ello se presenta el siguiente apartado, en el que se proporcionan nociones generales de cómo constituir y autorizar un banco en Guatemala

1.4 Constitución y autorización de un banco

En este proceso no se pretende proporcionar paso a paso cual es el proceso de inscripción y autorización, sino más bien brindar generalidades que guíen al momento de realizar este proceso.

1.4.1 Constitución

La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala establece: “Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la

legislación general de la República y observar lo establecido en la presente ley.

Los bancos extranjeros podrán:

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

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y remitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional.” (8:3)

1.4.2 Autorización

La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala establece: “La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros. No

podrá autorizarse el establecimiento de una sucursal de banco extranjero sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.” (8:3)

1.5 Operaciones y servicios

A continuación se presentan las operaciones en moneda nacional y extranjera y los servicios que puede prestar un banco:

1.5.1 Operaciones pasivas

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

Entre las operaciones pasivas se encuentran las siguientes:

1. “Recibir depósitos monetarios;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir depósitos de ahorro;
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
7. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
8. Realizar operaciones de reporto como reportado.” (8:14)

1.5.2 Operaciones activas

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

Entre las operaciones activas se encuentran las siguientes:

1. "Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros;
y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador." (8:15)

1.5.3 Operaciones de confianza

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

Estos últimos aspectos deberán quedarse debidamente registrados en los convenios o contratos que para el efecto se suscriban entre las partes contratantes.

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

1. "Cobrar y pagar por cuenta ajena;
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de interés, comisiones y amortizaciones." (8:15)

1.5.4 Pasivos contingentes

Son aquellas operaciones que generan una obligación derivado de hechos que no pueden predecirse, tales como:

1. "Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgas fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito." (8:15)

1.5.5 Servicios

Los bancos están facultados para prestar los servicios siguientes:

1. "Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad." (8:15)

1.6 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.

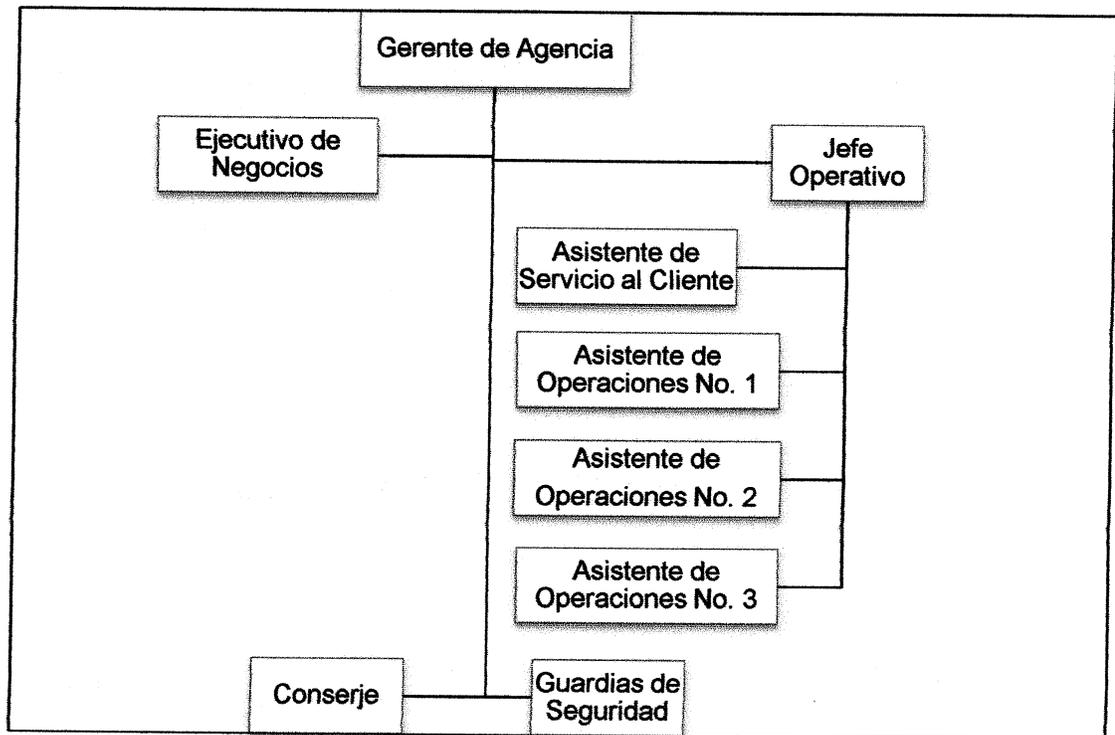
Esta funciona en un lugar distinto a las oficinas centrales del Banco; está atendida por un personal calificado, cuyo sueldos, así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, otros), van incluidos en el presupuesto del banco que dependen.

1.6.1 Estructura organizacional de una agencia bancaria

La estructura organizacional puede variar según la agencia, pueden ser grandes, medianas o pequeñas, y pueden variar en la cantidad de personas que posean, dependiendo de la cantidad de clientes que deban atender.

A continuación se presenta un ejemplo del organigrama de una agencia bancaria:

Figura No. 1
Organigrama de una agencia bancaria.



Fuente: Elaboración propia con base al trabajo de campo realizado.

1.7 Atribuciones principales del personal de una agencia bancaria

Tomando en cuenta el organigrama presentado anteriormente, se describen a continuación de forma general, las principales atribuciones asignadas al personal de la agencia bancaria, con excepción de los guardias de seguridad y el conserje:

1.7.1 Gerente de agencia.

“Es el representante del banco en la zona donde se encuentra localizada la agencia; asume la tutela más importante en cuanto a la coordinación y motivación al personal, calidad en el servicio al cliente, brindar asesoría a los clientes a la hora de realizar operaciones de inversión, captación de clientes y productos, colocación de cartera, cobranza, entre otros. Es el principal responsable de la administración de la agencia bancaria, esencialmente en el aspecto comercial.” (19:11)

1.7.2 Ejecutivo de negocios

“Ejerce las mismas funciones que el gerente de agencia, respecto a las funciones comerciales y de servicio al cliente, es la persona encargada de la agencia en ausencia del gerente, actualmente los bancos están implementando este puesto con el objeto de incrementar su cartera de clientes, vinculándolo con todos sus productos y servicios existentes.” (19:12)

1.7.3 Jefe operativo

“Es el responsable del control operativo de la agencia, de la gestión y de la supervisión al personal, del control y gestión de los recursos materiales necesarios, coordinación del trabajo operativo y de establecer planes de acción para situaciones contingentes, es el encargado de implantar y cumplir con los controles internos con la finalidad de prevenir errores y fraudes dentro de la agencia.” (19:13)

1.7.4 Asistente de servicio al cliente

“Es la persona encargada de dar apoyo al gerente de agencia, asistente comercial y jefe operativo, pero principalmente es la persona encargada de las operaciones administrativas de la agencia bancaria, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- a) Apertura, modificación y cancelación de cuentas de depósitos monetarios y de ahorro de clientes.
- b) Reposición de libretas de cuentas de ahorro.
- c) Efectúa las gestiones para que el cliente obtenga todos los servicios bancarios que requiera y resuelve sus dudas al respecto.
- d) Genera nuevos negocios con clientes que visitan la agencia bancaria.
- e) Proporciona información acerca de los productos y servicios del Banco, consulta, saldos, estados de cuenta, otros.
- f) Control y entrega de cheques rechazados.
- g) Manejo y requisición de proveeduría.
- h) Archivo de documentos varios (memorandos, cartas, otros)
- i) Realizar cualquier otra gestión que sea solicitada por el Gerente de Agencia y/o el Jefe de Agencia.” (19:14)

1.7.5 Asistente de operaciones

“Es la persona encargada de atender al público, así como el responsable de la existencia de efectivo en su caja, el cual al final de la jornada debe coincidir con el saldo que se refleje en el sistema computarizado. Dentro de las principales funciones de los asistentes de operaciones están las siguientes:

- a) Solicitar efectivo de inicio de día de caja.
- b) Recepción de operaciones en caja.
- c) Elaboración de cuadro diario de caja y cierre en sistema.
- d) Manejo y control de efectivo en caja.
- e) Elaboración de vales para pedido y entrega de efectivo a bóveda.
- f) Deben velar por la correcta realización de sus operaciones, las cuales siempre deberán estar respaldadas por documentos que para su aceptación han de estar firmados, sellados así como certificados por la máquina registradora.
- g) Atención a consultas de clientes en cuanto a productos del banco y operaciones.” (19:15)

1.8 Marco legal que regula las instituciones bancarias en Guatemala

El sistema bancario nacional se encuentra regulado por las siguientes normativas de orden constitucional, legislativo y regulatorio.

1.8.1 Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala – año 1985 y sus reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala establece: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con

patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”
(1:29)

1.8.2 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas

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

“La presente Ley tiene por objeto normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala a que se refiere el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala.” (6:2)

1.8.3 Congreso de la República de Guatemala Decreto No.17-2002 Ley Monetaria

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia la Ley Monetaria mediante Decreto No. 17-2002, el cual regula todo lo relativo a la unidad monetaria, emisión y curso legal de la moneda nacional, las divisas y las reservas monetarias internacionales, contemplando mecanismos para el mantenimiento de la estabilidad monetaria.

1.8.4 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia el Decreto No. 19-2002, este fue reformado por el Decreto No. 26-2012 del Congreso de la República de Guatemala, vigente a partir del 1 de abril del 2013.

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

1.8.5 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 18-2002 Ley de Supervisión Financiera

La Ley de Supervisión Financiera Decreto No. 18-2002 entró en vigencia el 1 de junio de 2002, el cual entre otros aspectos importantes contempla el fortalecimiento e independencia funcional del órgano supervisor, facultades para realizar supervisión consolidada sobre un grupo financiero, se formaliza el intercambio de información con otros organismos de supervisión y, se establece protección legal para el Superintendente, autoridades, funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos.

1.8.6 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto No. 67-2001 entró en vigencia 11 de diciembre de 2001, el cual contempla en su artículo 2 lo siguiente: "Del delito de lavado de dinero u otros activos. Comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona:

- a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;

- b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión este obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito.” (5:2)

1.8.7 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

La Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto No. 58-2005 entró en vigencia 26 de septiembre de 2005, el cual contempla en su artículo 4 lo siguiente: “Del delito de financiamiento del terrorismo. Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

Asimismo, comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.

Al culpable de este delito se le impondrá prisión incommutable de seis (6) a veinticinco (25) años, más una multa de diez mil dólares (US\$10,000.00) a seiscientos veinticinco mil dólares (US\$625,000.00) de los Estados Unidos de América, o su equivalente en moneda nacional.

Para que el delito de financiamiento al terrorismo se tenga por consumado, no será necesario que se lleven a cabo los actos de terrorismo, pero sí que la intención de cometer dichos actos se manifieste por signos materiales exteriores. Tampoco será necesario que sobre los actos de terrorismo se haya iniciado investigación, proceso penal o haya recaído sentencia condenatoria.” (10:2)

1.8.8 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria

“El Artículo 2. Categorías de rentas según su procedencia. Se gravan las siguientes rentas según su procedencia:

1. Las rentas de las actividades lucrativas.
2. Las rentas del trabajo.
3. Las rentas del capital y las ganancias de capital.” (21:2)

Rentas de actividades lucrativas

“Con carácter general, todas las rentas generadas dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad.

Entre otras, se incluyen las rentas provenientes de:

- a) La prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.” (21:3)

“Artículo 36. Tipo impositivo en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas. Los contribuyentes inscritos a este régimen aplican a la base imponible determinada el tipo impositivo del veinticinco por ciento (25%).” (21:29)

El artículo 180. Derogatorias, se deroga lo siguiente: “El Decreto Número 26-95 del Congreso de la Republica, Ley del impuesto sobre Productos Financieros y sus reformas, a partir de la vigencia del Impuesto Sobre la Renta contenido en el libro I de esta ley.” (21:95)

Rentas de capital y ganancias de capital

“Con carácter general son rentas de fuente guatemalteca las derivadas del capital y de las ganancias de capital generadas en Guatemala, percibidas o devengadas en dinero o en especie, por residentes o no en el país.

Los intereses o rendimientos pagados por personas individuales, jurídicas, entes, patrimonios o entidades residentes o que tengan establecimientos permanentes situados en el país, derivados de: i) depósitos de dinero; ii) la inversión de dinero en instrumentos financieros; iii) operaciones y contratos de créditos, tales como la apertura de crédito, el descuento, el crédito documentario o los préstamos de dinero; iv) la tenencia de títulos de crédito tales como los pagarés, las letras de cambio, bonos o los debentures o la tenencia de otros valores, en cualquier caso emitidos físicamente o por medio de anotaciones en cuenta; v) los diferenciales de precio en

operaciones de reporto, independientemente de la denominación que le den las partes, u otras rentas obtenidas por la cesión de capitales propios; vi) el arrendamiento financiero, el factoraje, la titularización de activos; vii) cualquier tipo de operaciones de crédito, de financiamiento, de la inversión de capital o el ahorro.” (21:4)

En el capítulo IV de la Ley de Actualización Tributaria se establecen los tipos impositivos y sus respectivos porcentajes de la siguiente forma:

“Artículo 92. Tipo impositivo para las rentas de capital y para las ganancias de capital. El tipo impositivo aplicable a la base imponible de las rentas de capital mobiliarias e inmobiliarias y para las ganancias de capital es del diez por ciento (10%).

Artículo 93. Tipo impositivo para la distribución de dividendos, ganancias y utilidades. El tipo impositivo para la distribución de dividendos, ganancias y utilidades, independientemente de la denominación o contabilización que se le dé, es del cinco por ciento (5%).” (21:52)

1.8.9 Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad

“El artículo 1. Materia del impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los

patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos." (22:2)

"El artículo 8. Tipo impositivo. El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%)." (22:4)

CAPÍTULO II

EL CONTROL INTERNO EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO

2.1 Que 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 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 alcancen los objetivos planteados, 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, de tal manera que sus resultados sean factibles de medirse y comprobarse, tanto en lo relativo a los hechos o acontecimientos propiamente dichos, como los actos de quienes intervienen en ellos.

A continuación se presenta un concepto fundamental.

“Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.” (13:03)

2.2 Objetivos del control interno

“El control interno es un proceso que debe ser efectuado a todos los niveles de la institución y por todos los miembros del personal. Son procedimientos o políticas que se ejecutan todo el tiempo y en forma continua. La administración es la responsable de propiciar o establecer una cultura apropiada que facilite el proceso efectivo del control interno y el monitoreo permanente de su efectividad; sin embargo, cada miembro del personal dentro de la organización debe participar responsablemente en el proceso. Los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de control interno, se pueden resumir de la siguiente manera:

a) Protección de los activos de la entidad

La finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la institución contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.

b) Obtención de información financiera razonable y oportuna

La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Sin un control interno apropiado no es posible contar con esa información adecuada y oportuna y muchas veces la misma ausencia de control interno impide asegurar su veracidad.

Aunque un buen sistema de control interno no se limita únicamente al departamento de contabilidad, la confianza depositada en las cifras

obtenidas de registro sistemático de los datos financieros por parte de contabilidad, descansa en gran parte en la existencia de un buen sistema de control interno.

c) Eficiencia operativa

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

d) Adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad

Tiene como fin que las operaciones se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.” (11:256)

2.3 Categorías de objetivos del control interno

Dentro del contexto de misión o visión establecida en una entidad, su dirección establece objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y fija los objetivos alineados que fluyen en cascada en toda la entidad. El marco de gestión de riesgos corporativos orienta a alcanzar los objetivos de la entidad, mismos que se clasifican en cuatro categorías.

2.3.1 Estrategia

“Objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo.

2.3.2 Operacionales

Objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.

2.3.3 Información

Objetivos de fiabilidad de la información suministrada.

2.3.4 Cumplimiento

Objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.” (12:16)

De un sistema de control interno se espera proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos.

2.4 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 se realicen y de quienes intervengan en los procesos y conducción de las mismas.” (11:115)

2.4.1 Importancia del control interno

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

- a) A que los recursos humanos, materiales y financieros, sean utilizados de forma eficiente, bajo criterios que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno en los sistemas.
- b) A generar información administrativa y financiera oportuna, confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones rendición de cuentas de las operaciones.
- c) Detectar riesgos de errores e irregularidades para identificar causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.
- d) 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.

2.5 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) y Enterprise Risk Management (ERM por sus siglas en inglés) Administración de Riesgos Empresariales, establece ocho componentes relacionados entre sí; los cuales, se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa.

La descripción de los componentes se presenta a continuación:

2.5.1 Ambiente interno

“El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.” (12:39)

2.5.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas y externas y una condición previa para la identificación eficaz de los eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, los cuales deben estar alineados con el riesgo aceptado por la institución, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (12:47)

Este elemento da a conocer cuál es el vínculo de la misión de una entidad y los objetivos estratégicos, la alineación de tipos de objetivos con el nivel de riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de una entidad.

“Los elementos claves que componen el establecimiento de objetivos son:

- Objetivos estratégicos
- Objetivos relacionados

- Objetivos seleccionados
- Riesgo aceptado; y,
- Tolerancia al riesgo.” (12:53)

2.5.3 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.” (12:55)

2.5.4 Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto – y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.” (12:63)

2.5.5 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 beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgos globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.” (12:71)

2.5.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluye una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.” (12:77)

2.5.7 Información y comunicación

“La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas

direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su parte, en dicha gestión y cómo sus 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.”

(12:85)

2.5.8 Supervisión

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

(12:93)

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

- a) Alcance y frecuencia

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

b) **Quién evalúa**

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

c) **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.

d) **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 en su dimensión, complejidad y factores similares. Un nivel adecuado de documentación hace que las evaluaciones sean más eficaces y eficientes.

e) **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.”

(12:94)

2.6 Funciones y responsabilidades

“Todo el personal de una entidad tiene alguna responsabilidad en la gestión de riesgos corporativos. El consejero delegado es responsable en último lugar y debería asumir su “titularidad”. Otros directivos apoyan la filosofía de gestión de riesgos, promocionan el cumplimiento del riesgo aceptado y gestionan los riesgos dentro de sus áreas de responsabilidad, en coherencia con las tolerancias al riesgo. Otras personas son responsables de desarrollar la gestión de riesgos corporativos según las directivas y protocolos establecidos. El consejo de administración proporciona una importante supervisión de dicha gestión. Algunos terceros facilitan a menudo información útil para llevarla a cabo, aunque no sean responsables de su eficacia.” (12:101)

2.7 Limitaciones del control interno

“Una eficaz gestión de riesgos corporativos, sin importar su grado de buen diseño y ejecución, sólo proporciona una seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración respecto a la consecución de objetivos de la entidad. Esta consecución está afectada por las limitaciones inherentes a cualquier proceso de gestión, que incluyen los factores de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser defectuoso y que pueden ocurrir problemas por causa de fallos humanos como simples errores o equivocaciones. Adicionalmente, cabe considerar que los controles pueden evadirse con la connivencia de do o más personas y la dirección tiene capacidad para obviar el proceso de gestión de riesgos corporativos, incluyendo las decisiones de respuesta a los riesgos y las actividades de control. Otro factor limitativo es la necesidad de considerar los costes y beneficios relativos a las respuestas a los riesgos.” (12:111)

“Como limitaciones de control interno se pueden considerar 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 controles por la dirección

La misma dirección puede omitir políticas o procedimientos, con fines ilegítimos para enriquecimiento persona 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 implantación del nuevo control. Es importante encontrar un equilibrio, de tal forma que los

recursos limitados no se asignen a riesgos no significativos o bien un control excesivo es costoso.” (12:113)

2.8 Evaluación del control interno

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido implementados a la estructura de control interno, así como, a los sistemas donde se administra la información de operaciones y sus resultados, con el objetivo de establecer si estos 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 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.” (11:156)

2.8.1 Métodos de evaluación

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

- a) **Método descriptivo**

“Como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades, los procesos y los procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas y registros contables y operativos relacionados con esas actividades, procesos o procedimientos.

- b) **Método de cuestionario**

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, las cuales incluyen preguntas de cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

- c) **Método gráfico**

Es aquel que señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de donde se encuentran las medidas de control para el ejercicio de las operaciones. Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentren debilidades de control; se debe destacar que requiere mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.” (16:156)

2.8.2 Ejecución de la evaluación

“En la evaluación se pueden aplicar las siguientes pruebas

a) Pruebas de cumplimiento

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

b) Pruebas sustantivas

Procedimientos de análisis más profundo que permite 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.” (16:167)

2.9 Riesgo

“La posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente a la consecución de objetivos.” (12:28)

2.10 Riesgo inherente

“El riesgo inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.” (12:65)

2.11 Riesgo residual

“El riesgo residual es el que permanece después de que la dirección desarrolla sus respuestas a los riesgos.” (12:66)

2.12 Probabilidad

“La posibilidad de que un evento dado ocurra. Los términos a veces adquieren connotaciones más específicas y, así, “probabilidad” tanto 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.” (12:149)

2.13 Impacto

“El resultado o efecto de un evento. 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 de la entidad.” (12:150)

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO

3.1 Definición de auditoría

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.

Existen diferentes definiciones de auditoría interna, a continuación se presentan algunas de ellas;

“Auditoría interna es una función independiente y objetiva en el aseguramiento y la consultoría, designada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización en el cumplimiento de sus objetivos proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno.” (16:47)

3.2 Código de ética

El código de ética del Instituto de Auditores Internos establece la siguiente definición:

“Es el conjunto de principios relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, y de reglas de conducta que describen el comportamiento

que se espera de los auditores internos El Código de ética aplica tanto a las personas como a las entidades que prestan servicios de auditoría interna. B propósito de ese código es el de promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna en el ámbito internacional.” (16:49)

“Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El código de ética del instituto abarca mucha más que la definición de auditoría interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

- a. Principios que son relevantes para la profesión y para el ejercicio de la auditoría interna.
- b. Reglas de conducta describen las normas del comportamiento que se espera de los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.” (16:50)

3.2.1 Principios

“Es de esperar que los auditores internos apliquen y defiendan los siguientes principios:

1. **Integridad.** La integridad de los auditores internos se establece en la confianza que ellos demuestren, la cual establece las bases para confiar en sus juicios.
2. **Objetividad.** Los auditores internos deben demostrar el más alto nivel de objetividad profesional en la obtención, evaluación y comunicación de información relacionada con la actividad o el proceso sujeto a examen.

Los auditores internos, al formular juicios, deben hacer una razonable evaluación de que todas las circunstancias relevantes no son influenciadas indebidamente en función a sus propios intereses o los de otros.

3. **Confidencialidad.** Los auditores internos deben respetar el valor y la propiedad de la información que reciben y no discutir esa información si no cuentan con la debida autorización, a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.
4. **Competencia.** Los auditores internos aplicarán sus conocimientos, habilidades y experiencia necesarios en la prestación de servicios de auditoría interna.” (16:51)

3.2.2 Reglas de conducta

- a) **“Integridad.** Los auditores internos:
 1. Deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
 2. Deben observar las leyes y divulgar lo establecido en ellas y en la profesión.
 3. No deben ser parte de ninguna actividad ilegal que sea de su conocimiento, o comprometerse en actos que desacrediten a la profesión de auditoría interna o a la organización.
 4. Deben respetar y contribuirá legitimar los objetivos éticos de la organización.
- b) **Objetividad.** Los auditores internos:
 1. No deben participar ni relacionarse con ninguna actividad que debilite, o se presuma que debilite, la imparcialidad en el trabajo.

Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.

2. No deben aceptar nada que debilite, o se presuma que debilite, su juicio profesional.
3. Deben discutir con los involucrados todos los hechos materiales conocidos; de no darse esta discusión puede distorsionarse el reporte de las actividades sujetas a intervención.

c) **Confidencialidad. Los auditores internos:**

1. Deben ser prudentes en el uso y protección de la información adquirida durante el transcurso de su trabajo.
2. No deben suministrar información a ninguna persona que se beneficie con ella, y que pueda ser contraria a la ley o en detrimento a los legítimos objetivos éticos de la organización.

d) **Competencia. Los auditores internos:**

1. Deben participar sólo en aquellos servicios para los cuales cuenten con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios.
2. Deben prestar servicios de auditoría en apego a lo dispuesto en las Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna.
3. Deben mantener una mejora continua en la eficiencia y calidad de sus servicios.” (16:52)

3.3 Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna

“Los trabajos de auditoría interna se llevan a cabo en diversos ambientes legales y culturales; dentro de organizaciones con gran diversidad de propósitos, tamaño, complejidad y estructura, y con personas dentro o fuera de la organización. Si bien esta diversidad puede afectar el ejercicio de la auditoría interna dependiendo de cada ambiente, es esencial el apego a las Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna para asegurarse del debido cumplimiento de las responsabilidades de los auditores internos y de la función de auditoría interna.” (15:1)

3.3.1 Propósito de las normas

- a. “Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
 - b. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
 - c. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
 - d. Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.”
- (15:2)

3.3.2 Estructura de las normas

Las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna presentan la estructura siguiente:

- a. Normas sobre Atributos:
- b. Normas sobre Desempeño:
- c. Normas sobre Implementación:

3.3.3 Normas de atributos

“Estas normas aplican a todos los que proporcionan servicios de auditoría interna, sin importar la naturaleza de los servicios.

1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad

1100 – Independencia y objetividad

1200 – Aptitud y cuidado profesional

1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad.” (15:11)

3.3.4 Normas de desempeño

“Estas normas describen las actividades de los auditores internos. También establecen criterios para medir la calidad de los servicios proporcionados.

2000 – Administración de la actividad de auditoría interna

2100 – Naturaleza del trabajo

2200 – Planificación del trabajo

2300 – Desempeño del trabajo

2400 – Comunicación de resultados

2500 – Seguimiento del progreso

2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos.” (15:22)

❖ 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. El Plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo. (15:16)

3.3.5 Servicio de aseguramiento

“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.

3.3.6 Servicio de consultoría

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.” (15:26)

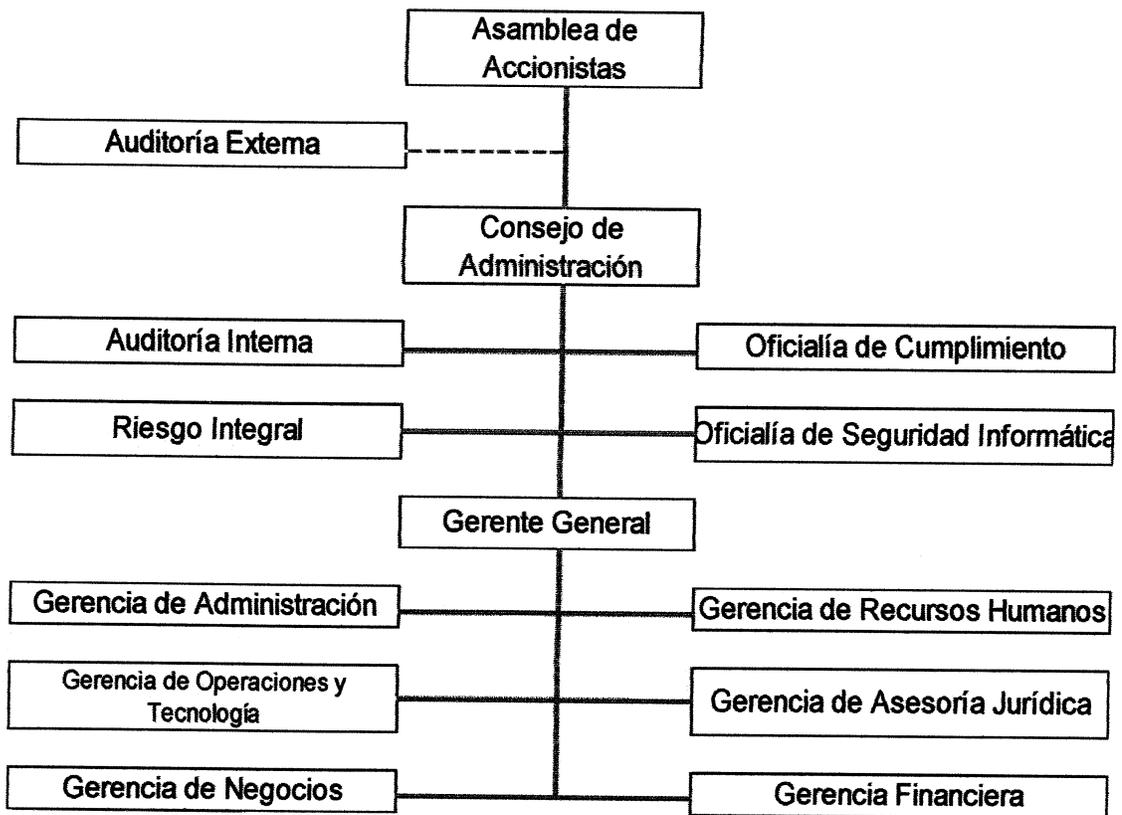
3.4 Estructura organizacional del departamento de auditoría interna en un banco privado

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

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

Es importante que el consejo de administración, participe en la contratación y/o remoción del auditor interno, lo cual permite incrementar su independencia dentro de la institución. A continuación se presenta un ejemplo de la posición organizacional del departamento de auditoría interna en un banco privado.

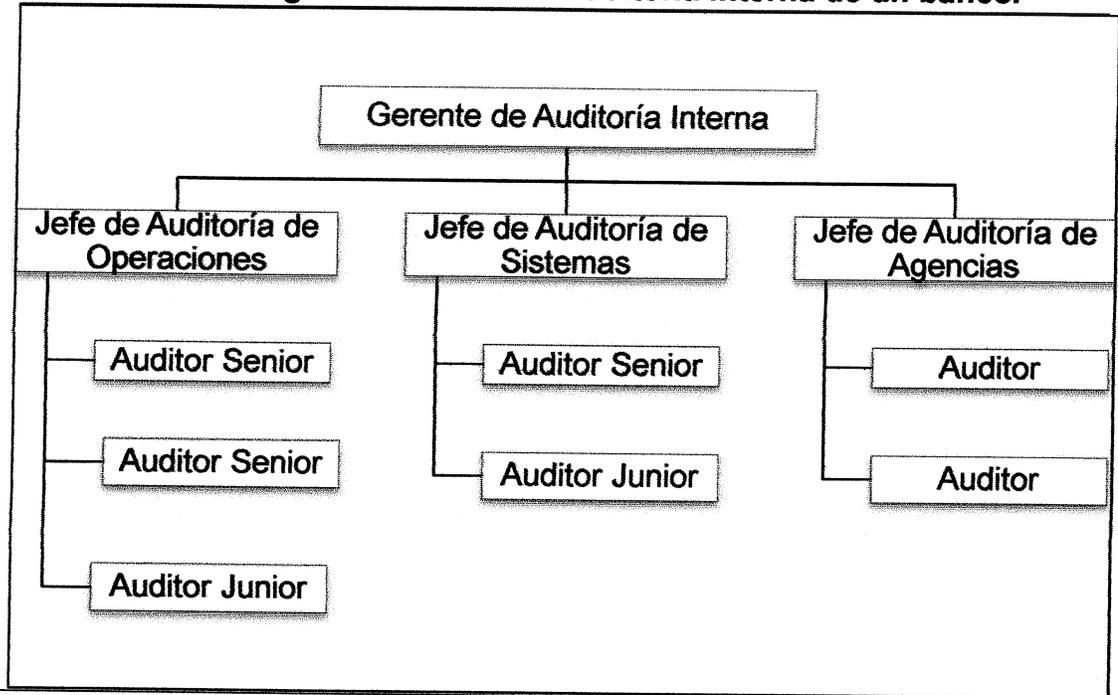
Figura No. 2
Posición organizacional de la auditoría interna de un banco.



Fuente: Elaboración propia con base al trabajo de campo realizado.

Así mismo, a continuación se muestra como se encuentra estructurado organizacionalmente el departamento de auditoría interna en un banco privado.

Figura No. 3
Posición organizacional de la auditoría interna de un banco.



Fuente: Elaboración propia con base al trabajo de campo realizado.

3.5 La función de auditoría interna en un banco privado

“La función de auditoría interna juega un papel crucial en el mantenimiento y la evaluación continuos de los sistemas y procesos de control interno, gestión del riesgo y gobierno corporativo del banco, áreas en las cuales las autoridades de supervisión tienen un gran interés. Además, tanto los auditores internos como los supervisores utilizan enfoques basados en la medición del riesgo a fin de determinar sus respectivos planes de trabajo y acciones. Mientras que los auditores internos y los supervisores tengan cada uno un mandato distinto y sean responsables de sus propios juicios y valoraciones, podrán identificar riesgos iguales o similares.” (3:4)

“La función de auditoría interna debe desarrollar una visión independiente e informada del riesgo que enfrenta el banco en base a su acceso a los registros y datos del banco, sus consultas y su profesionalidad. La función de auditoría interna debe ser capaz de discutir sus puntos de vista, hallazgos y conclusiones directamente con el comité de auditoría y la junta directiva, ayudando de esta manera a la junta directiva a supervisar a la alta gerencia.” (3:4)

3.5.1 La auditoría interna como función preventiva

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

“Es necesario establecer, que los procesos y controles dentro de cualquier institución deben ser monitoreados periódicamente, debido a que existen controles que suelen ser muy eficaces pero al transcurrir el tiempo se vuelven obsoletos, por ello la entidad debe velar porque la gerencia de auditoría interna, realice evaluaciones periódicas a la estructura de control interno, esto con la finalidad de poseer controles efectivos para todas las operaciones y/o procedimientos de la organización.” (3:5)

3.5.2 La auditoría interna como asesoría a la administración

Una de las funciones de la auditoría interna, consiste en asesorar a la alta administración de la institución bancaria, con base en las evaluaciones

realizadas a los diversos departamentos y agencias que la conforman. Es necesario establecer, que el término asesoría consiste en proporcionar recomendaciones y aportar ideas sobre determinadas actividades, esto no implica la puesta en marcha de dichas recomendaciones e ideas.

“La auditoría interna tiene una importancia incalculable dentro de cualquier entidad, debido a que no se limita a evaluar los estados financieros, al contrario realiza evaluaciones profundas a todas las áreas que conforman una institución, gracias a su familiarización con la misma conoce todos los procesos que se realizan, constituye en este caso un control de controles y de forma adicional asesora a la alta administración, brindándole recomendaciones oportunas para la toma de decisiones, con ello la auditoría interna contribuye de manera directa al logro de los objetivos de la institución.” (3:6)

3.6 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.” (11:55)

3.7 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y

las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional de la auditoría interna.

A continuación se presentan algunos conceptos:

“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” (11:231)

“Documentación de auditoría se refiere a los papeles de trabajo e información complementaria que documentan la auditoría y que deben ser preparados y recopilados por el auditor y revisados por el director de auditoría interna. Los papeles de trabajo contendrán información relativa a las técnicas y los procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría, y los análisis y bases que soportan los hallazgos y recomendaciones a reportar.” (16:161)

3.7.1 Importancia de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo sirven para realizar, coordinar e integrar todas las fases de la auditoría y son la base para emitir opinión sobre el área examinada; además, constituyen la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe de auditoría.

3.7.2 Características de los papeles de trabajo

Es importante indicar que los papeles de trabajo tienen características fundamentales para su elaboración, a continuación se presentan algunas de ellas.

- a) "El registro de datos debe ser claro, sobre todo cuando se trate de cédulas narrativas;
- b) Deben ser elaborados con orden y limpieza;
- c) Colocar la debida identificación del área y/o departamento que está sujeto a evaluación;
- d) Se deben agrupar de acuerdo a las referencias de las marcas de auditoría;
- e) Es necesario establecer la fuente de los datos analizados;
- f) Deben ser elaborados de tal manera que al revisarlos no necesiten explicaciones adicionales, es decir, que deben incluir los datos, referencias y marcas, que respondan a cualquier interrogante que surja;
- g) Deben tener las letras iniciales de la persona que realizó el trabajo y de quien supervisó el mismo; y,
- h) Deben describir los datos de tal forma que permitan llegar a conclusiones y recomendaciones claras y objetivas." (16:164)

Los papeles de trabajo deben llevar un orden cronológico para entender todos los pasos y/o procedimientos que fueron necesarios para llegar a determinar hallazgos relevantes que serán de suma importancia para la toma de decisiones que deberá realizar la Administración de la institución, y así, implementar o fortalecer los controles internos.

3.7.3 Contenido de los papeles de trabajo

El contenido de los papeles de trabajo es de suma importancia para el auditor, derivado que es el argumento que sirve como evidencia para poder elaborar el informe que será presentado a la administración.

“Los papeles de trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- a) Nombre de la cédula;
- b) Nombre de la entidad;
- c) Identificar el área sujeta a examinar;
- d) Fecha de la auditoría;
- e) Iniciales y fecha del auditor que lo preparó;
- f) Iniciales y fecha del auditor que revisó;
- g) Adecuado sistema de referencias (índice);
- h) Marcas de auditoría (a color rojo) y sus explicaciones;
- i) Fuente de obtención de la información; y
- j) Conclusiones.” (16:165)

3.7.4 Elaboración de los papeles de trabajo

Para la elaboración de papeles de trabajo de auditoría interna no existen formatos predefinidos y/o establecidos, sin embargo, para ello el auditor puede elaborarlos y adaptarlos a las circunstancias de cada trabajo que realice, tomando en cuenta las características y el contenido mínimo de los papeles de trabajo.

3.7.5 Marcas de auditoría

“El auditor debe detallar dentro de sus papeles de trabajo los procedimientos que ha aplicado en la obtención y comprobación de la información obtenida. Para ello, utiliza símbolos que indican que un cálculo ha sido comprobado, un documento ha sido observado, un activo ha sido verificado, y otros. A dichos símbolos se les denominan marcas de auditoría.” (16:165)

Así como los papeles de trabajo, las marcas de auditoría no tienen un estilo uniforme, más bien son utilizadas a discreción del auditor, siempre que señale el significado de cada una de ellas en el propio papel de trabajo los cuales pueden ser explicados al pie del documento o en una cédula diferente que puede denominarse cédula de marcas.

3.8 Custodia y propiedad de los papeles de trabajo

“Los papeles de trabajo deben estar protegidos durante y después de realizar el trabajo de auditoría y custodiados de manera adecuada.” (16:165)

Es preciso establecer que durante la realización de la auditoría, los papeles de trabajo son propiedad del auditor que los está elaborando; sin embargo, una vez finalizado el examen o trabajo de auditoría, los papeles de trabajo forman parte de los archivos del área y/o departamento de auditoría interna de la entidad, siendo esta última la responsable del manejo y custodia de dichos documentos.

3.9 Archivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo que se originen en las auditorías a las agencias bancarias, o trabajos especiales de auditoría, se resguarden en orden sistemático y cronológico durante el tiempo que el auditor interno considere razonable. Generalmente, estos documentos son archivados durante un plazo máximo de cinco años.

“Los papeles de trabajo son propiedad de la institución y deben mantenerse en el archivo permanente.” (16:165)

“Los archivos se pueden clasificar de la siguiente manera:

a) Archivo continuo

Está compuesto por los papeles de trabajo de interés exclusivo para una auditoría determinada y por lo tanto no son de uso continuo en auditorías posteriores, como son los análisis que respaldan las pruebas realizadas, la correspondencia relativa al examen y los programas de auditoría.

b) Archivo permanente

Está integrado por los papeles de trabajo de utilización continua o necesaria en auditorías posteriores como son: disposiciones legales, políticas, procedimientos, organización de la entidad, evaluación del control interno y otros.” (16:166)

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA BANCARIA
DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

Banco El Ahorro Sociedad Anónima, fue constituido el 17 de marzo del año 2010 en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, las oficinas centrales se encuentran ubicadas en la Avenida Reforma 10-85 zona 10 Edificio Torre Azul.

Cuenta a la fecha con 35 agencias distribuidas geográficamente en la república, posicionándose en el país como una de las principales instituciones bancarias que contribuye con el desarrollo de Guatemala mediante un portafolio de productos y servicios.

La unidad objeto de estudio, es la agencia No. 11 identificada como Plaza Madera, esta se encuentra ubicada en la 6 avenida 9-64 zona 9 del departamento de Guatemala.

De acuerdo a los registros obtenidos de la agencia, en el último año ha sido notable un incremento en el número de transacciones realizadas, motivo por el cual el departamento de Auditoría Interna realizó una evaluación con la finalidad de determinar la adecuada gestión integral de riesgos inherentes de acuerdo al flujo transaccional bancario de la unidad objeto de estudio.

La agencia Plaza Madera maneja el horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. Y el horario de entrada del personal a la agencia es con 30 minutos de antelación respecto a la apertura para la atención al público.

4.2 Índice de papeles de trabajo

P.T.	IN.PT 1/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	28/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	01/03/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Índice de papeles de trabajo

No.	Concepto	P.T.	Página
1	Entrevista con Gerente de Agencia	A	77
2	Resultado general de la entrevista con el Gerente	A.1	78
3	Ambiente interno	B	80
4	Filosofía del banco	B.1	81
5	Estructura organizacional de una agencia bancaria	B.2	82
6	Código de ética	B.3	83
7	Evaluación al cumplimiento del código de ética	B.3.1	84
8	Establecimiento de objetivos	C	87
9	Identificación de eventos	D	88
10	Evaluación de riesgos	E	89
11	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 1 – 2)	E.1	91
12	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 3 – 5)	E.2	92
13	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 6 – 7)	E.3	93
14	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 8 – 10)	E.4	94
15	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 11 – 13)	E.5	95
16	Matriz de riesgos y controles (Riesgos del 14 – 16)	E.6	96
17	Matriz de riesgos y controles (Riesgo 17)	E.7	97
18	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 1 - 2	F.1	98
19	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 3 - 4	F.2	99
20	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 5 - 6	F.3	100
21	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 7 – 8	F.4	101
22	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 9 - 10	F.5	102
23	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 11 - 12	F.6	103
24	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 13 - 15	F.7	104
25	Respuesta a los riesgos / Cédula de hallazgos del 16 - 17	F.8	105
26	Actividades de control / Control de acceso a la agencia y bóveda.	G.1	106
27	Evaluación del control de acceso a la agencia y bóveda	G.1.1	107
28	Actividades de Control / Resguardo de valores y documentos en custodia	G.2	109
29	Evaluación del resguardo de formas y documentos en custodia	G.2.1	110
30	Actividades de Control / Manejo de caja chica	G.3	111
31	Cédula de arqueo y manejo de caja chica	G.3.1	112

P.T.	IN.PT 2/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	28/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	01/03/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Índice de papeles de trabajo

No.	Concepto	P.T.	Página
32	Actividades de Control / Cajillas de seguridad de Asistentes de Operaciones	G.4	113
33	Actividades de Control / Manejo y control de chequeras	G.5	114
34	Cédula de manejo y control chequeras en custodia	G.5.1	115
35	Actividades de Control / Conocimiento de normas, políticas y procedimientos	G.6	116
36	Actividades de Control / Controles complementarios de la agencia	G.7	117
37	Actividades de Control / Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	G.8	118
38	Evaluación No. 1 de Lavado de Dinero	G.8.1	119
39	Evaluación No. 2 de Lavado de Dinero	G.8.2	120
40	Evaluación No. 3 de Lavado de Dinero	G.8.3	121
41	Evaluación No. 4 de Lavado de Dinero	G.8.4	122
42	Evaluación No. 5 de Lavado de Dinero	G.8.5	123
43	Formulario de Inicio de Relaciones	G.8.6	124
44	Actividades de Control / Verificación de dispositivos de seguridad	G.9	126
45	Información y comunicación / Procedimiento de información	H.1	127
46	Información y comunicación / Procedimiento de comunicación	H.2	128
47	Supervisión	I	129
48	Informe de auditoría		130



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

4.3 Cédula de marcas

P.T.	CM	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	02/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Cédula de Marcas

No.	Descripción	Marca
1.	Proceso evaluado	▲
2.	Revisado	✓
3.	Verificado satisfactoriamente	^
4.	Proceso observado	©
5.	Va a cédula	⤴
6.	Viene de cédula	⤵
7.	Riesgo	R
8.	Control	C



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

4.4 Nombramiento dirigido al auditor

P.T.	NOM-AI-169-17	
Elaborado por:	J.L.G.Q.	10/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Nombramiento de Auditoría Interna

NOMBRAMIENTO DE AUDITORIA INTERNA AI-169-17

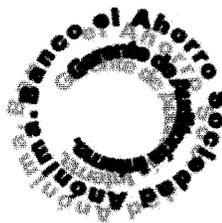
Auditor
Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor
Banco El Ahorro, S.A.
Presente

A través del presente hacemos de su conocimiento que se le ha asignado para efectuar una auditoria para evaluar el control interno en la agencia No. 11 Plaza Madera el día miércoles 01 de febrero del año 2017

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

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

Atentamente



Lic. Jorge Luis Gómez Quevedo
Gerente de Auditoría Interna

4.5 Planificación de auditoría

P.T.	PLA – 1/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

1. Antecedentes

Banco El Ahorro Sociedad Anónima, fue constituido el 17 de marzo del año 2010 en el departamento de Guatemala, de acuerdo a la escritura de constitución No. 211 de fecha 01 de marzo de 2010, por el notario Jorge Antonio Rendón Salazar, las oficinas centrales se encuentran ubicadas en la Avenida Reforma 10-85 zona 10 Edificio Torre Azul.

Actualmente posee 35 agencias bancarias distribuidas geográficamente en la República de Guatemala, posicionándose en el sistema financiero nacional, como una de las principales instituciones bancarias que contribuye con el desarrollo económico-financiero de Guatemala, mediante un portafolio diverso de productos y servicios financieros para sus clientes.

La unidad objeto de estudio, es la agencia No. 11 identificada como Plaza Madera, ésta se encuentra ubicada en la 6 avenida 9-64 zona 9 del departamento de Guatemala.

P.T.	PLA – 2/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

2. Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en la realización del presente trabajo son los siguientes:

Objetivo general

Evaluar el adecuado funcionamiento del control interno establecido por la administración para las agencias bancarias.

Objetivos específicos

Evaluar el adecuado cumplimiento de los ocho componentes de Coso ERM, como lo son: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión

3. Alcance

Determinar las deficiencias de control interno en la agencia bancaria, con el propósito de emitir un informe con los riesgos determinados y presentar las recomendaciones correspondientes.

P.T.	PLA – 3/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

Aplicación de los componentes del control interno basado en Coso ERM, identificando los riesgos más representativos para la agencia bancaria.

4. Personal clave de la agencia

Gerente de Agencia: Erick Humberto Solano Ponciano
 Jefe Operativo: Jaime Renato Arroyo Gonzáles
 Asistente de Servicio al Cliente: Celia Clementina Paz Huitz
 Asistente de Operaciones: Luis Pablo Cano Avilés
 Sandra Carolina Xiloj Ixpituj

5. Trabajo a realizar

- ✓ Evaluación del control interno considerando los ocho componentes de Coso ERM.
- ✓ Presentación de informe con deficiencias encontradas.
- ✓ Presentación de un mapa de riesgos.
- ✓ Emisión de recomendaciones para subsanar las oportunidades de mejora determinadas en la evaluación.

P.T.	PLA – 4/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

6. Ponderación de riesgos de acuerdo a probabilidad e impacto.

Para efectos de la elaboración de la matriz de riesgos se ponderarán de acuerdo al criterio de Auditoría Interna Corporativa, según la probabilidad de que suceda y el impacto que este pueda ocasionar, a través de las siguientes escalas:

Ponderación	Probabilidad	Impacto
1	Poco Probable	Leve
2	Probable	Moderado
3	Muy probable	Grave

Según la ponderación asignada, se multiplican ambos valores a fin de conocer el nivel de riesgo de acuerdo a los siguientes intervalos:

Intervalo	Nivel de Riesgo	Representación
1	Bajo	Verde
2 a 4	Medio	Amarillo
5 a 9	Alto	Rojo

7. Periodo a evaluar

Esta comprendido del 01 de enero de 2016 al 31 de enero de 2017.

P.T.	PLA – 5/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

8. Fechas claves

- Nombramiento dirigido al auditor: 10/01/2017
- Notificación del nombramiento: 01/02/2017
- Inicio de la evaluación del control interno: 01/02/2017
- Entrega del informe de auditoría interna: 17/03/2017

9. Recursos a utilizar durante la evaluación.

Para el trabajo a realizar son necesarios los siguientes recursos:

Recurso	Descripción	
Humanos	Un Auditor	Un Supervisor de Auditoría
Materiales	Dos computadoras portátiles	Cédulas de trabajo
Financieros	Combustible	Alimentación

10. Tiempo estimado a invertir.

Auditor: 8 horas diarias, durante 20 días hábiles

Supervisor: 36 horas para supervisión, cambios y correcciones.

11. Informe de resultados.

Se presentará un informe de auditoría interna para comunicar los resultados o las deficiencias que no se encuentren alineados a los controles existentes.

P.T.	PLA – 6/6	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	17/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Planificación de auditoría

El informe deberá presentarse a la Administración cinco (5) días después de finalizada la evaluación del control interno en la agencia bancaria.

Nota: La base legal para la elaboración de la Planificación de Auditoría son las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (2200 – Planificación del trabajo y 2201 – Consideraciones sobre planificación).



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

4.6 Programa de auditoría

P.T.	P.A – 1/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Programa de Auditoría

El programa de auditoría detalla las actividades que se llevarán a cabo para evaluar el control interno en la agencia bancaria en referencia, dichas actividades se muestran a continuación:

No.	Descripción	Ref.	Fecha
	Para evaluar el objetivo general, se elaboró lo siguiente:		
1.1	Entrevista con Gerente de Agencia para conocer la gestión del personal de la agencia respecto al control interno.	A	01/02/17
1.2	Resultado de la entrevista efectuada con el Gerente de Agencia previo a efectuar la evaluación de control interno.	A.1	01/02/17
	Evaluación del Ambiente de Interno	B	01/02/17
2.1	Solicitar la filosofía del banco	B.1	03/02/17
2.2	Solicitar el organigrama funcional de la agencia No.11 Plaza Madera.	B.2	03/02/17
2.3	Solicitar el código de ética	B.3	03/02/17
2.4	Evaluar el cumplimiento de los valores del código de ética para los colaboradores de la agencia.	B.3.1	06/02/17
	Evaluar el Establecimiento de Objetivos		
3.1	Solicitar el objetivo general de la agencia	C	06/02/17
3.2	Solicitar los objetivos específicos de la agencia		
	Evaluar la Identificación de Eventos		
4.1	Dar a conocer el esquema de la ponderación de riesgos de acuerdo a la probabilidad e impacto.	D	07/02/17
4.2	Dar a conocer el intervalo por nivel de riesgo y su representación.		

P.T.	P.A – 2/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Programa de Auditoría

No.	Descripción	Ref.	Fecha
	Validar la Evaluación de Riesgos		
5.1	Efectuar lista de los riesgos más representativos de acuerdo a la evaluación del control interno en la agencia.	E	07/02/17
5.2	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 1 y 2	E.1	08/02/17
5.3	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 3, 4 y 5	E.2	08/02/17
5.4	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 6 y 7	E.3	08/02/17
5.5	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 8, 9 y 10	E.4	08/02/17
5.6	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 11,12 y 13	E.5	08/02/17
5.7	Matriz de riesgos y controles, detalle de los riesgos 14,15 y 16	E.6	08/02/17
5.8	Matriz de riesgos y controles, detalle del riesgo 17	E.7	08/02/17
	Evaluar la Respuesta a los Riesgos		
6.1	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 1 y 2	F.1	14/02/17
6.2	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 3 y 4	F.2	14/02/17
6.3	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 5 y 6	F.3	14/02/17
6.4	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 7 y 8	F.4	14/02/17
6.5	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 9 y 10	F.5	14/02/17
6.6	Respuesta a los riesgos, detalle de los riesgos 11 y 12	F.6	14/02/17
6.7	Respuesta a los riesgos, 13, 14 y 15	F.7	14/02/17
6.8	Respuesta a los riesgos 16 y 17	F.8	14/02/17
	Evaluar las Actividades de Control		
7.1	Efectuar la evaluación del control de acceso a la agencia y bóveda general.	G.1	17/02/17

P.T.	P.A – 3/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	16/01/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Programa de Auditoría

No.	Descripción	Ref.	Fecha
7.2	Efectuar la evaluación del resguardo de valores y documentos en custodia	G.2	17/02/17
7.3	Efectuar la evaluación de manejo de caja chica	G.3	17/02/17
7.4	Efectuar evaluación a los procedimientos desarrollados por los Asistentes de Operaciones respecto a las cajillas que contienen efectivo.	G.4	17/02/17
7.5	Efectuar evaluación al manejo y control de chequeras	G.5	17/02/17
7.6	Efectuar evaluación del conocimiento de normas, políticas y procedimientos.	G.6	17/02/17
7.7	Descripción de controles complementarios de la agencia bancaria.	G.7	17/02/17
7.9	Evaluación del cumplimiento de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	G.8	17/02/17
7.10	Verificación de dispositivos de seguridad	G.9	17/02/17
Evaluar la Información y Comunicación			
8.1	Dejar evidencia de procedimientos información	H.1	22/02/17
8.2	Dejar evidencia de procedimientos comunicación	H.2	22/02/17
Validar la Supervisión			
9.1	Dejar evidencia de la supervisión	I.	22/02/17

Nota: La base legal para la elaboración del Programa de Auditoría son las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (2240 – Programa de trabajo).



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

4.7 Notificación dirigida al gerente de agencia

P.T.	NN – AG	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Notificación de Nombramiento

NOTIFICACIÓN DE NOMBRAMIENTO AG-12-2017

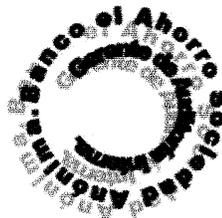
Señor
Erick Humberto Solano Ponciano
Gerente de Agencia
Agencia No. 11 Plaza Madera
Presente

A través del presente hacemos de su conocimiento que se procederá a realizar una evaluación del cumplimiento del control interno a los procedimientos operativos y administrativos realizados en la agencia en referencia, a partir del día miércoles 01 de febrero del año 2017. Para el efecto se designó al auditor Byron Francisco Dubón Velásquez, 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. Jorge Luis Gómez Quevedo
Gerente de Auditoría Interna

4.8 Ejecución de auditoría

P.T.	A	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	15/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Entrevista con Gerente de Agencia

Considerando el nombramiento de auditoría interna AI-169-17 de fecha 10/01/2017 se coordinó una entrevista con el gerente de agencia, Sr. Erick Humberto Solano Ponciano, para conocer generalidades de las actividades llevadas a cabo en la agencia No. 11 Plaza Madera, así como las normas, políticas y procedimientos aplicadas para su gestión.

La entrevista fue para conocer la estructura organizacional de la agencia, cantidad de personal bajo su cargo, horario de apertura y cierre de la agencia, plan de acción en caso de siniestros, conocimiento de controles respecto a los riesgos a los cuales está expuesta la agencia, entre otros.

Así mismo fue abordado el tema del conocimiento del código de ética, en el cual se mencionan las reglas de comportamiento y procedimientos ante situaciones internas.

Uno de los puntos más importantes tratado en la entrevista fue conocer la periodicidad en que el gerente de agencia efectúa seguimiento con el personal para cumplir con los objetivos y metas definidas por la administración.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor



A.1

P.T.	A.1 1/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	15/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Resultado general de la entrevista con el Gerente de Agencia

- **Conocimiento de normas, políticas y procedimientos.**

El gerente de agencia indicó que todo el personal a su cargo conoce el compromiso respecto al cumplimiento de los controles establecidos, para alcanzar los objetivos establecidos.

Al respecto el gerente de agencia indicó que los procedimientos efectuados en la agencia se rigen de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo de Agencias y el Manual de Protocolos de Seguridad de Banco El Ahorro, S.A., los cuales fueron autorizados por el Consejo de Administración.

Asimismo, la administración a través de comunicaciones digitales y escritas da a conocer a sus empleados la importancia del control interno, incentivando la integridad y los valores de la institución, lo cual contribuirá al cumplimiento de las normativas para obtener mejores resultados.

- **Estructura organizacional.**

La agencia se encuentra conformada de la siguiente manera: Gerente de Agencia (Erick Humberto Solano Ponciano), Ejecutivo de Negocios (Vilma Leticia Concúl Velásquez), Jefe Operativo (Jaime Renato Arroyo Gonzáles), Asistente de Servicio al Cliente (Celia Clementina Paz Huitz) y Asistente de Operaciones (Luis Pablo Cano Avilés, Sandra Carolina Xiloj Ixpituj y Dulce María Ibarra Contreras).



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

A 

P.T.	A.1 2/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	15/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Resultado general de la entrevista con el Gerente de Agencia

- **Horario de apertura y cierre de agencia**

La agencia Plaza Madera maneja el horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. Y el horario de entrada del personal a la agencia es con 30 minutos de antelación respecto a la apertura para la atención al público.

- **Integridad y valores éticos:**

El personal de la agencia tiene pleno conocimiento de los valores éticos establecidos por la administración los cuales son los siguientes; **integridad, responsabilidad, respeto, honestidad, confidencialidad y confianza**, cada uno demuestra cual es el comportamiento correcto de un empleado dentro de la institución.

Asimismo, cada uno de ellos ha contribuido a mantener una rotación de personal baja, considerando que el promedio de tiempo laborado de los empleados es de 5 años continuos.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

A 

P.T.	B	
Elaborado por:	B.F.D.V.	01/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q	15/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Ambiente Interno

En la evaluación de la estructura del control interno se revisó el primer componente del informe Coso ERM, el cual consiste en el Ambiente Interno, éste componente es base fundamental para evaluar tres aspectos muy importantes considerando para el efecto la institución bancaria y la unidad objeto de estudio (Agencia No. 11 Plaza Madera), dichos aspectos se detallan a continuación:

- ☞ B.1 > Filosofía del banco
- ☞ B.2 > Estructura organizacional de una agencia bancaria
- ☞ B.3 > Código de ética

De los siguientes documentos fueron revisados los aspectos antes descritos:

Memoria de Labores de Banco El Ahorro, S.A. al 31/12/2016
Manual Operativo de Agencias de Banco El Ahorro, S.A., y
Código de Ética de Banco El Ahorro, S.A.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	B.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	03/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	17/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Filosofía del banco

A continuación se presenta la filosofía del banco, en la cual se encuentra incluida la misión y visión de la institución.

Filosofía	Misión	Visión
Banco El Ahorro, S.A., fue fundado con el objetivo de contribuir y fortalecer la economía a nivel nacional, contando con personal calificado.	Brindar productos financieros innovadores de forma responsable para el desarrollo económico del país, a través del recurso humano competente que responda a la confianza de nuestros clientes.	Ser un banco sólido y confiable con el mejor recurso tecnológico, que genere desarrollo económico a través de soluciones financieras innovadoras, para satisfacer las necesidades de los clientes.

✓ Revisado

El banco ha dado a conocer su filosofía a través del documento Memoria de Labores de Banco El Ahorro, S.A. al 31/12/2016, el cual muestra resultados financieros, gestión administrativa, actividades de convivencia, programa de capacitaciones, esto con el objetivo de mantener actualizado al personal de la institución para cumplir con la misión y la visión establecidas.



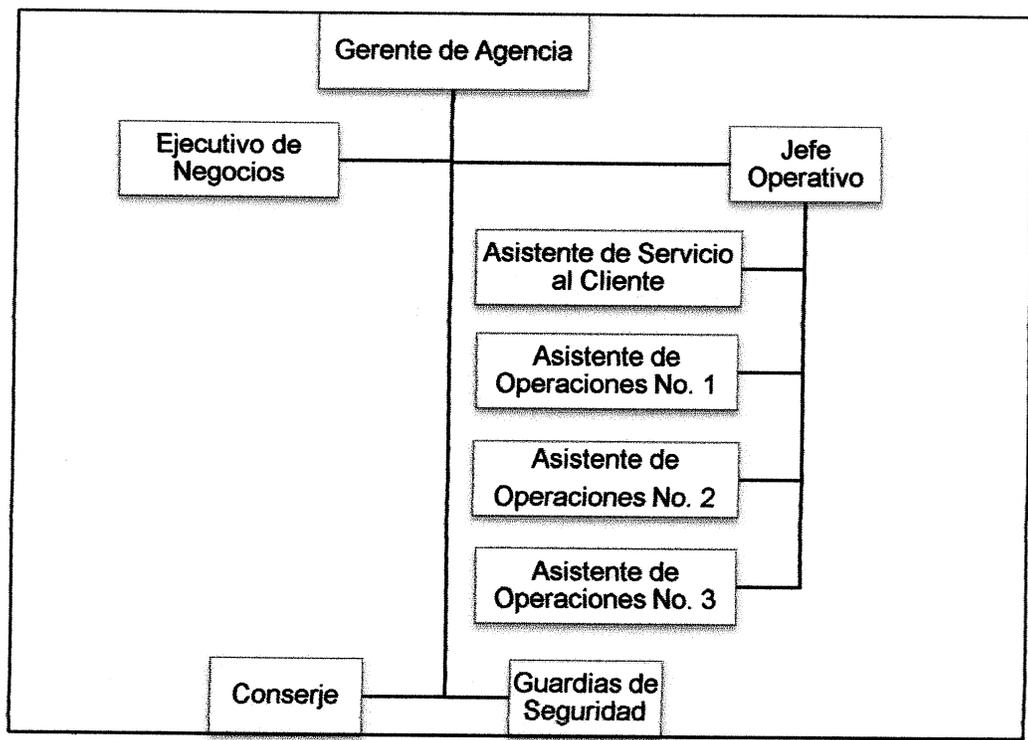
Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

B 

P.T.	B.2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	03/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	17/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
 Evaluación del control interno
 Estructura organizacional de una agencia bancaria

A continuación se presenta la estructura organizacional de la agencia bancaria Plaza Madera, la cual se encuentra conformada por las siguientes posiciones:



Fuente: Elaboración propia con base al trabajo de campo realizado.

✓ Revisado

Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

B

P.T.	B.3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	03/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	17/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Código de Ética

A continuación se presentan los seis (6) valores que forman parte fundamental del código de ética del banco.

Valor	Descripción
B.3.1 1/3 Integridad	Forma de actuar relacionado a sus valores personales y a la sociedad a la que pertenece.
B.3.1 2/3 Responsabilidad	Lograr el mínimo esperado en el desarrollo del trabajo, buscando alternativas de mejora continua en las actividades asignadas para cada puesto de trabajo.
Respeto	Trabajo en equipo y cortesía entre los colaboradores, tratar a los demás con respeto para recibir el mismo valor de las demás personas. ✓
Honestidad	Actuar con sinceridad y moralidad.
B.3.1 3/3 Confidencialidad	Actuar con transparencia para que los actos de las personas hablen por si solos, siendo este uno de los principales valores para cada el colaborador del banco.
Confianza	Brindar seguridad a través de su actuar personal que muestre honradez, honestidad, responsabilidad y transparencia.

✓ Revisado

Conclusión: El código de ética establece sanciones para los colaboradores que incumplan lo establecido, que van desde llamadas de atención hasta finalización de contratos laborales.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

B

P.T.	B.3.1 1/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	06/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	20/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Evaluación al cumplimiento del código de ética

A continuación se presenta el cuestionario utilizado por la agencia bancaria para evaluar los seis (6) valores que conformar el código de ética. "Integridad, responsabilidad, respeto, honestidad, confidencialidad y confianza". El mismo fue tomado de base para evaluar a un colaborador de la agencia.

Nombre del colaborador: **Luis Pablo Cano Avilés**

No. De Empleado: **114709**

Fecha de evaluación: **15/02/2017**

Puesto: **Asistente de Operaciones (receptor pagador)**

No.	Preguntas relacionadas al valor de Integridad	SI	No
1	Eres uno de los más famosos atletas, razón por la cual se te ofrecen 500.000 quetzales por promocionar un producto que no te gusta pero que además no usas, la pregunta es ¿accederías a la solicitud?		X
2	Te encuentras trabajando en una iniciativa junto con otras empresas, con el tiempo descubres que una de ella está utilizando materiales de baja calidad. Si revelas la situación puede fracasar toda la iniciativa, reduciendo enormemente tus ingresos. ¿Revelas la verdad?	X	
3	Luego de un viaje en taxi el conductor te brinda un recibo en blanco para que tú lo llenes y lo entregues a la empresa. ¿Escribes la cantidad de dinero verdadera?	X	
4	Te encuentras jugando al golf con uno de tus clientes más importantes, quien considera que las habilidades para dicho deporte son fundamentales. Al momento de jugar, tú bola no está en buena posición, pero sin que nadie lo vea puedes correrla unos centímetros. ¿Lo haces?		X
5	Cuando vas a estacionar, sin intención rozas el auto del costado. ¿Le dejas una nota asumiendo la responsabilidad?	X	
6	Un compañero pretende copiar e intercambiar algunos CD de música, aun sabiendo que es ilegal. ¿Lo aceptas?		X
7	Un gran amigo, que está buscando trabajado hace tiempo, te pide que escribas una referencia para un trabajo que consideras no está preparado. ¿Le escribes la carta de referencia?		X
8	Una presentación tiene derechos protegidos, ¿la usas para tu propia presentación?		X

✓ Revisado

B.3

P.T.	B.3.1 2/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	06/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	20/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Evaluación al cumplimiento del código de ética

Nombre del colaborador: **Luis Pablo Cano Avilés**
No. De Empleado: **114709**
Fecha de evaluación: **15/02/2017**
Puesto: **Asistente de Operaciones (receptor pagador)**

No.	Preguntas relacionadas al valor de Responsabilidad	SI	No
1	¿Recuerdas alguna situación en concreto en la que tu tarea haya destacado por encima de tus compañeros de trabajo?	X	
2	¿Crees que hasta el día de hoy has tenido logros laborales en el banco?	X	
3	¿Has tenido un grave error en tu carrera?		X
4	¿Te enfrentas a las tareas que menos te gustan?	X	
5	¿Te planteas metas laborales a mediano plazo?	X	
6	¿Crees que tus tareas son relevantes dentro de la empresa?	X	

No.	Preguntas relacionadas al valor de Respeto	SI	No
1	¿Crees que es importante el respeto?	X	
2	¿Crees que la violencia es una forma de resolver los problemas?		X
3	¿Aparentarías ser otra persona por encajar en un grupo?		X
4	¿Le faltarías el respeto a un cliente?		X
5	¿Te gusta que te respeten dentro y fuera del trabajo?	X	
6	¿Le faltarías el respeto a tus jefes inmediatos y compañeros de trabajo?		X

No.	Preguntas relacionadas al valor de Honestidad	SI	No
1	¿Has robado en alguna oportunidad de tu vida?		X
2	¿Si tuvieras la oportunidad de cometer un fraude lo harías?		X
3	¿Ingieres bebidas alcohólicas?		X
4	¿Has fumado en alguna oportunidad marihuana?		X
5	¿Aceptarías algún soborno de un cliente?		X
6	¿Te atreverías a robar dinero de la bóveda general de la agencia bancaria?		X
7	¿Eres puntual para llegar a tu trabajo?	X	
8	¿Te gusta decir mentiras en tu trabajo?		X
9	¿Cobrarías horas extras aunque no las hayas trabajado?		X
10	¿Te sientes a gusto con el puesto laboral que tienes actualmente?	X	

✓ Revisado

B.3 

P.T.	B.3.1 3/3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	06/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	20/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación del control interno
Evaluación al cumplimiento del código de ética

Nombre del colaborador: **Luis Pablo Cano Avilés**
 No. De Empleado: **114709**
 Fecha de evaluación: **15/02/2017**
 Puesto: **Asistente de Operaciones (receptor pagador)**

No.	Preguntas relacionadas al valor de Confidencialidad	SI	No
1	¿Se pueden divulgar los saldos de las cuentas pasivas de clientes?		X
2	¿Puedo solicitar información personal al cliente para beneficio propio?		X
3	¿Conoce la diferencia entre confidencialidad y ética?		X
4	¿Tienes conocimiento que la información que se maneja de forma diaria en la agencia bancaria es confidencial, a menos que el cliente la requiera?	X	
5	¿Anularías información de una cuenta pasiva de cliente para tu propio beneficio?		X
6	¿En una entrevista de trabajo revelarías información confidencial de tu anterior trabajo, con el propósito que te tomen en cuenta para un nuevo trabajo?		X

No.	Preguntas relacionadas al valor de Confianza	SI	No
1	¿Te aprovecharías de la confianza de los clientes?		X
2	¿Te aprovecharías de la confianza de tus compañeros de trabajo?		X
3	¿Cuéntame un poco de ti?	X	
4	¿Has sido víctima de alguna extorsión por alguna razón en tu vida?		X
5	¿Cómo se enteró de esta vacante?	X	
6	¿Qué sabes de esta empresa?	X	
7	Entre otras preguntas.....	X	

✓ Revisado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

B.3

P.T.	C	
Elaborado por:	B.F.D.V.	06/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	20/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Establecimiento de objetivos

Fueron solicitados al Gerente de Agencia los objetivos generales y específicos, para conocer cuáles son las metas a corto, mediano y largo que pretenden alcanzar para desarrollar sus actividades y brindar un buen servicio al cliente. Dichos objetivos se detallan a continuación:

Descripción	Práctica
Objetivo General	Mejorar la atención en el servicio al cliente para incrementar la captación y colocación de los productos financieros que ofrece el banco.
Objetivos Específicos	Cumplir con las normas, políticas y procedimientos establecidos por la institución en los procesos que apliquen. ✓
	Cumplir con la normativa interna de conducta. (Código de Ética).
	Mejorar la calidad del servicio al cliente a los cuentahabientes de la agencia.

✓ Revisado

Conclusión: El cumplimiento de los objetivos puede proporcionar seguridad razonable para los controles establecidos en los procedimientos desarrollados por la agencia bancaria.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	D	
Elaborado por:	B.F.D.V.	07/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	21/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Identificación de eventos

Ponderación de riesgos de acuerdo a probabilidad e impacto.

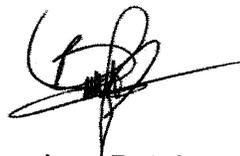
Para efectos de la elaboración de la Matriz de Riesgos se ponderarán de acuerdo al criterio de Auditoría Interna Corporativa, según la probabilidad de que suceda y el impacto que este pueda ocasionar, a través de las siguientes escalas:

Ponderación	Probabilidad	Impacto
1	Poco Probable	Leve
2	Probable	Moderado
3	Muy probable	Grave

Según la ponderación asignada, se multiplican ambos valores a fin de conocer el nivel de riesgo de acuerdo a los siguientes intervalos:

Intervalo	Nivel de Riesgo	Representación
1	Bajo	Verde
2 a 4	Medio	Amarillo
5 a 9	Alto	Rojo

Los aspectos que se detallan en la matriz de riesgos corresponden a la evaluación de controles de acuerdo a los objetivos plenamente definidos para la actividad, por lo cual debe ser considerada como base para robustecer el control interno que actualmente implementa la agencia a fin de mitigar en forma adecuada los riesgos.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

PLA - 4/6 

P.T.	E 1/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	07/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	21/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Riesgos

Los riesgos identificados en la matriz de riesgos y controles se detallan de forma general en la presente cédula centralizadora, sin embargo, el detalle de la evaluación se muestra en las cédulas sumarias.

	No	Riesgo	Nivel de Riesgo
E.1	1	Falta de control dual en la apertura de la agencia bancaria.	Alto
	2	Falta de arqueos al efectivo de bóveda general por parte del gerente de agencia.	Alto
E.2	3	Falta de arqueos al efectivo de las cajillas de seguridad por parte del jefe operativo.	Alto
	4	Incumplimiento en los límites de efectivo establecidos en la agencia bancaria.	Alto
	5	Falta de utilización del dispositivo de seguridad (temporizador) en la puerta principal de bóveda general.	Medio
E.3	6	Falta de inventarios diarios al efectivo de bóveda general por parte del gerente de agencia.	Alto
	7	Falta de inventarios diarios al efectivo de las cajillas de seguridad por parte del jefe operativo.	Alto
E.4	8	Utilización de dispositivos móviles dentro de la agencia bancaria por parte del personal.	Alto
	9	Desconocimiento de normativa interna y externa por el personal de la agencia por falta de capacitación al respecto.	Medio
	10	Inadecuada ubicación de cámaras de seguridad en la agencia bancaria.	Medio
E.5	11	Desconocimiento de protocolos de seguridad por el personal de la agencia ante posibles siniestros.	Alto

P.T.	E 2/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	07/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	21/03/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Riesgos

No	Riesgo	Nivel de Riesgo
E.5	12 Incumplimiento de protocolos de seguridad por falta de elementos de seguridad (agentes de seguridad) en la agencia bancaria.	Alto
	13 Mal funcionamiento de alarmas y cámaras de seguridad.	Alto
E.6	14 Colusión del personal de seguridad para efectuar actos en contra de los intereses de la agencia.	Alto
	15 Extorsiones y amenazas al personal de la agencia	Alto
	16 Falta de evidencia de copias de archivos de video grabados por cámaras de seguridad de la agencia.	Alto
E.7	17 Incumplimiento por falta de capacitación del personal de la agencia sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	Alto

Los riesgos se detallan en la matriz de riesgos para lo cual se realizó la evaluación de controles de acuerdo a los objetivos plenamente definidos para la actividad, por lo cual debe ser considerada como base para robustecer el control interno que actualmente implementa la agencia a fin de mitigar en forma adecuada los riesgos.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	E.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	08/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	22/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

A continuación se presenta una matriz de riesgos y controles en la que se puede observar las pruebas realizadas, asignando una ponderación de riesgo según el impacto y la probabilidad, las cuales fueron consensuadas con la Gerencia de Administración de Riesgos.

ÍD	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE			
				PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO TIPO DE RIESGO	
1	Que no se efectúe la apertura de la agencia con el control dual establecido en el Manual protocolos de Seguridad, donde tiene participación el Gerente de Agencia y el Jefe Operativo, y por ende se efectúe un atraco que ponga en riesgo la seguridad física de los empleados. R.1	Gerente de Agencia y Jefe Operativo	Diariamente se debe efectuar control dual para apertura de agencia, donde el Gerente de Agencia y el Jefe Operativo poseen una llave cada uno de acuerdo al manual de protocolos de seguridad del banco. C.1	2	3	6	Alto
2	Que el Gerente de Agencia no efectúe los cuatro arqueos sorpresa mensuales al efectivo resguardado en bóveda, como lo establece el manual de manejo de efectivo y por tal motivo se efectúen constantes faltantes en la bóveda general. R.2	Gerente de Agencia	Es responsabilidad del Gerente de Agencia efectuar cuatro arqueos sorpresa mensuales al efectivo de bóveda general, dejando evidencia en los libros auxiliares de moneda nacional y extranjera. C.2	3	3	9	Alto

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

F.1

E 1/2

P.T.	E.2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	08/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	22/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

ÍD	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE		
				PROBABILIDAD	IMPACTO	TIPO DE RIESGO
3	Que el Jefe Operativo no efectúe los cuatro arqueos sorpresa mensuales a las cajillas de seguridad de los receptores, como lo establece el manual de manejo de efectivo. R.3	Jefe Operativo	Es responsabilidad del Jefe Operativo de Agencia efectuar cuatro arqueos sorpresa al mes, a las cajillas de seguridad a cargo de los receptores. C.3	3	3	Alto
4	Que el Jefe Operativo no tome en consideración el exceso de efectivo en bóveda general, sin respetar límites de efectivo autorizados para la agencia, lo cual esta pudiera estar expuesta ante algún atraco al efectivo. R.4	Gerente de Agencia y Jefe Operativo	El Gerente de Agencia es el encargado de supervisar que se respeten los límites autorizados de efectivo en la bóveda general. C.4	3	3	Alto
5	Que el Jefe Operativo no coloque el temporizador a la bóveda general como lo establece el manual de manejo de efectivo, y que al momento de un atraco a la agencia se atente contra el efectivo de la agencia. R.5	Jefe Operativo	Jefe Operativo es el encargado de mantener con temporizador la bóveda general, al requerir cantidades de efectivo por encima de los límites manejados por los receptores, se coloca la clave debiendo esperar un lapso de 15 minutos para su apertura. C.5	2	2	Medio

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

P.T.	E.3		
Elaborado por:	B.F.D.V.	08/02/2017	
Revisado por:	J.L.G.Q.	22/02/2017	

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

N°	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE		
				PROBABILIDAD	IMPACTO	TIPO DE RIESGO
6	Que el Gerente de agencia no efectúe inventarios diarios al efectivo de bóveda general que resguarda Jefe Operativo, y se esa forma se incrementa el riesgo de faltante de efectivo como ha existido en algunas oportunidades. R.6	Gerente de Agencia o Asistente de Operaciones	La persona encargada en realizar los inventarios diarios a la bóveda general es el Gerente de Agencia o un Asistente de Operaciones delegado, esto para comprobar que cuando se cierre por última vez la bóveda al final del día, hallan dos personas que estén claras que el dinero se encuentra completo. C.6	2	3	Alto
7	Que el Jefe Operativo no efectúe inventarios diarios al efectivo contenido en las cajillas de los receptores, y se esa forma se incrementa el riesgo de faltantes de efectivo como han existido en diferentes oportunidades. R.7	Jefe Operativo	La persona encargada de realizar los inventarios diarios a las cajillas donde se custodia el efectivo de los receptores es el Jefe Operativo, quien debe tener la certeza que el dinero se encuentra completo antes de ingresar las cajillas a la bóveda general. C.7	2	3	Alto

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

P.T.	E.4
Elaborado por:	B.F.D.V. 08/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 22/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

ID	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE			
				PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	TIPO DE RIESGO
8	La existencia de situaciones anómalas en el personal de la agencia por utilización durante la jornada laboral, de dispositivos móviles en el área de trabajo, lo cual genera incertidumbre para el cliente ante un posible atraco posteriormente a la realización de alguna transacción en la agencia. R.8	Jefe Operativo, Asistente Comercial, Asistente de Servicio al Cliente y Asistente de Operaciones	El Jefe operativo es el encargado de revisar diariamente que el personal de la agencia no porte y utilice dispositivos móviles durante la jornada de trabajo, deben realizarse llamadas de atención a los Asistentes de Operaciones. C.8	3	3	9	Alto
9	La existencia de procedimientos operativos y administrativos erróneos por falta de capacitación al cumplimiento de normas políticas y procedimientos establecidos para el personal de la agencia y funcionarios. R.9	Gerente de Agencia y Jefe Operativo	El Gerente de Agencia es el responsable de supervisar la constante capacitación del personal que tiene labora la agencia. C.9	2	2	4	Medio
10	Que exista inadecuada ubicación de las cámaras de seguridad en la agencia, no permitan esclarecer situaciones anómalas ante algún siniestro. R.10	Gerente de Agencia	Es el Gerente de Agencia el responsable de coordinar con el área de seguridad la debida ubicación de las cámaras. C.10	2	2	4	Medio

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

P.T.	E.5
Elaborado por:	B.F.D.V. 08/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 22/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

N°	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE			TIPO DE RIESGO
				PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	
11	Que exista desconocimiento de protocolos de seguridad por falta conocimiento del personal de la agencia ante algún siniestro y/o atraco. R.11	Todo el personal de la agencia.	Es el Gerente de Agencia el responsable de coordinar con el área de seguridad del banco las capacitaciones constantes ante la posible existencia de siniestros y/o atracos a los que puede estar expuesta la agencia bancaria. C.11	3	3	9	Alto
12	Que la falta de elementos de seguridad para resguardar a los clientes, personal y recursos financieros de la agencia vulnera la posibilidad de siniestros a la que puede estar expuesta la agencia bancaria. R.12	Gerente de Agencia y Jefe Operativo	El Gerente de Agencia y el Jefe Operativo son los funcionarios que deben velar por la seguridad de la agencia sea la adecuada para resguardar todo su giro transaccional. C.12	3	3	9	Alto
13	Mal funcionamiento de alarmas y cámaras de seguridad. R.13	Gerente de Agencia y Jefe Operativo	El Gerente de agencia es el encargado de velar por el funcionamiento de los dispositivos de seguridad. C.13	3	3	9	Alto

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

F.6

F.7

P.T.	E.6		
Elaborado por:	B.F.D.V.	08/02/2017	
Revisado por:	J.L.G.Q.	22/02/2017	

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

N°	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE		
				PROBABILIDAD	IMPACTO	TIPO DE RIESGO
14	Colusión del personal de seguridad para efectuar actos en contra de los intereses de la agencia. R.14	Gerente de Agencia	El Gerente de Agencia es responsable de velar por el actuar de los agentes de seguridad. C.14	3	3	Alto
15	Extorsiones y amenazas al personal de la agencia R.15	Gerente de Agencia	El Gerente y Jefe Operativo son los encargados de monitorear el actuar de sus colaboradores. C.15	3	3	Alto
16	Falta de evidencia de copias de archivos de video grabados por cámaras de seguridad de la agencia. R.16	Gerente de Agencia	Debe existir por lo menos tres meses de copias de videos grabados por las cámaras de seguridad. C.16	3	3	Alto

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control

96

F.7

F.8

E 2/2

P.T.	E.7
Elaborado por:	B.F.D.V. 08/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 22/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Matriz de riesgos y controles

N°	RIESGO	RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO INHERENTE		
				PROBABILIDAD	IMPACTO	TIPO DE RIESGO
17	Incumplimiento por falta de capacitación del personal de la agencia sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. R.17	Gerente de Agencia	El Gerente de Agencia es el encargado de efectuar seguimiento para el cumplimiento de las capacitaciones al personal de la agencia. C.17	3	3	Alto

Referencia:
 R: Riesgo
 C: Control



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	F.1
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera

Evaluación de control interno

Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
1.	Incumplimiento de control dual en la apertura de la agencia bancaria, establecido en el Manual protocolos de Seguridad, donde tiene participación el Gerente de Agencia y el Jefe Operativo: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que únicamente una persona abrió la agencia en tres días consecutivos R.1	Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir sin excepción alguna con establecido en el Manual Operativo de Agencias, en su Procedimiento Apertura de Agencia, La agencia deberá tener sin excepción control dual de llaves. Las llaves de acceso a la agencia no las podrá tener una misma persona. C.1
2.	Incumplimiento del Gerente de Agencia al no efectuar los cuatro arqueos sorpresa mensuales al efectivo resguardado en bóveda general, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Gerente de Agencia no efectuó los cuatro arqueos sorpresa al efectivo resguardado en bóveda general, lo cual incrementa el riesgo de faltantes de efectivo. R.2	Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir con lo establecido en el Manual Operativo de Agencias, procedimiento de Cuadre de Bóveda el cual indica que el Gerente de Agencia deberá realizar cuatro arqueos de bóveda general y sin previo aviso, con el único fin de mantener salvaguardados los activos del banco. C.2

Referencia:

R: Riesgo

C: Control

P.T.	F.2
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
3	Incumplimiento del Jefe Operativo al no efectuar los cuatro arqueos sorpresa mensuales al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad de cada Asistente de Operaciones, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad y los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no efectuó los cuatro arqueos sorpresa al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad, lo cual incrementa el riesgo de constantes faltantes de efectivo. R.3	Se debe cumplir con el Manual Operativo de Agencias procedimiento de Cuadre de Bóveda el cual indica que el Jefe Operativo deberá realizar cuatro arqueos a las cajillas de seguridad a cargo de cada Asistente de Operaciones y sin previo aviso, con el único fin de mantener salvaguardados los activos del banco. C.3
4.	Incumplimiento en la gestión administrativa por el Jefe Operativo al no tomar en consideración el exceso de efectivo resguardado en bóveda general, sin respetar límites de efectivo autorizados para la agencia bancaria: se revisaron los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no preparó y envió remesas de efectivo al departamento de conteo, y durante una semana completa los límites de efectivo estuvieron por encima de los establecido para la agencia bancaria, (se debe emitir carta de llamada de atención al Jefe Operativo por el incumplimiento de la normativa antes citada). R.4	Se recomienda cumplir con lo establecido en el Manual Operativo de Agencias, procedimiento de Manejo de Efectivo en Bóveda, el cual indica que se deberá respetar los límites de efectivo autorizados para la agencia, de lo contrario se efectuarán sanciones al personal a cargo que incumpla con el procedimiento. C.4

Referencia:
R: Riesgo
C: Control

P.T.	F.3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
5.	Omisión del Jefe Operativo al no colocar el temporizador a la bóveda general como lo establece el Manual Operativo de Agencia, procedimiento Manejo de Efectivo en Bóveda; se determinó por medio de la revisión de videos de la cámara de seguridad ubicada en el ingreso a la bóveda general, que el Jefe Operativo olvidó colocar el temporizador en la bóveda al momento de sustraer efectivo para proporcionar a los Asistentes de Operaciones. R.5	Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir con el Manual Operativo de Agencias y procedimiento para Manejo de Efectivo en Bóveda, donde se indica lo siguiente: La Bóveda deberá de permanecer cerrada con llave y clave dial de seguridad. C.5
6.	Incumplimiento del Gerente de Agencia al no efectuar los inventarios diarios al efectivo al efectivo resguardado en bóveda general, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Gerente de Agencia no efectuó en ninguno de los días revisados los inventarios diarios al efectivo resguardado en bóveda general, lo cual incrementa el riesgo de faltantes de efectivo. R.6	Se recomienda cumplir con el Manual Operativo de Agencia en su procedimiento de Cuadre de Bóveda General, donde el Gerente de Agencia o un Asistente de Operaciones, deberá realizar el inventario diario del numerario que queda en resguardo en la Bóveda General, dejando evidencia en Integración o vale de cierre del día, esto con el objetivo de verificar que la integración del saldo de la Bóveda sea el correcto. C.6

Referencia:
R: Riesgo
C: Control

G.1.1

P.T.	F.4
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
7.	<p>Incumplimiento del Jefe Operativo al no efectuar los inventarios diarios al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad de cada Asistente de Operaciones, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad y los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no efectuó durante las días de las semanas revisadas los inventarios diarios las cajillas de seguridad, lo cual incrementa el riesgo de constantes faltantes de efectivo. R.7</p>	<p>Se recomienda cumplir con el Procedimiento Inventario de Efectivo a Asistentes de Operaciones, el cual indica que será responsabilidad del Jefe Operativo, realizar a diario el inventario a las cajillas de valores previo a su resguardo en la bóveda, con el objetivo de verificar que el efectivo se encuentre cuadrado. C.7</p>
8.	<p>Incumplimiento por utilización de dispositivos móviles durante la jornada laboral, lo cual genera incertidumbre para el cliente ante un posible siniestro a la agencia o sus clientes por alguna transacción efectuada: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Asistente de Operaciones No. 1 utilizó en múltiples oportunidades su dispositivo móvil en el área de receptoría incumpliendo de esta forma con el Manual de Protocolos de Seguridad del Banco. R.8</p>	<p>Se recomienda cumplir con lo establecido en Manual de Protocolos de Seguridad para Agencias, el cual prohíbe la utilización de dispositivos móviles dentro de la agencia bancaria, para salvaguardar sus propios activos, a clientes y personal asignado a la agencia. C.8</p>

Referencia:

R: Riesgo

C: Control

P.T.	F.5
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
9.	<p>Incumplimiento de procedimientos operativos y administrativos por el personal de agencia, derivado de la falta de capacitación al cumplimiento de normas políticas y procedimientos establecidos en el Manual Operativo de Agencias: Se determinó que existe falta de conocimiento del Asistente de Operaciones No. 1 y 2, en la forma de precintar el efectivo y efectuar su conteo, cabe resaltar que los colaboradores poseen más de seis meses de pertenecer a la institución, lo cual evidencia falta de capacitación al respecto. R.9</p>	<p>Como sanas prácticas de control interno se recomienda establecer un plan de capacitación continuo sobre procedimientos operativos y administrativos al 100% del personal a efecto de minimizar los errores humanos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes atendidos por la agencia bancaria. C.9</p>
10.	<p>Inadecuada ubicación de las cámaras de seguridad en la agencia, lo cual dificultaría esclarecer situaciones anómalas ante algún siniestro efectuado en contra de la agencia bancaria: Durante la evaluación al control interno se determinó que las cámaras de seguridad No. 3 y 4 ubicadas en el exterior de la agencia, se encuentran alejadas (mal ubicadas) de la puerta principal y del auto cajero, lo cual evidencian limitación en la visualización del circuito cerrado en el proceso transaccional de los clientes de la agencia. R.10</p>	<p>Se recomienda realizar una evaluación conjuntamente con el departamento de Seguridad del Banco la adecuada ubicación de las cámaras de seguridad, con el fin de reubicar las que se consideren necesarias, esto de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos por el Banco. C.10</p>

Referencia:
R: Riesgo
C: Control

P.T.	F.6
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
11.	<p>Incumplimiento de protocolos de seguridad por falta conocimiento del personal de la agencia ante algún posible siniestro en contra las instalaciones de la agencia bancaria: De acuerdo a las evaluaciones (entrevistas efectuadas al personal de la agencia sobre las medidas de seguridad establecidas para la agencia bancaria), se determinó que la Asistente de Servicio al Cliente, desconoce el procedimiento sobre la utilización del botón de pánico, y evacuación por sismos, lo cual evidencia falta de capacitación sobre las medidas de seguridad para las agencias. Cabe resaltar el colaborador posee más de seis meses de pertenecer a la institución, lo cual evidencia falta de capacitación al respecto. R.11</p>	<p>Se recomienda establecer un plan de capacitación continuo a todo el personal, ante la existencia de posibles siniestros y/o atracos a la que puede estar expuesta la agencia bancaria. C.11</p>
12.	<p>Incumplimiento de protocolos de seguridad por falta de elementos de seguridad (Agentes de Seguridad) en la agencia, ante un posible siniestro en contra las instalaciones de la agencia bancaria: De acuerdo a evaluación del control interno efectuada por el departamento de auditoría interna, se determinó que únicamente se encuentran custodiando la agencia dos guardias de seguridad, incumpliendo con el número de guardias de seguridad establecido en la normativa interna del banco, siendo este un mínimo de (4) cuatro elementos por agencia. Es importante comentar que la agencia se encuentra funcionando bajo estas medidas de seguridad desde hace (6) meses, lo cual se considera que el incumplimiento de la normativa, repercute en una oportunidad de siniestro para las estructuras criminales dedicadas al asalto de agencias bancarias. R.12</p>	<p>Se recomienda cumplir con el Manual de Protocolos de Seguridad para Agencias, el cual establece no menos de (4) cuatro guardias de seguridad por agencia, no importando la ubicación de las agencias en el territorio nacional. C.12</p>

Referencia:

R: Riesgo

C: Control

E.5

P.T.		F.7	
Elaborado por:	B.F.D.V.	14/02/2017	
Revisado por:	J.L.G.Q.	24/02/2017	

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
13.	Mal funcionamiento de alarmas y cámaras de seguridad. De acuerdo a la evaluación de auditoría interna realizada se determinó mal funcionamiento en las alarmas y las cámaras de seguridad de la agencia bancaria. R.13	Que el Gerente de agencia gire las instrucciones que se consideren necesarias las corregir las deficiencias de control interno determinadas en alarmas y cámaras de seguridad. C.13
14.	Colusión del personal de seguridad para efectuar actos en contra de los intereses de la agencia. A la fecha de evaluación de auditoría interna no se pudo comprobar este hallazgo, sin embargo, como medida de prevención debe ser responsabilidad del Gerente de Agencia monitorear este tipo de situaciones que pueden afectar los intereses del banco. R.14	El Gerente de Agencia es responsable de velar por el actuar de los agentes de seguridad y del personal de la agencia para monitorear situaciones anómalas que pueden afectar a la institución. C.14
15.	Extorsiones y amenazas al personal de la agencia. A la fecha de evaluación de auditoría interna no se pudo comprobar este hallazgo, sin embargo, como medida de prevención debe ser responsabilidad del Gerente de Agencia monitorear a su personal a efecto de evitar este tipo de riesgo que en algún momento pueden afectar los intereses del banco. R.15	El Gerente y Jefe Operativo son los encargados de monitorear el actuar de sus colaboradores y de personas ajenas que pueden afectar la relación entre colaborador e institución. C.15

Referencia:

R: Riesgo

C: Control

P.T.	F.8
Elaborado por:	B.F.D.V. 14/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 24/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera

Evaluación de control interno

Respuesta a los Riesgos / Cédula de hallazgos

Ref.	Hallazgo	Recomendación
16.	Falta de evidencia de copias de archivos de video grabados por cámaras de seguridad de la agencia, se comprobó que los archivos grabados por las cámaras son únicamente de una semana de antigüedad respecto a la fecha de la grabación, asimismo, se determinó que dos cámaras de seguridad ubicadas en lugares estratégicos no funcionan, por lo que no dejan evidencia de las grabaciones de los eventos suscitados en la agencia bancaria. R.16	Se recomienda se giren las instrucciones necesarias para dejar evidencia de por lo menos tres meses de copias de videos grabados por las cámaras de seguridad, para esclarecer cualquier situación anómala a la que puede estar expuesta la agencia bancaria. C.16
17.	Incumplimiento por falta de capacitación del personal de la agencia sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Sin embargo, como parte de las pruebas efectuadas en la presente auditoría se efectuaron evaluaciones al personal de la agencia para conocer el nivel de conocimiento de la normativa al respecto. R.17	El Gerente de Agencia es el encargado de efectuar seguimiento para el cumplimiento de las capacitaciones al personal de la agencia, por lo que se recomienda se deje evidencia de las capacitaciones impartidas al personal a su cargo, ante posibles revisiones a efectuar por las áreas de control. C.17

E.6

E.7

Referencia:
R: Riesgo
C: Control



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	G.1.	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera

Evaluación de control interno

Actividades de Control / Control de acceso a la agencia y bóveda.

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Existe control dual de distribución de llaves y claves de acceso a la agencia?		X	A la fecha de la evaluación no se realiza de acuerdo a la normativa interna.
2.	¿Existe control dual de distribución de llaves y claves de acceso a la bóveda y caja fuerte?	✓		El control dual de distribución de llaves de acceso existe entre el Gerente y Jefe Operativo.
3.	¿Ingresa personal no autorizado a la bóveda de la agencia?		✓	Únicamente ingresa a la bóveda el Gerente de Agencia y el Jefe Operativo como funcionarios autorizados por la normativa interna.
4.	¿Se cierra la bóveda con llave y clave dial, después de atender solicitudes del personal?		X	Se determinó falta de utilización del temporizador en la bóveda general.
5.	¿Se manejan adecuadamente los límites de efectivo permitido para la agencia, a través del traslado adecuado de los excedentes de efectivo?		X	Existen montos fuera de los límites permitidos de forma recurrente durante varios meses.
6.	¿Existe acta sobre la responsabilidad y participación que tengan los diferentes empleados en la apertura de la Agencia, indicando con claridad quien posee las llaves y quien las claves?	✓		Durante la evaluación se comprobó la existencia del acta sobre la responsabilidad y participación que pueden ejercer empleados de la agencia ante una contingencia por falta de personal.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

 **G.1.1**

P.T.	G.1.1	1/2
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.

Agencia Plaza Madera

Evaluación de control interno

Riesgos del control de acceso a la agencia y bóveda.

1. Falta de control dual en la apertura de la agencia.

Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que únicamente una persona abrió la agencia en tres días consecutivos, lo cual evidencia incumplimiento de la normativa interna. **R.1**

F.1

2. Incumplimiento en los límites de efectivo autorizados para la agencia.

Se revisaron los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera y saldos de contabilidad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no preparó y envió remesas de efectivo al departamento de conteo, y durante una semana completa (16, 17, 18, 19 y 20 de enero de 2017), los límites de efectivo estuvieron por encima de los establecidos para la agencia bancaria, lo cual denota incumplimiento a la política interna. **R.4**

F.2

3. Falta de utilización de temporizador en la bóveda general

Se determinó por medio de la revisión de videos de la cámara de seguridad ubicada en el ingreso a la bóveda general, que el Jefe Operativo olvidó colocar el temporizador en la bóveda al momento de sustraer efectivo para dotar a los Asistentes de Operaciones (esta práctica se observó la fecha 23, 24, 25 y 26 de enero de 2017). **R.5**

F.3

G.1

P.T.	G.1.1	2/2
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Riesgos del control de acceso a la agencia y bóveda.

3.1 Verificación de saldo contable versus saldo del registro auxiliar

Cuenta	Descripción	Saldo Contabilidad	Saldo Reg. Auxiliar	Diferencia
101101.0201	Caja Moneda Nacional	Q. 1,700,000.00	Q. 1,700,000.00	Q.-
101106.0201	Caja Moneda Extranjera	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	Q.-
101101.0202	Caja Chica	Q. 700.00	Q. 700.00	Q.-

OBSERVACIONES

El límite autorizado de efectivo para la agencia es de Q.1,300,000 y \$ 3,000.00

Lugar y fecha: Guatemala 03 de febrero de 2017



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

G.1

P.T.	G.2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Actividades de Control / Resguardo de valores y documentos en custodia

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Se resguardan dentro de la bóveda general las formas en blanco?	✓		Se observó el resguardo de los documentos
2.	¿Se resguardan dentro de la bóveda general los documentos en custodia (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cheques rechazados, sobrepines, estados de cuenta, entre otros)?	✓		Se observó el resguardo de los documentos
3.	¿Se resguardan con llave los registros auxiliares de moneda nacional y moneda extranjera?	✓		Se observó el resguardo de los documentos
4.	¿Todos los archivos de documentos de la Agencia, están debidamente custodiados con llave?	✓		Se observó adecuado resguardo de documentos varios en archivos de metal con llave, instrucción que fue girada por el gerente de agencia despues de la última visita de auditoría interna.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor



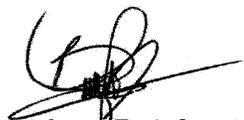
G.2.1

P.T.	G.2.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Cédula de resguardo de formas y documentos en custodia

1.Libretas De Ahorro	Del No.	Al No.	Total Arqueado	Saldo Contable	Diferencia
Moneda Nacional	71551	71800	250 ▲	250	-
Moneda Extranjera	63324	63465	142 ▲	142	-
2.Certificados Plazo Fijo					
Moneda Nacional	2563	2616	54 ▲	54	-
Moneda Extranjera	1296	1317	22 ▲	22	-
3.Cheques De Caja					
Moneda Nacional	54289	54410	122 ▲	122	-
Moneda Extranjera	43287	43395	109 ▲	109	-
4.Giros					
First union	10256	10355	100 ▲	100	-
5.Bonos					
Moneda Nacional	9874	9893	20 ▲	20	-
6.Sobrepines					
	487963	488326	364 ▲	364	-

El Jefe Operativo de Agencia hace constar que se puso a disposición de la Auditoría Interna, todas las formas en blanco a su cargo y que fueron examinadas, arqueadas y detalladas en esta cédula, las cuales, después del arqueado respectivo, fueron recibidos a su entera satisfacción.


Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

G.2 

P.T.	G.3	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Actividades de Control / Manejo de caja chica

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Conoce y posee el Gerente de Agencia y Jefe Operativo, el Reglamento de Caja Chica?	✓		Se observó el acta firmada de conocimiento.
2.	¿Existe nombramiento de la persona encargada para su manejo?	✓		Si existe nombramiento.
3.	¿Están autorizadas y razonadas las facturas que amparan los gastos?	✓		A la fecha de la evaluación del cumplimiento de control interno, se observó que únicamente poseen dos facturas Nos. 8 y 11
4.	¿Se está procediendo correctamente y en tiempo con las liquidaciones de caja chica?	✓		Si se cumplen en tiempo.
5.	¿Se hacen gastos que exceden lo normado en el reglamento?	✓		Pueden existir gastos que se encuentran fuera del límite autorizado de caja chica, únicamente el Gerente de Agencia puede realizar su aprobación.
6.	¿Cumple con su finalidad la Caja Chica?	✓		Generalmente se cumple.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
 Auditor



G.3.1

P.T.	G.3.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Cédula de arqueo y manejo de caja chica

RESULTADOS DEL ARQUEO

<u>EFECTIVO</u>		
Billetes	Q	385.00
Monedas	Q	22.50
TOTAL EFECTIVO	Q	407.50
<u>(+) COMPROBANTES</u>		Λ
Facturas:	Q	292.50
Total Efectivo y Documentos		Q 700.00
(-) Fondo Autorizado	Q	700.00
Diferencia		
Faltante <input checked="" type="checkbox"/> Sobrante <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>	Q	Λ -
		Λ

El Jefe Operativo hace constar que puso a disposición del Auditoría Interna, todo el efectivo en moneda nacional y los comprobantes que respaldan pagos efectuados a través del fondo de caja chica, y que sumados totalizan: Seiscientos quetzales exactos. Recibiéndolos posteriormente a su entera satisfacción, el manejo de caja chica se considera correcto.

Referencia:

Λ = Verificado satisfactoriamente


 Byron Francisco Dubón Velásquez
 Auditor

G.3 

P.T.	G.4	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Actividades de Control / Cajillas de seguridad de Asistentes de Operaciones

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Se encuentran con llave las cajillas de los receptores?	✓		Al iniciar la evaluación se comprobó que las cajillas de los receptores se encontraban con llave.
2.	¿Se encuentran las llaves de las cajillas en custodia del receptor asignado?	✓		Efectivamente.
3.	¿Existen copias de las llaves de las cajillas de los receptores resguardadas en la bóveda?	✓		Si existen copias, estas se encuentran custodiadas en sobre sellado y firmado bajo el resguardo del jefe operativo de agencia.
4.	¿Se realizan rotaciones periódicas de cajillas entre receptores?	✓		Existe rotación de cajillas de seguridad entre los receptores, cada semana.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
 Auditor

P.T.	G.5	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Actividades de Control / Manejo y control de chequeras

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Conoce y posee el asistente de servicio al cliente el manual para el manejo y control de chequeras?	✓		Se comprobó que el asistente de servicio al cliente posee el conocimiento de acuerdo a lo establecido en la normativa interna.
2.	¿La firma de la solicitud de chequera, se compara con la tarjeta de registro de firmas?	✓		Cuando la gestión la realiza el cliente físicamente en la agencia el procedimiento a realizar es manual, sin embargo, cuando el procedimiento se realiza por medio de la banca en línea se verifica mediante el sistema.
3.	¿Se encuentran chequeras que sobrepasan el tiempo establecido de permanencia en la Agencia?		✓	No sobrepasan el tiempo establecido.
4.	¿Se lleva cabo alguna gestión (Correo electrónico o llamada telefónica), para que los clientes se presenten a retirar sus chequeras?	✓		El procedimiento realizado por el asistente de servicio al cliente es la llamada telefónica al cliente, tomando en cuenta que es la vía más ágil para contactar al cliente.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

G.5.1

P.T.	G.5.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Cédula de manejo y control chequeras en custodia

Fecha de recepción	Cliente	No. De cuenta	No. De chequeras
16-01-2017	Wilber Isaias Carrillo Rosales	138-256395-1	1
16-01-2017	Héctor Amílcar Lem Jom	138-784512-2	2
16-01-2017	Natalia Judith López Guardado	138-134679-9	1
17-01-2017	Vilma Leticia Concúl Velásquez	138-794685-3	3
18-01-2017	Mayber Roberto Lara Ponciano	138-197313-5	3
19-01-2017	Keily Janeth Gómez Villalta	138-741852-8	4
20-01-2017	María Magdalena Soto Soto	138-963147-7	2

Referencia:

A = Verificado satisfactoriamente

A A A

OBSERVACIONES

No existe ninguna chequera que supere los dos meses de antigüedad, de acuerdo a lo contenido en la política interna.

Lugar y fecha: Guatemala 14 de febrero de 2017



Byron Francisco Dubón Velásquez
 Auditor



G.5

P.T.	G.6
Elaborado por:	B.F.D.V. 17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q. 27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Actividades de Control / Conocimiento de normas, políticas y procedimientos

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿Se hace del conocimiento del personal de la agencia todos los manuales, circulares, reglamentos e instructivos plasmando la firma de enterado en el documento?	✓		Una vez al mes el gerente de agencia reúne al personal para hacer de su conocimiento los nuevos reglamentos para ello obtiene la firma de cada colaborador como evidencia de lectura, sin embargo se observaron oportunidades de mejora en el personal.
2.	¿Existe archivo exclusivo para todos los manuales, circulares, reglamentos e instructivos enviados a la agencia?	✓		Archivo de metal que se encuentra resguardado en la oficina del gerente de agencia.
3.	¿Se elabora algún registro de control sobre los nuevos reglamentos informados a la agencia y con qué periodicidad se revisa?	✓		Si existe el control, el cual se denomina registro de control de conocimiento de normativa y es revisado mensualmente por el Jefe Operativo.

Referencia:

▲= Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	G.7	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Actividades de Control / Controles complementarios de la agencia

Descripción		Si	No	Observación
1.	¿El Gerente y/o Jefe Operativo de agencia revisa continuamente todos los libros, registros auxiliares y deja constancia de tal revisión?	✓		Se deja firma, sello y fecha de su revisión.
2.	¿El Gerente de Agencia efectúa arqueos sorprendidos continuos del efectivo a cargo del Jefe Operativo y deja constancia de los mismos?		X	Los arqueos son cuatro veces al mes.
3.	¿Durante la jornada laboral, el personal de la agencia porta o usa teléfonos celulares en el área de trabajo?	✓		Durante la evaluación se determinó que el personal no usa el celular, sin embargo, han existido llamadas de atención por la utilización de móviles en el área de receptoría.

Referencia:

▲ = Proceso evaluado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.		G.8
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
 Agencia Plaza Madera
 Evaluación de control interno
 Actividades de Control / Lavado de dinero

Considerando la evaluación del control interno a la agencia bancaria, respecto al conocimiento que poseen los colaboradores sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto No. 58-2005, se efectuaron evaluaciones sorpresivas para conocer el grado de conocimiento respecto a la normativa en referencia.

G.8.1 a G.8.5

También fue requerido el Formulario para inicio de relaciones IVE-01 utilizado por el área de cumplimiento para comprobar la procedencia de los fondos, de acuerdo a normativa. Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, de la Presidencia de la República.

G.8.6



Byron Francis Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	G.8.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Lavado de Dinero

A continuación se le presenta 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 obligas deberán adoptar desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos

Nombre: Erick Humberto Solano Ponciano **Puesto:** Gerente de Agencia
Código de empleado: 114707 **Fecha:** 07/02/2017
Punteo 100

Serie Única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro de paréntesis si considera que la respuesta es falsa o verdadera.

- 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 precedentes de la comisión de cualquier delito y establece las normas que para este efecto deberán 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 el fundamento económico o legal, podría constituir un ilícito penal.
V (X) F ()
- 4) 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 ()
- 5) La Intendencia de Verificación Especial es la encargada de analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos
V (X) F ()

G.8 

P.T.	G.8.2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Lavado de Dinero

A continuación se le presenta 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 obligas deberán adoptar desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

Nombre: Jaime Renato Arroyo Gonzales
Código de empleado: 454506
Punteo 80

Puesto: Jefe Operativo
Fecha: 07/02/2017

Serie Única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro de paréntesis si considera que la respuesta es falsa o verdadera.

- 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 precedentes de la comisión de cualquier delito y establece las normas que para este efecto deberán 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 el fundamento económico o legal, podría constituir un ilícito penal.
V (X) F ()

- 4) 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 ()

- 5) La Intendencia de Verificación Especial es la encargada de analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos
V (X) F ()

G.8 

P.T.	G.8.4	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Lavado de Dinero

A continuación se le presenta 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 obligas deberán adoptar desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

Nombre: Celia Clementina Paz Huitz
Código de empleado: 135761
Punteo 80

Puesto: Asistente de Servicio al Cliente
Fecha: 07/02/2017

Serie Única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro de paréntesis si considera que la respuesta es falsa o verdadera.

- 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 precedentes de la comisión de cualquier delito y establece las normas que para este efecto deberán 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 el fundamento económico o legal, podría constituir un ilícito penal. V (X) F ()
- 4) 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 ()
- 5) La Intendencia de Verificación Especial es la encargada de analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos V (X) F ()

G.8 

P.T.	G.8.5	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Evaluación de Lavado de Dinero

A continuación se le presenta 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 para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

Nombre: Sandra Carolina Xiloj Ixpituj
Código de empleado: 258901
Punteo 80

Puesto: Asistente de Operaciones
Fecha: 07/02/2017

Serie Única: A continuación se le presentan 5 enunciados, por favor coloque una "X" dentro de paréntesis si considera que la respuesta es falsa o verdadera.

- 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 precedentes de la comisión de cualquier delito y establece las normas que para este efecto deberán 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 el fundamento económico o legal, podría constituir un ilícito penal. V (X) F ()

- 4) 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 ()

- 5) La Intendencia de Verificación Especial es la encargada de analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos V (X) F ()

G.8

P.T.	G.8.6 1/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Formulario de Inicio de Relaciones IVE-01

BANCOS			
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES IVE 01 REDUCIDO - Persona o Empresa Individual -			
1. LUGAR:		2. FECHA (dd/mm/aaaa):	
3. DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO			
3.1. Producto o servicio:			
3.2. Moneda:			
3.3. Cuentas Relacionadas:		3.4. No. Cliente:	
4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE			
4.1. Primer apellido:		Segundo apellido:	Apellido de casada:
Primer nombre:		Segundo nombre:	
4.2. Dirección particular completa (calle o avenida, casa No., número, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país):			
4.3. Teléfonos:		4.4. Fax:	4.5. E-mail:
4.6. El solicitante es una Persona Expuesta Políticamente (PEP) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
(Si la respuesta es positiva consignar los datos correspondientes en el numeral 4.8.3 y 4.8.4)			
4.7. El solicitante es padre, madre, hermano (a), cónyuge, hijo (a) de una Persona Expuesta Políticamente (PEP) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
4.8. Si la respuesta del numeral 4.7 es positiva proporcionar la siguiente información:			
4.8.1. Parentesco o afinidad con la Persona Expuesta Políticamente (PEP) Padre <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Hermano <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> (a) <input type="checkbox"/>			
4.8.2. Nombre completo de la persona que origina la relación de PEP			
4.8.3. Institución donde labora la PEP:		4.8.4. Cargo que desempeña la PEP	
4.9. Ingresos mensuales aproximados del solicitante:		4.10. Egresos mensuales aproximados del solicitante:	
4.11. Actividad Económica Relación de dependencia		4.12. Nombre y dirección de empresa o negocio	
Negocio Propio			
Otro			
5. Actividad mensual aproximada			
Moneda		Q <input type="checkbox"/> US \$ <input type="checkbox"/> Euros <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/>	
5.1. Número total aproximado de transacciones		5.2. Monto total estimado de operaciones mensuales	
Créditos		Créditos	
Débitos		Débitos	
5.3. Monto estimado mensual de Transacciones en efectivo		5.4. Información mensual de Transferencias:	
Depósitos		Monto a enviar	
Retiros		Monto a recibir	
5.5. Otros datos del solicitante:			
Precedencia de los fondos para el inicio de la relación:			

G.8

P.T.	G.8.6 2/2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Formulario de Inicio de Relaciones IVE-01

5.2. Otros datos del solicitante:	
Procedencia de los fondos para el inicio de la relación:	
Procedencia de los fondos a manejar:	
5. Declaración Transacciones Menores a \$ 5,000.00 en efectivo en moneda extranjera	
EE	
EE	
\$ 3,000.00	\$ 5,000.00
\$ 5,000.00	\$ 10,000.00
\$ 10,000.00	\$ 25,000.00
\$ 25,000.00	EN ADELANTE
7. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE	
7.1 Me comprometo a informar de inmediato al Banco cuando se produzca cambio en la información personal consignada en este formulario y — cuando se produzca un cambio significativo en el movimiento de fondos reportados. Para el efecto, por cambio significativo en el movimiento de fondos se entenderá cuando la cantidad reportada aumente o disminuya con respecto al rango indicado inicialmente en el numeral 5.1	
7.2 Autorizo al Banco a verificar la información proporcionada en este formulario.	

_____	_____
Firma del solicitante	Otros firmantes

_____	_____
Firma y código del empleado responsable que llenó el formulario	Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación	

Base Legal: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República y f2 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, de la Presidencia de la República.


Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor


G.8

P.T.	G.9	
Elaborado por:	B.F.D.V.	17/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	27/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Actividades de Control / Verificación de dispositivos de seguridad

Inventario de dispositivos instalados en la agencia						
Dispositivo	Lobby	Oficina Jefe	Área bóveda	Área receptores	Área de servicio al cliente	Sanitario
Cámaras UTC	Si	Si	Si	Si	Si	No
Botones de pánico	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Infrarrojos	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Sensores de vibración	Si	No	Si	No	No	No
Extinguidores	Si	No	Si	Si	Si	No
Detector de humo	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Referencia ▲ = Proceso Revisado

Para la activación de alarma, se presionó el botón de pánico ubicado en el área de bóveda general, la hora de activación de la alarma fue a las 10:00 y la hora de respuesta fue a las 10:30, lo cual se considera inadecuado de acuerdo al protocolo de seguridad establecido por el departamento de Seguridad del Banco.

Observaciones: Derivado de la ubicación física de la agencia, únicamente se cuenta con dos guardias de seguridad.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	H.1	
Elaborado por:	B.F.D.V.	22/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	28/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Información y comunicación

Procedimiento de información

Para poder generar la información clara y oportuna se utilizan los siguientes aplicativos:

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

La información generada presenta los siguientes aspectos:

Información	Observación
Contenido adecuado	Presenta el detalle de la información requerida
Oportuna	Es generada en todo momento y en un tiempo adecuado.
Actualizada	La información se actualiza en línea con el sistema
Exacta	Los datos son correctos al cotejarlos con otra fuente
Accesible	De acuerdo a los perfiles asignados, los usuarios obtienen con facilidad la información requerida.

Referencia

▲ = Proceso Revisado



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	H.2	
Elaborado por:	B.F.D.V.	22/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	28/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Información y comunicación

Procedimiento de comunicación

Se proporciona comunicación a todo el personal de las agencias, respecto a procedimientos actualizados y otras actividades.

Los medios utilizados son los siguientes:

No.	Comunicación	Medio utilizado
1.	Procedimientos	- Correo electrónico de forma semanal o cuando corresponda. - Link en intranet para consulta de documentos - Documentos escritos - Capacitaciones
2.	Filosofía	- Correo electrónico - Conferencias y capacitaciones
3.	Estrategia de recursos humanos	- Correo electrónico - Material informativo
4.	Código de Ética	- Correo electrónico - Boletines informativos - Capacitaciones

Referencia

▲ = Proceso Revisado

El personal de la agencia recibe información clara y oportuna de la dirección, con el único fin de dar cumplimiento a la normativa interna y externa, lo cual coadyuvará a mantener un nivel de riesgo bajo para la institución.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

P.T.	I	
Elaborado por:	B.F.D.V.	22/02/2017
Revisado por:	J.L.G.Q.	28/02/2017

Banco El Ahorro, S.A.
Agencia Plaza Madera
Evaluación de control interno
Supervisión

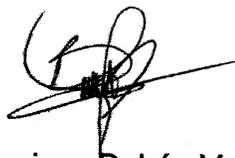
Para el evaluar del control interno, diferentes partes mantienen constante supervisión de acuerdo a las actividades operativas y administrativas realizadas por la agencia, siendo estas las siguientes:

Quién evalúa	Supervisión	Metodología	Objetivo	Frecuencia
Auditoría Interna	Evaluación del Control Interno	Informe de Auditoría	Generales y Específicos	Planificación anual
Director Regional	Evaluación del proceso transaccional	Reporte de supervisión		Revisión mensual
Gerente de Agencia	Evaluación del control operativo	Reporte de control operativo		Revisión semanal
Jefe Operativo de Agencia	Evaluación de las actividades operativas y administrativas	Hoja de autocontrol		Revisión diaria

Referencia:

© = Proceso observado

Lo descrito coadyuva para la adecuada gestión de riesgos, tomando en consideración el componente de supervisión, el cual influye en el cumplimiento del control interno de la agencia No. 11 Plaza Madera.



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor

4.9 Informe de auditoría

**Banco El Ahorro, S.A.
Gerencia de Auditoría Interna**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AG-35-2017

Guatemala 07 de marzo de 2017

**Señores
Consejo de Administración
Banco El Ahorro Sociedad Anónima
Agencia No. 11 Plaza Madera**

ANTECEDENTES.

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría y al nombramiento de Auditoría Interna No. **AI-169-17**, de fecha 10 de enero de dos mil diecisiete, hemos concluido con la Evaluación del Control Interno en la Agencia No. 11 Plaza Madera, ubicada en la 6 avenida 9-64 zona 9 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, a cargo del Gerente de Agencia, señor Erick Humberto Solano Ponciano, dicha evaluación fue realizada por el Auditor Byron Francisco Dubón Velásquez del miércoles 01 de febrero al martes 28 de febrero del año 2017.

ALCANCE DEL TRABAJO

Evaluar el cumplimiento del control interno en los procedimientos operativos y administrativos realizados en la agencia No. 11 Plaza Madera con base a los componentes del control interno según informe COSO ERM (por sus siglas en inglés Enterprise Risk Management).

ALCANCE DEL TRABAJO

El mismo comprendió los siguientes aspectos:

- Entrevistas con el personal que interviene en cada uno de los procedimientos operativos y administrativos de la agencia bancaria.
 - ✓ Gerente de Agencia
 - ✓ Jefe Operativo de Agencia
 - ✓ Asistente de Servicio al Cliente
 - ✓ Asistente de Operaciones
- Avaluar la existencia de una adecuada gestión de riesgo que apoye a la mitigación del riesgo inherente.
- Identificación de riesgos y controles en cada uno de los procedimientos del proceso.

RESULTADOS

De acuerdo a la evaluación efectuada se implementó una Matriz de Riesgos¹ a fin de evidenciar las oportunidades de mejora observadas, así como la falta o vulnerabilidad de los controles que permitan mitigar los riesgos inherentes;

¹ **Matriz de Riesgos:** es una herramienta utilizada que permite conocer los distintos riesgos a los que está expuesto un proceso a través de la cual se determinan controles, y niveles de riesgo con el fin primordial de asignar prioridades para su atención, mitigación y supervisión.

así también, a través un Mapa de Calor² se graficaron los riesgos detallados en la matriz de riesgos y controles.

Para efectos de calificación de cada uno de los riesgos identificados, estos se ponderaron de acuerdo a la probabilidad de que sucedan y el impacto que estos puedan ocasionar, a través de las siguientes escalas:

Ponderación	Probabilidad	Impacto
1	Poco Probable	Leve
2	Probable	Moderado
3	Muy probable	Grave

Según la ponderación asignada, se multiplican ambos valores a fin de conocer el nivel de riesgo de acuerdo a los siguientes intervalos:

Intervalo	Nivel de Riesgo	Representación
1	Bajo	Verde
2 a 4	Medio	Amarillo
5 a 9	Alto	Rojo

Es menester indicar que los aspectos detallados en la Matriz de Riesgos corresponden a la evaluación de controles de acuerdo a los objetivos plenamente definidos para esta actividad, por lo cual debe ser considerada únicamente de base para robustecer el control interno que actualmente implementa la agencia a fin de mitigar en forma adecuada los riesgos.

² **Mapa de Calor:** un cuadro de tendencia a través de la cual se grafican las estimaciones de los riesgos detallados en la Matriz de Riesgos según la probabilidad e impacto definidos por el auditor.

Mapa de Calor

En el presente Mapa de Calor se resumen los riesgos observados en el transcurso de la revisión, descritos en la Matriz de Riesgos de acuerdo a la exposición de estos, a partir de la ponderación efectuada.

Del resultado de la evaluación se determinaron **03** riesgos que tienen controles que deben ser mejorados y se encuentran en un nivel de riesgo medio y **09** riesgos en los cuales hay ausencia de controles, o bien, son débiles, por lo que se ubican en un nivel de riesgo alto, este último es al que se debe tener especial atención con la finalidad de adoptar las medidas necesarias que puedan mitigar los impactos que tales riesgos puedan ocasionar. De lo anterior, se gráfica a continuación los riesgos a través del Mapa de Calor.

P R O B A B I L I D A D	Probabilidad alta e impacto bajo	Probabilidad alta e impacto medio	Probabilidad alta e impacto alto 11 Riesgos
	Probabilidad media e impacto bajo	Probabilidad media e impacto medio 3 Riesgos	Probabilidad media e impacto alto 3 Riesgos
	Probabilidad baja e impacto bajo	Probabilidad baja e impacto medio	Probabilidad baja e impacto alto
IMPACTO			

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS POR NIVEL DE RIESGO

❖ **Hallazgo No. 1 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento de control dual en la apertura de la agencia bancaria, establecido en el Manual protocolos de Seguridad, donde tiene participación el Gerente de Agencia y el Jefe Operativo: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que únicamente una persona abrió la agencia en tres días consecutivos

Recomendación

Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir sin excepción alguna con establecido en el Manual Operativo de Agencias, en su Procedimiento Apertura de Agencia, La agencia deberá tener sin excepción control dual de llaves. Las llaves de acceso a la agencia no las podrá tener una misma persona.

❖ **Hallazgo No. 2 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento del Gerente de Agencia al no efectuar los cuatro arqueo sorpresa mensuales al efectivo resguardado en bóveda general, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Gerente de Agencia no efectuó los cuatro arqueo sorpresa al efectivo resguardado en bóveda general, lo cual incrementa el riesgo de faltantes de efectivo.

Recomendación

Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir con lo establecido en el Manual Operativo de Agencias, procedimiento de Cuadre de Bóveda el cual indica que el Gerente de Agencia deberá realizar cuatro arqueos de bóveda general y sin previo aviso, con el único fin de mantener salvaguardados los activos del banco.

❖ Hallazgo No. 3 (Nivel de Riesgo Alto)

Incumplimiento del Jefe Operativo al no efectuar los cuatro arqueos sorpresivos mensuales al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad de cada Asistente de Operaciones, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad y los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no efectuó los cuatro arqueos sorpresivos al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad, lo cual incrementa el riesgo de constantes faltantes de efectivo.

Recomendación

Se debe cumplir con el Manual Operativo de Agencias procedimiento de Cuadre de Bóveda el cual indica que el Jefe Operativo deberá realizar cuatro arqueos a las cajillas de seguridad a cargo de cada Asistente de Operaciones y sin previo aviso, con el único fin de mantener salvaguardados los activos del banco.

❖ **Hallazgo No. 4 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento en la gestión administrativa por el Jefe Operativo al no tomar en consideración el exceso de efectivo resguardado en bóveda general, sin respetar límites de efectivo autorizados para la agencia bancaria: se revisaron los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no preparó y envió remesas de efectivo al departamento de conteo, y durante una semana completa los límites de efectivo estuvieron por encima de los establecido para la agencia bancaria, (se debe emitir carta de llamada de atención al Jefe Operativo por el incumplimiento de la normativa antes citada).

Recomendación

Se recomienda cumplir con lo establecido en el Manual Operativo de Agencias, procedimiento de Manejo de Efectivo en Bóveda, el cual indica que se deberá respetar los límites de efectivo autorizados para la agencia, de lo contrario se efectuarán sanciones al personal a cargo que incumpla con el procedimiento.

❖ **Hallazgo No. 5 (Nivel de Riesgo Medio)**

Omisión del Jefe Operativo al no colocar el temporizador a la bóveda general como lo establece el Manual Operativo de Agencia, procedimiento Manejo de Efectivo en Bóveda; se determinó por medio de la revisión de videos de la cámara de seguridad ubicada en el ingreso a la bóveda general, que el Jefe Operativo olvidó colocar el temporizador en la bóveda al momento de sustraer efectivo para proporcionar a los Asistentes de Operaciones.

Recomendación

Como buena práctica de control interno se recomienda cumplir con el Manual Operativo de Agencias y procedimiento para Manejo de Efectivo en Bóveda, donde se indica lo siguiente: La Bóveda deberá de permanecer cerrada con llave y clave dial de seguridad.

❖ Hallazgo No. 6 (Nivel de Riesgo Alto)

Incumplimiento del Gerente de Agencia al no efectuar los inventarios diarios al efectivo resguardado en bóveda general, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Gerente de Agencia no efectuó en ninguno de los días revisados los inventarios diarios al efectivo resguardado en bóveda general, lo cual incrementa el riesgo de faltantes de efectivo.

Recomendación

Se recomienda cumplir con el Manual Operativo de Agencia en su procedimiento de Cuadre de Bóveda General, donde el Gerente de Agencia o un Asistente de Operaciones, deberá realizar el inventario diario del numerario que queda en resguardo en la Bóveda General, dejando evidencia en Integración o vale de cierre del día, esto con el objetivo de verificar que la integración del saldo de la Bóveda sea el correcto.

❖ Hallazgo No. 7 (Nivel de Riesgo Alto)

Incumplimiento del Jefe Operativo al no efectuar los inventarios diarios al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad de cada Asistente de Operaciones, como lo establece el Manual Operativo de Agencias: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad y los registros auxiliares de moneda nacional y extranjera de dos semanas anteriores a la fecha de la

visita de auditoría interna, y se determinó que el Jefe Operativo no efectuó durante las días de las semanas revisadas los inventarios diarios de las cajillas de seguridad, lo cual incrementa el riesgo de constantes faltantes de efectivo.

Recomendación

Se recomienda cumplir con el Procedimiento Inventario de Efectivo a Asistentes de Operaciones, el cual indica que será responsabilidad del Jefe Operativo, realizar a diario el inventario a las cajillas de valores previo a su resguardo en la bóveda, con el objetivo de verificar que el efectivo se encuentre cuadrado.

❖ **Hallazgo No. 8 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento por utilización de dispositivos móviles durante la jornada laboral, lo cual genera incertidumbre para el cliente ante un posible siniestro a la agencia o sus clientes por alguna transacción efectuada: Se revisaron los videos de las cámaras de seguridad de dos semanas anteriores a la fecha de la visita de auditoría interna, y se determinó que el Asistente de Operaciones No. 1 utilizó en múltiples oportunidades su dispositivo móvil en el área de receptoría incumpliendo de esta forma con el Manual de Protocolos de Seguridad del Banco.

Recomendación

Se recomienda cumplir con lo establecido en Manual de Protocolos de Seguridad para Agencias, el cual prohíbe la utilización de dispositivos móviles dentro de la agencia bancaria, para salvaguardar sus propios activos, a clientes y personal asignado a la agencia.

❖ **Hallazgo No. 9 (Nivel de Riesgo Medio)**

Incumplimiento de procedimientos operativos y administrativos por el personal de agencia, derivado de la falta de capacitación al cumplimiento de normas políticas y procedimientos establecidos en el Manual Operativo de Agencias: Se determinó que existe falta de conocimiento del Asistente de Operaciones No. 1 y 2, en la forma de precintar el efectivo y efectuar su conteo, cabe resaltar que los colaboradores poseen más de seis meses de pertenecer a la institución, lo cual evidencia falta de capacitación al respecto.

Recomendación

Como sanas prácticas de control interno se recomienda establecer un plan de capacitación continuo sobre procedimientos operativos y administrativos al 100% del personal a efecto de minimizar los errores humanos para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes atendidos por la agencia bancaria.

❖ **Hallazgo No. 10 (Nivel de Riesgo Medio)**

Inadecuada ubicación de las cámaras de seguridad en la agencia, lo cual dificultaría esclarecer situaciones anómalas ante algún siniestro efectuado en contra de la agencia bancaria: Durante la evaluación al control interno se determinó que las cámaras de seguridad No. 3 y 4 ubicadas en el exterior de la agencia, se encuentran alejadas (mal ubicadas) de la puerta principal y del auto cajero, lo cual evidencian limitación en la visualización del circuito cerrado en el proceso transaccional de los clientes de la agencia.

Recomendación

Se recomienda realizar una evaluación conjuntamente con el departamento de Seguridad del Banco la adecuada ubicación de las cámaras de seguridad, con el fin de reubicar las que se consideren necesarias, esto de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos por el Banco.

❖ **Hallazgo No. 11 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento de protocolos de seguridad por falta conocimiento del personal de la agencia ante algún posible siniestro en contra las instalaciones de la agencia bancaria: De acuerdo a las evaluaciones (entrevistas efectuadas al personal de la agencia sobre las medidas de seguridad establecidas para la agencia bancaria), se determinó que la Asistente de Servicio al Cliente, desconoce el procedimiento sobre la utilización del botón de pánico, y evacuación por sismos, lo cual evidencia falta de capacitación sobre las medidas de seguridad para las agencias. Cabe resaltar que el colaborador posee más de seis meses de pertenecer a la institución, lo cual evidencia falta de capacitación al respecto.

Recomendación

Se recomienda establecer un plan de capacitación continuo a todo el personal, ante la existencia de posibles siniestros y/o atracos a la que puede estar expuesta la agencia bancaria, emitiendo las constancias respectivas para el expediente de cada participante o colaborador.

❖ **Hallazgo No. 12 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento de protocolos de seguridad por falta de elementos de seguridad (Agentes de Seguridad) en la agencia, ante un posible siniestro en contra las instalaciones de la agencia bancaria: De acuerdo a evaluación del control interno efectuada por el departamento de auditoría interna, se determinó que únicamente se encuentran custodiando la agencia dos guardias de seguridad, incumpliendo con el número de guardias de seguridad establecido en la normativa interna del banco, siendo este un mínimo de (4) cuatro elementos por agencia. Es importante comentar que la agencia se encuentra funcionando bajo estas medidas de seguridad desde hace (6) meses, lo cual se considera que el incumplimiento de la normativa,

repercute en una oportunidad de siniestro para las estructuras criminales dedicadas al asalto de agencias bancarias.

Recomendación

Se recomienda cumplir con el Manual de Protocolos de Seguridad para Agencias, el cual establece no menos de (4) cuatro guardias de seguridad por agencia, no importando la ubicación de las agencias en el territorio nacional.

❖ **Hallazgo No. 13 (Nivel de Riesgo Alto)**

Mal funcionamiento de alarmas y cámaras de seguridad. De acuerdo a la evaluación de auditoría interna realizada se determinó mal funcionamiento en las alarmas y las cámaras de seguridad de la agencia bancaria.

Recomendación

Cono sana práctica de control interno se recomienda que el Gerente de Agencia gire las instrucciones que se consideren necesarias, para corregir las deficiencias de control interno determinadas en alarmas y cámaras de seguridad

❖ **Hallazgo No. 14 (Nivel de Riesgo Alto)**

Colusión del personal de seguridad para efectuar actos en contra de los intereses de la agencia. A la fecha de evaluación de auditoría interna no se pudo comprobar este hallazgo, sin embargo, como medida de prevención debe ser responsabilidad del Gerente de Agencia monitorear este tipo de situaciones que pueden afectar los intereses del banco.

Recomendación

El Gerente de Agencia es responsable de velar por el actuar de los agentes de seguridad y del personal de la agencia, para monitorear situaciones anómalas que pueden afectar a la institución, por tal razón es recomendable que el Gerente de Agencia solicite rotación del personal de seguridad en coordinación con el departamento de seguridad del banco, con el fin de salvaguardar los intereses de la institución y la integridad física del personal que conforma el equipo de trabajo de la agencia bancaria.

❖ Hallazgo No. 15 (Nivel de Riesgo Alto)

Extorsiones y amenazas al personal de la agencia. A la fecha de la evaluación de auditoría interna no se pudo comprobar este hallazgo, sin embargo, como medida de prevención debe ser responsabilidad del Gerente de Agencia monitorear a su personal a efecto de evitar este tipo de riesgo que en algún momento pueden afectar los intereses del banco

Recomendación

El Gerente y Jefe Operativo son los encargados de monitorear el actuar de sus colaboradores y de personas ajenas que pueden afectar la relación entre clientes, colaborador y la institución.

❖ Hallazgo No. 16 (Nivel de Riesgo Alto)

Falta de evidencia de copias de archivos de video grabados por cámaras de seguridad de la agencia, se comprobó que los archivos grabados por las cámaras son únicamente de una semana de antigüedad respecto a la fecha de la grabación, asimismo, se determinó que dos cámaras de seguridad ubicadas en lugares estratégicos no funcionan, por lo que no dejan evidencia de las grabaciones de los eventos suscitados en la agencia bancaria.

Recomendación

Se recomienda se giren las instrucciones necesarias para dejar evidencia de por lo menos tres meses de copias de videos grabados por las cámaras de seguridad, para esclarecer cualquier situación anómala a la que puede estar expuesta la agencia bancaria

❖ **Hallazgo No. 17 (Nivel de Riesgo Alto)**

Incumplimiento por falta de capacitación del personal de la agencia sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Sin embargo, como parte de las pruebas efectuadas en la presente auditoria se efectuaron evaluaciones al personal de la agencia para conocer el nivel de conocimiento de la normativa al respecto.

Recomendación

El Gerente de Agencia es el encargado de efectuar seguimiento para el cumplimiento de las capacitaciones al personal de la agencia, por lo que se recomienda se deje evidencia de las capacitaciones impartidas al personal a su cargo, ante posibles revisiones a efectuar por las áreas de control.

CONCLUSIONES DEL INFORME

Derivado de los puntos anteriores, se concluye que existen varios riesgos, los cuales fueron consensuados con los responsables directos de la agencia bancaria (Gerente y Jefe Operativo), siendo estos los siguientes:

- a) **Contingencia de incumplimiento en los procedimientos establecidos en el Manual Operativo de Agencias, siendo estos los principales:**
 - 1. Procedimiento de apertura de agencia bancaria, (falta de control dual en la apertura de forma reiterada)
 - 2. Procedimiento de cuadro de bóveda general, (falta de arqueos sorpresivos de forma semanal por parte del gerente de agencia, falta de arqueos sorpresivos de forma semanal por parte del jefe operativo al efectivo resguardado en las cajillas de seguridad a cargo de los asistentes de operaciones, falta de inventarios diarios por parte del gerente de agencia al efectivo resguardado en bóveda general a cargo del jefe operativo).
 - 3. Procedimiento de manejo de efectivo en bóveda general, (incumplimiento de límites de efectivo autorizados en la agencia bancaria de forma recurrente, omisión en la utilización del temporizador en bóveda general por el jefe operativo).
 - 4. Procedimiento de inventario de efectivo a asistentes, (falta de inventarios diarios por parte del jefe operativo al efectivo resguardado a las cajillas de seguridad de los receptores).
 - 5. Falta de capacitación continua al personal sobre procedimientos operativos y administrativos para fortalecer el control interno.

- b) **Continencia de incumplimiento en los procedimientos establecidos en el Manual de Protocolos de Seguridad.**

1. Inadecuada ubicación de cámaras de seguridad, misma que limita la visualización del circuito cerrado para efectuar monitoreo de forma oportuna y eficiente.
2. Falta de conocimiento de protocolos de seguridad en el personal de la agencia bancaria, principalmente en la utilización de botón de pánico y evacuación por sismos o terremotos.
3. Incumplimiento en el número de elementos de seguridad (Guardias) que deben custodiar una agencia bancaria.
4. Mal funcionamiento de alarmas y cámaras de seguridad
5. Colusión del personal de seguridad para efectuar actos en contra de los intereses de la agencia
6. Extorsiones y amenazas al personal de la agencia
7. Falta de evidencia de copias de archivos de video grabados por cámaras de seguridad de la agencia
8. Incumplimiento por falta de capacitación del personal de la agencia sobre lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

RECOMENDACIONES DEL INFORME

Derivado de la evaluación efectuada al control interno en la agencia No. 11 Plaza Madera, se determinaron oportunidades de mejora especialmente en los procedimientos relacionados a la gestión operativa y administrativa de la Agencia, por lo que se sugiere se implementen las acciones que correspondan, tales como:

- a) Aplicar sin excepción el nivel de seguimiento de la gestión operativa y administrativa de la agencia a través del cumplimiento del Manual Operativo de Agencias.

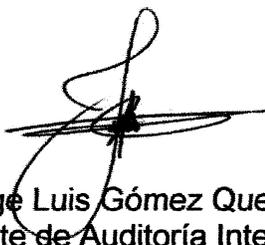
- b) Aplicar sin excepción el nivel de seguimiento de la gestión sobre las medidas de seguridad de la agencia a través del cumplimiento de lo establecido en el Manual de Protocolos de Seguridad del Banco.
- c) Continuar con la acción de compromiso del personal de la agencia, con el fin de minimizar la ocurrencia y reincidencia de las oportunidades de mejora reportadas.
- d) Implementar un plan de acción a corto plazo para dar el seguimiento correspondiente a las observaciones planteadas en el presente informe, en lo concerniente a las oportunidades de mejora de control interno, donde el departamento de auditoría interna efectuará seguimiento al cumplimiento de dichas observaciones.

Sin nada más que agregar, el departamento de auditoría interna expresa su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte de los colaboradores de la agencia evaluada.

Atentamente,



Byron Francisco Dubón Velásquez
Auditor



Lic. Jorge Luis Gómez Quevedo
Gerente de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. Se confirma la hipótesis planteada sobre la unidad objeto de estudio, en donde la falta cumplimiento del control interno en todos los procesos efectuados por una agencia bancaria, incrementa los riesgos inherentes, lo cual impide proporcionar un grado de seguridad razonable para alcanzar el logro de sus objetivos.
2. El sistema de control interno bajo el marco conceptual de Coso II, no garantiza el éxito de las empresas, sin embargo, proporciona herramientas útiles para implementar y fortalecer controles que permiten reducir los riesgos hasta un nivel aceptable, sin dejar por un lado el cumplimiento de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, lo cual permitirá alcanzar las metas establecidas por la institución.
3. La gestión del departamento de auditoría interna es agregar valor, emitiendo recomendaciones encaminadas a fortalecer o implementar controles, respecto a la existencia de riesgos en un nivel bajo, medio o alto, lo cual será responsabilidad para la alta administración el cumplimiento de las recomendaciones para fortalecer el control interno.
4. La evaluación de riesgos inherentes identificados por el departamento de auditoría interna, es importante para la administración, para poder considerar la magnitud de los eventos que pueden afectar la consecución de los objetivos generales de la agencia y los objetivos estratégicos de la institución, lo cual es necesario realizar una evaluación sobre la probabilidad que suceda el riesgo y la determinación del impacto que puede ocasionar, si llegara a materializarse en algún procedimiento de la agencia.

RECOMENDACIONES

1. Que la administración de la institución bancaria fortalezca sin excepción alguna el control interno en cuando al cumplimiento y aplicación manuales, normas, políticas y procedimientos, principalmente para aquellos procedimientos que los colaboradores desconocen y que una de las principales funciones del Gerente de Agencia es velar porque el personal a su cargo conozca la normativa interna para poder aplicarla en los procedimientos desarrollados en la agencia bancaria.
2. Que los bancos del sistema financiero adopten un sistema de control interno basado en Coso II, con el objetivo de mejorar la gestión de riesgos inherentes, utilizando las herramientas que brinda Coso II, para optimizar la gestión de la agencia bancaria, lo cual beneficiará los procesos para alcanzar los objetivos establecidos.
3. Que la auditoría interna realice actividades de revisión continuas en las distintas áreas operativas de las agencias, con la finalidad de velar oportunamente que exista un control interno adecuado a la naturaleza y volumen de las operaciones que realiza la unidad objeto de revisión.
4. Que los estudiantes y profesionales de Contaduría Pública y Auditoría, se interesen en el tema Coso II (ERM Enterprise Risk Management por sus siglas en inglés Gestión de Riesgos Empresariales), ya que es una herramienta útil en el diseño e implementación del Control Interno eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala – año 1985 y sus reformas.
2. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Basilea III: Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios. Basilea, Suiza. Banco de Pagos Internacionales. 2011. 74 páginas.
3. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. La función de Auditoría Interna en los bancos. Basilea, Suiza. Banco de Pagos Internacionales. 2012. 24 páginas.
4. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Principios de gobierno corporativo para bancos. Basilea, Suiza. Banco de Pagos Internacionales. 2015. 42 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, C.A. Diciembre 2001.
6. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas. Guatemala, C.A. Mayo 2002.
7. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 18-2002 Ley de Supervisión Financiera. Guatemala, C.A. Abril 2002.

8. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas. Guatemala, C.A. Mayo 2002.
9. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 17-2002, Ley Monetaria. Guatemala, C.A. Junio 2002.
10. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Guatemala, C.A. Septiembre 2005.
11. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna. Un enfoque moderno de Planificación, Ejecución y Control. Guatemala. Artes Gráficas Acrópolis. 2009. 595 páginas.
12. Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, Resumen Ejecutivo. –Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Copyright 2009 de la versión Española: PricewaterhouseCoopers. 151 páginas.
13. Del Toro J., Fonteboa A., Trabas E., y Santos C. Programa de Preparación Económica para Cuadros. Control Interno. La Habana. Cuba. 2005. 74 páginas.
14. Greuning H., y Brajovic S. Análisis del riesgo bancario: marco para valorar la gobernabilidad societaria y la administración de riesgos. Colombia. Tercera edición. 2010. 382 páginas.

15. Instituto de Auditores Internos. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Guatemala, C.A. 2017. 26 páginas.
16. Santillana, Juan Ramón. Auditoría Interna. México. Pearson Educación. Tercera Edición. 2013. 243 páginas.
17. Superintendencia de Bancos. ABC De Educación Financiera. Guatemala, C.A. Novena Edición. 2014. 75 páginas.
18. Superintendencia de Bancos. Suplemento mensual SIB No. 213. Guatemala, C.A. 2017. 19 páginas.
19. Consejo de Administración Banco El Ahorro, S.A. Manual Operativo de Agencias de Banco El Ahorro, S.A. Guatemala C.A. 2010. 125 páginas.
20. Consejo de Administración Banco El Ahorro, S.A. Manual de Protocolos de Seguridad de Banco El Ahorro, S.A. Guatemala C.A. 2010. 68 páginas.
21. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria. Guatemala, C.A. Marzo 2012.
22. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 73-2008 Ley de Impuesto de Solidaridad. Guatemala, C.A. Diciembre 2008.