

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

**"EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA  
METODOLOGÍA COSO ERM AL ÁREA DE DEPÓSITOS  
MONETARIOS EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL"**

**Tesis**

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

**Por**

**RODRIGO ARMANDO RUIZ PÉREZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, MARZO DE 2018**

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA  
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**

Matemática – Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Auditoría	Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona

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

Presidente	Lic. M.Sc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. M.Sc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Examinador	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto

Guatemala, 10 de enero de 2018.

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldán

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala


Su Despacho

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORIA No. 071-2015 de fecha dieciocho de febrero de dos mil quince, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Rodrigo Armando Ruiz Pérez, carné 200512711-1 en su trabajo de tesis modificado según DIC.AUD.CAMBIO-TEMA 32-2017 denominado "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO-ERM AL ÁREA DE DEPÓSITOS MONETARIOS EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante Ruiz Pérez, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. José de Jesús Portillo Hernández  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 4938



**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 302-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 09 de noviembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO-ERM AL ÁREA DE DEPÓSITOS MONETARIOS EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante **RODRIGO ARMANDO RUIZ PÉREZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDAN  
DECANO

m.ch

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **ACTO QUE DEDICO**

A DIOS	Por la vida, salud, sabiduría y bendiciones recibidas.
A MIS PADRES	Rodrigo y Telma Por su esfuerzo, ejemplo de vida.
A MI ESPOSA	Mavel del Cid Por su amor incondicional, paciencia y ánimo.
A MI HIJA	Lissell Ruiz Para darle el ejemplo, que toda meta necesita esfuerzo.
A MIS HERMANOS	Mauricio, Edgar, Norman, Paty, Daysi, Leyla, Greisy, Nancy, Warner Por su ánimo para siempre seguir adelante.
A MIS AMIGOS	Cristian, Jose, Jenny, Wendy, Victor, German, Elmer, Mario Por su apoyo a lo largo de la carrera.
A MI ASESOR	José de Jesús Portillo Hernández Por su paciencia, supervisión y apoyo en el desarrollo de este trabajo.

A MI UNIVERSIDAD

San Carlos de Guatemala

Por la oportunidad de formarme como profesional.

A MI FACULTAD

Ciencias Económicas

Por impartirme el conocimiento adecuado para representar a mi Universidad.

	<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
INTRODUCCIÓN		i
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>BANCO PRIVADO NACIONAL</b>		
1.1.	Sistema financiero	1
1.1.1	Sistema financiero regulado	1
1.1.2	Sistema financiero no regulado	2
1.2	Instituciones bancarias	2
1.3	Antecedentes de las instituciones bancarias	3
1.4	Definición de bancos	4
1.5	Clasificación de los bancos	5
1.5.1	Bancos privados nacionales	5
1.5.2	Bancos extranjeros	5
1.5.3	Bancos estatales	5
1.5.4	Bancos mixtos	6
1.6	Banco privado nacional	6
1.6.1	Estructura organizacional	6
1.6.2	Operaciones y servicios bancarios	6
1.6.3	Sistema contable	8
1.7	Calificadoras de riesgo	8

1.8	Marco legal aplicable	9
1.8.1	Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	9
1.8.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas	10
1.8.3	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 18-2002, Ley de Supervisión Financiera	11
1.8.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 17-2002, Ley Monetaria	11
1.8.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas	12
1.8.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	13
1.8.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	14
1.8.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	15



1.8.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	15
1.8.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 15-98, Ley de Impuesto Único Sobre Inmueble	15
1.8.11	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo y sus reformas	16
1.8.12	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70, Código de Comercio y sus reformas	16
1.8.13	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91, Código Tributario y sus reformas	16
1.8.14	Junta Monetaria, Resolución JM 150-206 y sus modificaciones, Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos	17

## **CAPÍTULO II**

### **DEPÓSITOS MONETARIOS**

2.1	Antecedentes	18
2.2	Concepto	20
2.3	Elementos	22
2.4	Clases	23

2.5	Características	24
2.6	Forma	25
2.7	Los contratos de adhesión de apertura de cuenta de depósitos monetarios suscritos por los bancos de Guatemala	26
2.8	Depósitos monetarios	27
2.8.1	Cuenta de depósitos monetarios	27
2.8.2	Características de las cuentas de depósitos monetarios	28
2.8.3	Ventajas de las cuentas de depósitos monetarios	28
2.8.4	Desventajas de las cuentas de depósitos monetarios	29
2.8.5	Tipos de cuentas de depósitos monetarios	29
2.8.6	Tipos de cuenta según su titularidad	30
2.8.7	Apertura de cuenta de depósitos monetarios	31
2.8.8	Proceso de captación de los depósitos	34
2.8.9	Funcionamiento de la cuenta de depósitos monetarios	35
2.8.10	Administración de los depósitos	35
2.8.11	Cancelación de cuentas de depósitos monetarios	40

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA**

##### **COSO ERM**

3.1	Ambiente interno	44
-----	------------------	----

3.2	Filosofía de gestión de riesgos	45
3.3	Riesgo aceptado	46
3.4	Apetito de riesgo	46
3.4.1	Apetito de riesgo y su desarrollo	48
3.5	El consejo de administración	51
3.5.1	Principio 1: responsabilidades generales del consejo	52
3.5.2	Principio 2: aptitudes y composición del consejo	53
3.5.3	Principio 3: estructura y prácticas del consejo	56
3.6	Integridad y valores éticos	57
3.7	Compromiso con la competencia	60
3.8	Estructura organizativa	61
3.9	Asignación de autoridad y responsabilidad	61
3.10	Normas para recursos humanos	62
3.11	Implicaciones	62
3.12	Establecimiento de objetivos	62
3.13	Identificación de eventos	63
3.14	Evaluación de riesgos	63
3.15	Respuesta al riesgo	63
3.16	Actividades de control	63
3.17	Información y comunicación	63
3.18	Supervisión	64

3.19	Auditoría interna	64
3.19.1	Técnicas de evaluación del control interno	65
3.19.2	Ventajas de la auditoría interna	66
3.19.3	Requisitos del trabajo de auditoría interna	66
3.19.4	Normas Internacionales para el ejercicio de Auditoría Interna	67

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO ERM AL ÁREA DE DEPÓSITOS MONETARIOS EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRACTICO)**

4.1	Antecedentes	69
4.2	Planificación de la evaluación del control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios en un Banco Privado Nacional	71
4.2.1	Nombramiento de Auditores	71
4.2.2	Carta de anuncio de la auditoría	73
4.2.3	Objetivos y alcance de la auditoría	75
4.2.4	Cronograma de actividades	77
4.3	Índice de papeles de trabajo	78
4.3.1	Programa de auditoría	79
4.4	Evaluación de control interno – diagnóstico	85
4.5	Evaluación de control interno – operación	114

4.6	Informe de auditoría	174
4.7	Planes de acción por recomendaciones de auditoría interna	181
	CONCLUSIONES	185
	RECOMENDACIONES	187
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	188

<b>Figuras</b>	<b>Página</b>
1. Muestra la dirección esperada de rendimiento en el próximo periodo	48
2. Ilustra el rango de rendimiento dependiendo de si se materializan los riesgos u oportunidades	49
3. Los riesgos que podría tener la organización (el universo de riesgo)	49
4. Aquellos riesgos que, si llegaran a materializarse, la organización podría ser capaz de soportar (tolerancia al riesgo)	50
5. Los riesgos que desea manejar (Apetito de Riesgo)	50

## INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno de una empresa tiene un papel clave en la gestión de riesgos para el cumplimiento de sus objetivos comerciales. Un sistema de control interno contribuye a salvaguardar la inversión de los accionistas y los activos de la empresa.

El control interno facilita la eficacia y eficiencia de operaciones, ayuda a garantizar la fiabilidad de los informes internos y externos y ayuda con leyes y reglamentos.

Los controles financieros eficaces, incluido el mantenimiento de registros contables son un elemento importante del control interno. Ellos ayudan a asegurar que la empresa no está expuesta a riesgos financieros y que la información financiera utilizada en el Consejo de Administración para toma de decisiones es fiable. También contribuyen a la salvaguarda de los activos, por prevención y detección de fraudes.

Los objetivos de una empresa, su organización interna y el entorno en el que opera están continuamente evolucionando y, como resultado, los riesgos que enfrenta están cambiando continuamente. Un sistema de control interno depende, por lo tanto, de una evaluación minuciosa y regular de la extensión de los riesgos a los que la empresa está expuesta. Dado que los beneficios son, en parte, la recompensa para el éxito de la toma de riesgos en los negocios, el propósito del control interno es ayudar a administrar y controlar el riesgo adecuadamente en lugar de eliminarlo.

El presente trabajo denominado “Evaluación del sistema de control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios en un banco privado nacional”, aborda justamente el tema antes mencionado, como parte

de la importancia que genera el control interno en un banco; el presente trabajo consta de 4 capítulos:

**CAPÍTULO I:** detalla las generalidades de nuestro sistema bancario y financiero, y como este a través de la expansión y contracción de la economía, refleja la forma de cómo la actividad económica se desarrolla en el país. De esta forma promueve la actividad económica nacional, para que pueda tener un buen desempeño en el manejo de flujo de transacciones en las exportaciones e importaciones.

Los bancos del sistema están regidos por el Banco de Guatemala, el cual regula el sistema monetario y bancario, el sistema bancario se encuentra formado por los bancos privados y estatales. Los bancos privados son aquellos que se encuentran organizados y administrados por el sector privado, los cuales se constituyen como sociedades anónimas, éstos a su vez se clasifican en nacionales y operan en forma de sociedades anónimas, y extranjeros, los que operan por medio de sucursales legalmente establecidas.

**CAPÍTULO II:** describe las generalidades y variables que contemplan los depósitos monetarios, siendo este rubro uno de los más principales en las gestiones bancarias de todos los usuarios.

Para tal efecto, se detalla el funcionamiento del depósito monetario desde su contrato de adhesión, para que sirva, cuál es su función y por qué adopto esa figura, además de mencionar, los usos que hoy se le dan a la gestión de depósitos monetarios.

**CAPÍTULO III:** aborda el tema medular del trabajo, describiendo el alcance de un sistema de control interno que abarca las políticas, procesos, tareas, comportamientos y otros aspectos de una empresa que, en conjunto:



- facilitan su funcionamiento eficaz y eficiente al permitirle responder adecuadamente a operativos, financieros, de cumplimiento y otros riesgos para el logro de los objetivos de la empresa. Esto incluye la salvaguarda de activos de pérdidas y fraudes y asegurar que los pasivos sean identificados y gestionados;
- ayudar a garantizar la calidad de los informes internos y externos. Esto requiere el mantenimiento de registros y procesos adecuados que generen un flujo de información oportuna, relevante e información de dentro y fuera de la organización;
- ayudar a garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, así como políticas con respecto a la conducción de negocios.

Además, se detalla como la metodología de COSO ERM, aporta un gran valor a la organización, en su estructura, y visión de negocio. Para tal efecto se abordan todos los componentes de dicha metodología, a saber: ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

CAPÍTULO IV: este capítulo describe un caso práctico sobre la forma adecuada de realizar una evaluación de control interno en un banco que ha implementado la metodología COSO ERM.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo efectuado, así como las referencias bibliográficas consultadas.

## **CAPÍTULO I**

### **BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **1.1. Sistema financiero**

El sistema financiero se refiere a un mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica, y se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas o los usuarios del crédito.

Dentro de la actividad económica de cualquier país, la participación del sistema financiero representa un papel importante para su crecimiento económico. Su función principal es contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país. Al mismo tiempo, se le atribuyen ciertas funciones específicas como la creación, intercambio, transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.

El sistema financiero de Guatemala se encuentra integrado por:

- Entidades reguladas
- Entidades no reguladas

##### **1.1.1 Sistema financiero regulado**

Está conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal, bajo el criterio de caso por caso, y que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin. Este sector abarca un sistema bancario y uno no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, definidas por ley

como instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo). Por su parte, el sistema financiero no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por los almacenes generales de depósito, compañías de seguros, compañías de fianzas, casas de cambio; además, por el instituto de fomento municipal (INFOM) y el instituto de fomento de hipotecas aseguradas (FHA).

### **1.1.2 Sistema financiero no regulado**

Son las instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización responde a una base legal genérica (Código de Comercio) y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos. Los intermediarios financieros que conforman este sector, usualmente innovadores, proporcionan los servicios que, por ley, les era prohibido prestar a las entidades reguladas. Entre estos intermediarios puede mencionarse a las asociaciones de crédito, otras compañías emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y débito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros tipos de cooperativas que proporcionan diversos servicios financieros en las áreas rurales.

### **1.2 Instituciones bancarias**

Son el conjunto de entidades bancarias que se rigen por las mismas disposiciones legales, se encuentran autorizadas para realizar las mismas operaciones y están sujetas a la supervisión de una misma autoridad fiscalizadora. También son el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

### **1.3 Antecedentes de las instituciones bancarias**

La expresión banco tiene su origen en los empréstitos públicos contraídos por las ciudades italianas al comienzo del siglo XII. Los empréstitos públicos fueron denominados Monti en Italia, comenzaron a designar el fondo común constituido por las contribuciones de varias personas con la expresión banco justamente en el vocablo monte.

En el año de 1944 se inició la modernización económica en Guatemala, para lo cual se creó el Ministerio de Economía y Trabajo, que aprobó los lineamientos de una reforma monetaria y bancaria integral. Durante el mismo período, el gobierno avaló y realizó dicho proyecto, el cual se concretó con la promulgación de la Ley Monetaria (Decreto 203), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215) y la Ley de Bancos (Decreto 315), realizado en el lapso comprendido entre noviembre de 1945 y noviembre de 1946. La reforma comenzó a aplicarse formalmente el 1 de julio de 1946, con la fundación del Banco de Guatemala.

Dentro de los aspectos fundamentales de la reforma monetaria y bancaria está la creación del Banco de Guatemala en calidad de institución autónoma del estado, cuyo rol principal era dedicarse a cumplir las funciones de un banco central moderno, ajena a las actividades de la banca comercial y sin fines de lucro. Anteriormente, en Guatemala existía el Banco Central de Guatemala fundado en 1926, que funcionó como una sociedad con participación accionaria del estado y de particulares, desempeñando algunas de las funciones inherentes a la banca central, además era un banco mixto que combinaba el privilegio de único emisor con la realización de operaciones de banca comercial. Durante 1946 fue creada la Superintendencia de Bancos, que inicio sus labores el 2 de septiembre de dicho año.

Dentro del nuevo sistema se creó la Junta Monetaria, cuya misión primordial consiste en dictar las medidas de política monetaria, cambiaria y crediticia, con entera autonomía respecto del gobierno y de los grupos o gremios del sector privado. Además, el anterior banco central se convirtió en un banco comercial, cuya transición se completó en 1947 cuando se pusieron a la venta las acciones pertenecientes al estado. Al cumplirse los primeros 25 años de la reforma monetaria y bancaria, el sistema financiero guatemalteco se había extendido considerablemente, el cual estaba integrado, además del Banco de Guatemala, por 10 bancos comerciales, dos sociedades financieras privadas y un banco estatal de desarrollo. Al mes de marzo de 2013, la Superintendencia de Bancos registra un total de 18 instituciones bancarias activas y legalmente autorizadas en el país, las cuales están sujetas a su vigilancia e inspección.

#### **1.4 Definición de bancos**

Son instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos, que como parte de un sistema financiero, generan, recogen y administran los recursos financieros, productos de las actividades económicas del país, fomentando de esta manera el ahorro y la inversión, dentro de una unidad política y económica; cumpliendo de esta forma la función de intermediarios financieros, lo que consiste en convertir los ahorros captados que no son inmediatamente utilizados por sus dueños en fuente de financiamiento para actividades productivas, adquisición de vivienda, adquisición de vehículos, entre otros.

Son entidades debidamente autorizadas dentro del territorio de la república para efectuar negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza, y serán consideradas para efectos legales como instituciones bancarias.

## **1.5 Clasificación de los bancos**

En nuestro medio los bancos pueden clasificarse de acuerdo a la conformación de capital, de la siguiente forma:

- Bancos privados nacionales
- Bancos extranjeros
- Bancos estatales
- Bancos mixtos

### **1.5.1 Bancos privados nacionales**

Son instituciones cuya constitución debe efectuarse en forma de sociedades anónimas, y su capital es proveniente de aportaciones de particulares, pudiendo realizar las distintas operaciones y servicios, así como observar y aplicar lo establecido en la ley relacionada.

### **1.5.2 Bancos extranjeros**

Son los que están autorizados para operar en el país mediante sucursales o agencias de bancos constituidos en el extranjero. Podrán operar en Guatemala, por medio de sucursales o bien registrar una oficina de representación para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional, para lo cual deben apegarse a lo que indica la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y en lo procedente a legislaciones vigentes.

### **1.5.3 Bancos estatales**

En este tipo de bancos el capital es aportado por el estado, situación que en ningún momento frena la posibilidad de realizar operaciones con particulares.

#### **1.5.4 Bancos mixtos**

El capital de este tipo de bancos está constituido por aportes de capital privado y estatal.

#### **1.6 Banco privado nacional**

Como se indica, son instituciones privadas que tienen como función principal canalizar los recursos financieros de ciertas personas que disponen de excedentes de dichos recursos, hacia aquellas personas individuales o jurídicas que necesitan de los mismos.

##### **1.6.1 Estructura organizacional**

Describe las áreas y departamentos en las cuales se encuentra estructurada la empresa, así como sus gerencias y líneas de jerarquía.

“La estructura es la forma en que se dividen las tareas entre el personal y en que dichas tareas serán coordinadas; esto supone, además de la división de tareas, determinar cómo estas se agrupan en áreas o departamentos, qué niveles de supervisión se establecen y el grado de descentralización de las decisiones que se asigna a cada puesto”. (15:64)

##### **1.6.2 Operaciones y servicios bancarios**

Los bancos autorizados conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

- Recibir depósitos monetarios.
- Recibir depósitos a plazo.
- Recibir depósitos de ahorro.
- Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la junta monetaria.

- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme a la Ley Orgánica del Banco de Guatemala.
- Obtener crédito de bancos nacionales y extranjeros.
- Otorgar créditos.
- Realizar descuento de documentos.
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito.
- Emitir y operar tarjetas de crédito.
- Realizar arrendamiento financiero.
- Realizar factoraje.
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta ley o por entidades privadas.

En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la junta monetaria.

- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso.
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros.
- Cobrar y pagar por cuenta ajena.
- Actuar como fiduciario.
- Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos.
- Apertura de cartas de crédito.
- Arrendar cajillas de seguridad.



Prohibiciones a los bancos:

- “Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación.
- Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones del propio banco o en su caso, de las empresas que conforman su grupo financiero.
- Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria”. (4:18)

### **1.6.3 Sistema contable**

El registro contable de las operaciones que realizan los bancos, deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la junta monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable en Normas Internacionales de Contabilidad.

### **1.7 Calificadoras de Riesgo**

Como parte de la sanidad de cada país, empresas calificadoras de riesgo emiten sus opiniones especializadas en la evaluación y clasificación de los riesgos de cada país. Gracias a la actividad calificadora de las empresas especializadas que recogen, analizan la información sobre la valoración de los títulos y emisores, y difunden el resultado de tales análisis en forma sencilla y directa, se evita el dispendio de tiempo y capital humano dedicado a estudiar los emisores, títulos y obligaciones, y se amplía el acceso a la información especializada por parte de pequeños, medianos y grandes inversionistas que no cuentan con la capacidad para evaluar la minuciosa información financiera que respalda la amplia gama de emisiones de bonos, títulos u obligaciones: o la compleja estructura financiera de los emisores. En definitiva, se trata de una

actividad empresarial que pone en coordinación el interés de los inversionistas y el de los emisores.

## **1.8 Marco legal aplicable**

La supervisión bancaria y de grupos financieros depende en gran medida de una adecuada legislación y normativa, la cual debe ayudar a que las entidades supervisadas se mantengan reguladas adecuadamente, fuertes y confiables; en consecuencia, la supervisión en Guatemala debe vigilar e inspeccionar que dichas entidades adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales y reglamentarias siguientes:

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

Constituye el precepto legal de mayor jerarquía, aplicable al sistema financiero del país, el cual establece:

“Artículo 133. Junta Monetaria. La junta monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la junta monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto, garantía o aval al estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades. Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofes o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea

aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integra el congreso, a solicitud del presidente de la república.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga”. (1)

### **1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas**

Entró en vigencia el 1 de junio de 2002. Esta nueva ley bancaria establece reglas básicas y modernas, a las cuales se deben apegar los bancos del sistema, procurando adaptar dentro de un espíritu de libertad operacional, las actividades crediticias a las necesidades del medio, de acuerdo con la función pública inherente a las instituciones de crédito.

Por otra parte, se intenta fortalecer la actividad financiera conforme a estándares internacionales, en especial lo referente a la supervisión consolidada de grupos financieros, ya que los bancos del sistema han desarrollado estructuras corporativas que, aun cuando tienen una función económica positiva para el país, las mismas carecen de regulación específica, aspecto que podría inducir a las instituciones a asumir excesivos riesgos, en su perjuicio, así como en perjuicio del propio sistema, pero fundamentalmente para los usuarios de tales estructuras, y por ende, para la economía del país, aspecto que finalmente se encuentra regulado en esta ley.

Por consiguiente, el objeto de la Ley de Bancos y Grupos Financieros es el siguiente:

“Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene como objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento,

suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros”. (4)

En la actualidad los bancos del sistema precisan de una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y de prestar mejores servicios a sus usuarios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales.

### **1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 18-2002, Ley de Supervisión Financiera**

Para el adecuado cumplimiento de las funciones constitucionales y legalmente asignadas, se hace necesario un marco regulatorio que dote al órgano de supervisión, entre otras, de la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección de manera preventiva, así como de facultades sancionatorias. En ese sentido, la Ley de Supervisión Financiera, establece, entre otras, la naturaleza y objeto de la Superintendencia de Bancos, sus funciones, su organización, entre otros.

### **1.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 17-2002, Ley Monetaria**

La ley monetaria establece en su artículo 1: “la unidad monetaria de Guatemala es el Quetzal” (6). Además, le da la potestad de emitir billetes y, monedas al Banco de Guatemala, dentro de la república de Guatemala en su artículo 2.

### **1.8.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas**

Esta ley establece entre otros, los aspectos siguientes:

“Artículo 3. Objetivo Fundamental. El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios”. (7)

“Artículo 13. Junta Monetaria. La junta monetaria, integrada conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala, ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala.

La junta monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a) El presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala;
- b) Los ministros de finanzas públicas, de economía y de 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.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año”. (7)

Adicionalmente el artículo 26, establece que dentro de las atribuciones de la junta monetaria están, entre otras, la de determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional; y, velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.

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

El objeto de esta ley es prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito y establecer las normas que para este efecto deberán observar las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores, entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito, entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala y que estén dedicadas a la intermediación financiera y otras personas individuales o jurídicas que realicen operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques, operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales, transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales, factoraje, arrendamiento financiero, compraventa de divisas y cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos.

Para fortalecer esta ley, mediante acuerdo gubernativo número 118-2002 se emitió el reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el cual tiene por objeto desarrollar los preceptos establecidos en la ley de referencia.

Adicionalmente, en el artículo 32 de esta ley, 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.

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

Esta ley se declara de interés público y tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo, el cual es considerado delito contra la humanidad y contra el derecho internacional.

Al respecto, el artículo 4 de la referida ley indica: “Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o a través de un intermediario, 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”. (9)

Para los efectos de dicha ley, se consideran personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para el efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa.

La Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, será el ente encargado de velar, dentro del ámbito estrictamente administrativo, por el cumplimiento del objeto de la presente ley; para el efecto tendrá las mismas facultades, funciones y atribuciones que le confieren la Ley

Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia.

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

Esta ley fue publicada en el Diario de Centroamérica, el 05 de marzo de 2012, y entro en vigencia el 01 de enero de 2013. Esta ley está compuesta por siete libros, los cuales se integran de la siguiente forma; Libro I: Impuesto Sobre la Renta, libro II: Impuesto a la Primera Matrícula de Vehículos Automotores Terrestres, Libro III: Ley Aduanera Nacional, Libro IV.

Reformas al decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, entre otros.

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

Los servicios que prestan los bancos están exentos del pago de este impuesto, ya que en el artículo 7 se estipula que los servicios que prestan las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos están exentos.

#### **1.8.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 15-98, Ley de Impuesto Único Sobre Inmueble**

Establece un cobro único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la república, el cual será recaudado por trimestres vencidos. La base del impuesto está constituida por los valores de los distintos inmuebles que pertenecen a un mismo contribuyente en calidad de sujeto pasivo del impuesto, para tal caso, el sujeto pasivo lo representan los bancos constituidos y autorizados para operar en el territorio de la República de Guatemala.



### **1.8.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo y sus reformas**

El Código de Trabajo, surge como consecuencia de las características ideológicas del Derecho de Trabajo, adaptado a la realidad laboral de Guatemala, con el objeto de acelerar la solución en la tramitación de diversos juicios de trabajo, estableciendo un conjunto de normas claras, sencillas y desprovistas de mayores formalismos, permitiendo administrar justicia pronta y cumplida, asimismo, regulando la organización de las autoridades administrativas de trabajo para que estas resuelvan con celeridad los problemas con motivo de la aplicación de la legislación laboral.

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

Este código, se crea como iniciativa de ley de un proyecto llamado código de Comercio, el cual respondería a las necesidades económicas del país, dando un tratamiento acertado a las diversas doctrinas e instituciones del Derecho Mercantil, con el fin de estimular la libre empresa, y regular al intercambio de bienes y servicios, entre estos, dentro de limitaciones justas y necesarias, que permitieran al Estado mantener la vigilancia de las mismas.

### **1.8.13 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91, Código Tributario y sus reformas**

El Código Tributario, tiene como objeto evitar arbitrariedades y abusos de poder, y normar adecuadamente las relaciones entre el fisco y los contribuyentes, regulando así el principio de legalidad en materia tributaria, determinando las bases de recaudación de los tributos y lo relativo a la fijación de la base imponible.

#### **1.8.14 Junta Monetaria, Resolución JM 150-206 y sus modificaciones, Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos**

Con base al artículo 59 de las Ley de Bancos y Grupos Financieros se establece que el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por dicha ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad; así mismo que la Superintendencia de Bancos fijara procedimientos de carácter general para la presentación de estados financieros y de cualquier otra información de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, por lo que los registros contables deberán reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos, contrato, operaciones. Por lo anterior, para la elaboración de dicho Manual se consideraron las Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera; la experiencia en la aplicación de los manuales de instrucciones contables vigentes; la normativa vigente; y, las operaciones que en la actualidad realizan las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

## **CAPÍTULO II**

### **DEPÓSITOS MONETARIOS**

#### **2.1 Antecedentes**

Desde épocas antiguas, la necesidad de cambiar diversos elementos que se empleaban en el ámbito comercial, tales como el dinero, ha dado lugar al establecimiento de sitios de cambio.

En la antigua Grecia, se instalaron en las distintas plazas estos establecimientos, debido a la constante amenaza de asaltos durante los largos trayectos que realizaban los viajeros y comerciantes para intercambiar sus productos y realizar sus negocios. Esto puede considerarse claramente como el primer antecedente de la banca.

Asimismo, los sacerdotes no solo desempeñaban actividades de culto, si no que muchos custodiaban el dinero, por eso también se dice que los orígenes más primitivos del Derecho bancario fueron algunas de esas tareas adicionales de los sacerdotes, actividades que posteriormente fueron reproducidas por otras culturas.

El hombre no siempre pensó en el ahorro, entendido este como la parte de los ingresos que no se consume o la inversión de ese ingreso porque, en primer término, no existía la moneda y las relaciones mercantiles se realizaban a través del trueque y, en segundo lugar, porque el interés prioritario del individuo era obviamente solventar sus necesidades básicas de alimento, vestuario y vivienda entre otras, es decir, de naturaleza inmediata.

El surgimiento del dinero le imprimió un nuevo giro a la actividad mercantil, tornándola más ágil y propiciando el nacimiento de ciertas actividades bancarias, tales como la tenencia del mismo dinero, órdenes de pago a distancia, cartas de crédito a favor del viajero, depósitos, etc.

En Roma la actividad bancaria se popularizó. Existía una diversificación de esa actividad, surgiendo por primera vez operaciones de depósitos monetarios. El principal aporte de la cultura romana, es la regulación de la actividad bancaria fuera de la legislación civil, surgiendo así la legislación bancaria de carácter público, elaborando las primeras reglas sobre el depósito de dinero.

Las bancas modernas tienen un sistema en el que se encuentra un banco central que de alguna manera tiene el control de las demás entidades bancarias.

En el siglo XX surgió la banca central en Guatemala. Específicamente debemos referirnos a los años 1924-1926, período en el cual mediante una reforma monetaria y financiera se creó el Banco Central de Guatemala, como un establecimiento de emisión, giro y descuento de carácter privado y con participación del Estado de Guatemala como accionista. Esta reforma culminó durante el mandato del General José María Orellana. A partir de este momento, en Guatemala ha existido también, una constante evolución de esta actividad. A la fecha, como ente regulador de la actividad bancaria, existe la Superintendencia de Bancos, que es un órgano técnico de banca central que actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros y otras dispuestas en leyes específicas, según lo determina el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala. Sus funciones, se regulan en la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República, que le permiten cumplir con la vigilancia e inspección para las cuales fue creada.

La Junta Monetaria es el órgano que ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala, tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, y vela por la liquidez y solvencia del sistema

bancario nacional, a efecto de asegurar la estabilidad y fortalecimiento del ahorro nacional.

La actividad de los bancos consiste en realizar operaciones uniformes e independientes, regidas por normas jurídicas contractuales, sin embargo, no todas las actividades que realiza son jurídicas, es decir, existen algunas eminentemente económicas.

Se puede afirmar, entonces, que la principal actividad de una institución bancaria es la implicación de un crédito, consistente en la transmisión de la propiedad de una persona a otra, con la obligación de restituirla en un determinado plazo.

Al referirse a una cuenta de depósito monetario bancaria, la operación recae sobre cosa fungible, o sea, en algo que puede ser sustituido en especie, calidad y cantidad.

## **2.2 Concepto**

El depósito monetario bancario es, sin duda alguna, una de las actividades más comunes de los bancos y de gran importancia, pues es una actividad que representa el mayor ingreso debido a su masividad y es entendible, puesto que, al depositar dinero ante una institución bancaria, se logra una seguridad financiera y sustituir el efectivo mediante otras formas de pago como el caso de los cheques, tarjetas de débito, transferencias electrónicas, etc.

El uso de la tecnología en las transacciones monetarias, trae la consiguiente agilización de las transacciones mercantiles y la reducción de riesgos, al evitar la portación de dinero.

Es un contrato celebrado entre una persona y una entidad bancaria, mediante el cual la primera entrega a la segunda sumas de dinero, títulos u otra clase de valores, para que se encargue de su custodia, con cargo de devolución,

fijando ambas partes la tasa de interés, comisión y todas las demás cláusulas que establezcan las relaciones jurídicas entre ellas. El Código de Comercio de Guatemala, sobre el depósito bancario de dinero, resalta la transferencia de la propiedad del dinero depositado al Banco depositario, quien tiene la obligación de restituirlo.

De lo expuesto, se determina que el depósito monetario, constituye una relación contractual, que conlleva una serie de actos repetitivos, por medio de los cuales el cuentahabiente confía a la entidad bancaria bienes fungibles o títulos valores, para su resguardo y entrega cuando sea requerido por el depositante, recibiendo además intereses o comisiones, según corresponda.

La cuenta corriente bancaria, se define como un contrato de gestión en virtud del cual el banco se compromete a realizar por cuenta de su cliente cuantas operaciones son inherentes al servicio de caja, realizando las correspondientes anotaciones contables.

Como puede observarse, este contrato tiene como característica principal la captación de recursos monetarios ajenos, por parte de las entidades bancarias, quienes se constituyen en su depositario, comprometiéndose a conservarlo y restituirlo cuando el cuentahabiente lo disponga, sin embargo, el banco puede utilizar el dinero en forma de crédito a terceros contratantes, es decir, el banco puede disponer de estos fondos para lograr realizar operaciones activas. Aquí puede verse una clara referencia al depósito monetario bancario.

Existen dos posibilidades en cuanto los contratos bancarios antes relacionados. Por un lado, los depósitos regulares, en los cuales la recepción de los depósitos por parte del banco no constituye disponibilidad para dicha entidad, puesto que no lo puede usar, y, por otra parte, los depósitos irregulares, en los que el banco sí puede disponer del dinero; es por esto, que

los distintos autores del derecho bancario afirman que este tipo de depósitos constituyen la fuente principal de recursos de las entidades bancarias y su función intermediadora.

### **2.3 Elementos**

Todo contrato bancario, está compuesto de varios participantes, entre los que se puede mencionar: la entidad bancaria, el cliente o parte contratante, y el establecimiento financiero, siendo el contrato de cuenta corriente uno de los elementos más importantes, pues regulan la relación comercial entre la institución de crédito y el cliente, siendo este último como persona individual o jurídica.

Esta situación es la misma de otros contratos bancarios, como el depósito monetario, en el que puntualmente podemos indicar que consta de los siguientes elementos:

- a) Personales, que son el depositante del dinero y el depositario del mismo. El primero puede ser cualquier persona, y el segundo una institución bancaria.
- b) Reales, que en este caso específico se trata de dinero.
- c) Formales, que se realiza mediante un contrato de adhesión en forma escrita.

Es claro entonces, que además de los elementos subjetivos, este contrato cuenta con elementos reales, siendo en primer lugar las operaciones contables que se realicen y por el otro lado las comisiones que por esas transacciones se cobren.

En cuanto a la forma o elementos formales de la contratación, se establece que debe constar por escrito, como ya se mencionó, mediante un contrato de adhesión por la agilidad que este tipo de contrataciones requiere.

## 2.4 Clases

Hay distintas clases en las que se puede presentar el contrato de cuenta corriente:

a) según la operación:

- Cuentas corrientes con servicios de cheques; y,
- Cuenta corriente especial sin servicio de cheques.

b) según el tipo de moneda:

- en quetzales;
- dólares; etc.

c) según la titular de la cuenta:

- cuentas a nombre de una misma persona;
- cuentas a nombre de una o más personas y orden indistinta o recíproca de cualquiera de ellas.

Cabe señalar que esta clasificación comprende la mayoría de modalidades que puede revestir este contrato en particular, pues refiere la forma de operación, ya sea con cheques o sin cheques, la clasifica según la titularidad de la cuenta, que hace relación a las cuentas mancomunadas o separadas, entre otras, además de indicar que pueden abrirse para manejar distintas monedas.

A la fecha, con la diversidad de servicios bancarios, las cuentas tienen distintas características que pueden generar diferentes clasificaciones, por ejemplo, existen cuentas de depósitos monetarios que devengan intereses y otras que no lo hacen, por mencionar una de las modalidades en que ha ido evolucionando dicho tipo de contrataciones.



En cuanto a las cuentas de depósitos monetarios, se hallan dentro de las denominadas operaciones pasivas y pueden mencionarse las cuentas de depósitos monetarios, de ahorro y a plazo fijo. Las primeras, son mediante las cuales una persona denominada depositante o cuentahabiente, entrega a una institución bancaria en depósito una cantidad de dinero, para que, mediante cheques, uso de tarjeta de debito o por medios electrónicos, pueda retirar o pagar a terceros, bienes y servicios, hasta por los montos o cantidades de dinero depositados. Las segundas, son aquellas operaciones bancarias mediante las cuales el depositante, ahorrista o cuentahabiente, deposita cierta cantidad de dinero en una institución bancaria con el fin de que esta última le pague intereses, obviamente con una reglamentación más rígida, aunque con la característica que no tiene un plazo determinado para el retiro del dinero. Por último, las terceras, que son mediante las que el cuentahabiente o depositante, entrega en depósito a una institución bancaria una cantidad de dinero, a cambio de un interés, que se entiende superior a una cuenta de ahorro, en virtud de que existe un plazo específico en el que el depositante se obliga a no retirar el dinero, permitiendo al banco contar con un plazo determinado para utilizar el dinero en otras inversiones y operaciones bancarias y pagando los intereses pactados.

## **2.5 Características**

Esta figura contractual, participa de las características generales de los contratos financieros, con base en la mutua confianza que gozan las operaciones bancarias neutras, sin embargo, algunas características puntuales, indican que se trata de un contrato que goza de plena autonomía, heterogéneo, de naturaleza mercantil, consensual y no real.

El tinte consensual se refiere, a que la entrega de fondos por parte del cuentahabiente se considera como un acto de ejecución y no de perfección del negocio contractual. Se infiere que la autonomía de este contrato deriva de su característica de contrato principal, que no requiere de la existencia de otro contrato para su ejecución, asimismo, se establece que por tratarse de un contrato con prestaciones recíprocas y cuya finalidad es netamente onerosa, pertenece a la gama de contratos de naturaleza mercantil.

Al respecto, se dice que este contrato es oneroso y conmutativo puesto que es un contrato de naturaleza mercantil, no es gratuito, pues todo servicio debe ser remunerado, en este caso por el depositante; y es conmutativo, porque la naturaleza, características y extensión de las prestaciones a cargo de las partes son ciertas en el momento de la celebración del contrato.

Se considera de tracto sucesivo pues es de ejecución continuada, ya que una vez se otorga la facultad de disponer de una suma de dinero que ha sido depositada, se van dando varios retiros, cuantas veces las necesite la persona, ejerciendo así su facultad de utilizar la disponibilidad depositada o concedida, pudiendo además reponer las sumas retiradas.

Por último, es un contrato de adhesión en virtud que las cláusulas del mismo no son negociables, y quien desee hacer uso del mismo, únicamente tiene la facultad de expresar su consentimiento afirmativo o negativo al contenido del mismo, que ha sido previamente redactado por una de las partes, en este caso una institución bancaria.

## **2.6 Forma**

Como todos los contratos bancarios, este se trata de un contrato de adhesión a cláusulas generales preestablecidas. Es un contrato cuyas cláusulas, comúnmente se colocan al dorso de la solicitud de apertura. El cliente no tiene

posibilidad de discutir dichas estipulaciones, generalmente sólo se limita a firmar el contrato manifestando así su consentimiento.

En el mismo sentido, la incorporación de las cláusulas generales en los contratos bancarios, a los individuos y su aceptación ha tratado de explicarse por el principio llamado de adhesión tácita y la doctrina sostuvo que los negocios que contienen semejantes cláusulas generales eran especiales de adhesión, criterio este que aún sigue sostenido en Francia, en donde se sostiene que la manifestación del llamado impropriamente consentimiento es un contenido contractual preestablecido y se habla de Contrato de Adhesión.

Se concluye que, en efecto, los contratos de depósitos monetarios son contratos de adhesión, en toda su expresión, pues los mismos conjugan todas sus características.

## **2.7 Los contratos de adhesión de apertura de cuenta de depósitos monetarios suscritos por los bancos de Guatemala**

La Ley de Bancos y Grupos Financieros guatemalteca, regula en el artículo 41, las operaciones y servicios que los bancos autorizados pueden efectuar y dentro de las operaciones pasivas, se encuentra en primer lugar la recepción de depósitos monetarios.

Este contrato se desarrolla mediante la figura del cheque, que es regulada en el Código de Comercio guatemalteco dentro de los títulos de crédito y que consiste en el documento, que se libra contra el banco, redactado en formularios suministrados o aprobados por este y que es pagadero a su presentación, conforme la existencia de fondos que previamente el librador ha depositado en la institución.

Es indiscutible que por la naturaleza del contrato de cuenta de depósito monetario, este tipo de contrato se realiza en contratos de adhesión, pues se

entiende que la institución bancaria realiza esta actividad masivamente y ha implicado, en el caso de la banca, que exista un trato preferente, sujeto a controles más de tipo “regulatorios” que “limitativos”, incluso hasta por el mismo gobierno, por lo tanto, al momento de formular estos contratos, se reservan facultades de interpretación o modificación unilateral, así como la posibilidad de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado, sin dar al contratante explicación alguna.

Tanto el negocio bancario, el contrato de depósito monetario de cuenta corriente y los contratos de adhesión, son regulados por distintas normativas, como el Código de Comercio de Guatemala y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

## **2.8 Depósitos monetarios**

Esta modalidad de obligaciones depositarias, consiste en el registro de las sumas de dinero que los bancos reciben del público y mantienen en calidad de depósitos monetarios. Son exigibles a simple requerimiento del depositante por medio de cheques. El depósito monetario tiene como finalidad mantener el saldo positivo de una cuenta bancaria, mantener la disponibilidad o servicio bancario. Se expresa mediante un contrato. Los depósitos monetarios son representados mediante una cuenta bancaria con distintas modalidades, según las políticas de la institución que las resguarda.

### **2.8.1 Cuenta de depósitos monetarios**

Es aquella que permite el resguardo de depósitos monetarios exigibles a petición del cliente titular. Admite realizar, entre otras transacciones, pagos, depósitos y transferencias diarias, por medio de instituciones afiliadas a la entidad bancaria.

Estas cuentas servirán para registrar las sumas que los bancos reciban y mantengan en calidad de depósitos monetarios.

### **2.8.2 Características de las cuentas de depósitos monetarios**

Éstas varían según el tipo de cuenta que se apertura en la institución bancaria. Además, dependerá de las exigencias y necesidades del cliente que la solicita, a continuación, se presentan algunas de las características que manejan los bancos.

- manejo de chequera de 25, 50 y 100 cheques.
- disponibilidad inmediata de fondos cuando sean en efectivo.
- cuenta individual o mancomunada.
- estado de cuenta mensual.
- período de inactivación de cuentas por seis meses sin movimiento.
- disponible para personas individuales y jurídicas.
- uso de tarjeta de débito.
- pago de tarjetas de crédito.
- pago de prima de seguros.
- pago de préstamos otorgados.
- pago de los servicios.
- cheques membretados a nombre del titular de la cuenta.
- autorizaciones de sobregiro.

### **2.8.3 Ventajas de las cuentas de depósitos monetarios**

Algunos bancos manejan las siguientes ventajas en las cuentas de depósitos monetarios.

- primera chequera gratis.
- rendimientos de acuerdo al tipo de cuenta.

- tarjeta electrónica para acceder a la cuenta, a través de la red de cajeros afiliados a la institución bancaria las 24 horas, los 365 días del año.
- sin cobro de mantenimiento de cuenta.

#### **2.8.4 Desventajas de las cuentas de depósitos monetarios**

Algunos bancos manejan las siguientes desventajas en las cuentas de depósitos monetarios.

- cobro de manejo de cuenta.
- cobro de sobregiro.
- ausencia de pago de intereses.

#### **2.8.5 Tipos de cuentas de depósitos monetarios**

Las instituciones bancarias manejan varias modalidades para las cuentas de depósitos monetarios. A continuación, se describen algunas de ellas.

##### a) cuenta de depósito monetario normal en quetzales

Esta cuenta permite utilizar los recursos mediante la emisión de cheques en moneda nacional hasta el límite disponible en la cuenta. Este tipo de cuenta no genera rendimientos por poseer una cartera de depósitos menores y sin límite y/o máximo de saldo.

##### b) cuenta de depósito monetario preferencial en quetzales

Esta cuenta permite utilizar los recursos mediante la emisión de cheques en moneda nacional hasta el límite disponible en la cuenta. Genera rendimientos sobre el saldo promedio mensual. La tasa de interés aplicable depende de la institución bancaria que la ofrece.

##### c) cuenta de depósito monetario normal en dólares local

Esta cuenta permite utilizar los recursos mediante la emisión de cheques en moneda extranjera hasta el límite disponible en la cuenta a nivel nacional. Este tipo de cuenta no genera rendimientos por poseer una cartera de depósitos menores y sin límite y/o máximo de saldo.

d) cuenta de depósito monetario preferencial en dólares local

Esta cuenta permite utilizar los recursos mediante la emisión de cheques en moneda extranjera hasta el límite disponible en la cuenta a nivel nacional. Genera rendimientos sobre el saldo promedio mensual. La tasa de interés aplicable depende de la institución bancaria que la ofrece.

### **2.8.6 Tipos de cuenta según su titularidad**

a) cuentas individuales

Son las cuentas aperturadas a nombre de una sola persona.

b) cuentas colectivas

Son aquellas cuentas aperturadas a nombre de dos o más personas.

c) cuentas indistintas

Son aquellas en las que cualquiera de los titulares puede disponer de los fondos y se requiere sólo de una firma.

d) cuentas conjuntas o mancomunadas

Estas cuentas requieren las firmas de todos los titulares para disponer de fondos. Los titulares de cualquier cuenta bancaria pueden autorizar o bien otorgar poder suficiente a otras personas para poder disponer de fondos, aunque no sean titulares.

La relación del cliente con la entidad bancaria suele ser de carácter duradero y ha de fundamentarse en el respeto, lealtad y confiabilidad en el mantenimiento de los fondos.

### **2.8.7 Apertura de cuenta de depósitos monetarios**

La apertura de una cuenta, es una facultad de las entidades bancarias y se pueden aperturar a personas individuales o jurídicas. En la apertura de una cuenta, la entidad bancaria comprueba la identidad de la persona que pretende adquirirla, ya que sólo están capacitadas para aperturar cuentas las personas que tienen capacidad de obrar. Es decir, las personas mayores de edad. Los menores de edad tienen muy limitada esa capacidad siendo los padres o tutores los representantes legales del menor. Por otra parte, existen otras situaciones mediante la declaración judicial de incapacidad.

El personal deberá utilizar procedimientos específicos del banco en cuanto a la apertura de cuentas y cumplir con los requerimientos relativos a la política de conocimiento de clientes, llenando, sin excepción los formularios correspondientes.

En el proceso de apertura el cliente debe presentar la siguiente documentación según su perfil.

#### a) persona individual

- fotocopia de documento personal de identificación (DPI).
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.
- constancia de Ingresos mensuales.
- solicitud de tarjeta de débito.
- registro de firmas.
- referencias bancarias.
- número de identificación tributaria.



b) persona jurídica

- fotocopia de patente de comercio de la empresa y sociedad cuando aplique.
- fotocopia de constitución con sus modificaciones, estatutos o escritura pública.
- fotocopia legalizada del nombramiento del representante legal.
- fotocopia de documentos de identificación de cada uno de los firmantes en la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.
- registro de firmas.
- número de identificación tributaria.

c) fundaciones y comités

- acta de la formación de la fundación o comité nombrando a la junta directiva de la misma.
- estatutos aplicables.
- inscripción en el registro civil de la fundación o comité y del presidente de la misma.
- fotocopia de Documento Personal de Identificación del presidente de la fundación o comité y de los firmantes de la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

d) organizaciones no gubernamentales (ONG)

- acta de la formación de la ONG nombrando a la junta directiva de la misma.
- estatutos de la ONG.
- inscripción en el registro civil de la organización y del presidente de la misma.

- fotocopia de Documento Personal de Identificación del presidente de la organización y de los firmantes de la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

e) iglesias

- carta del cardenal de Guatemala nombrando al párroco o acta de formación de la iglesia al pastor, con el nombramiento de representante legal.
- fotocopia de Documento Personal de Identificación de los firmantes de la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz ó teléfono.

f) escuelas nacionales

- copia del Acuerdo Gubernativo emitido por el Ministerio de Educación para la apertura de dicha escuela.
- copia del Acta de la Escuela nombrando al director como representante legal de la misma, autorizado por la supervisión de la región.
- fotocopia de Documento Personal de Identificación del director de la escuela y de los firmantes de la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

g) colegios

- copia del Acuerdo Gubernativo emitido por el Ministerio de Educación para la apertura del colegio.
- inscripción en el Registro Mercantil del colegio y del representante legal del colegio.
- fotocopia de Documento Personal de Identificación del representante legal y de los firmantes de la cuenta.
- fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

- factor a considerar en apertura de cuentas de gobierno: instruir a los bancos del sistema para que, previo a la constitución de depósitos o a la realización de inversiones de un ente estatal, le requiera una certificación de la base legal que le permite constituir o realizar la misma o, en su caso, la autorización correspondiente otorgada por el Banco de Guatemala.

La apertura de cuentas de depósitos monetarios puede ser: en efectivo, por medio de cheque, cheque de caja o documento del exterior. Cuando los cheques son ajenos a la institución que los recibe en depósito, por lo general se reciben bajo reserva de cobro por un periodo de uno a dos días.

Previo a la apertura de cuentas, deberá verificarse que los titulares de las cuentas no aparezcan como deudores, llenar el formulario de inicio de relaciones IVE-BA-01 en caso de ser persona individual o empresa individual, y el formulario de inicio de relaciones IVE-BA-02 en caso de ser persona jurídica.

Las operaciones que sobrepasen de los US\$ 10,000.00 o su equivalente en quetzales efectuadas en las cuentas de depósitos monetarios, deben de estar respaldadas con su correspondiente forma IVE-BA-03.

### **2.8.8 Proceso de captación de los depósitos**

En cada uno de los depósitos captados mediante cuentas de depósitos monetarios se despliegan políticas importantes para conocer al cliente. Este proceso permite establecer un ambiente confiable ante cualquier riesgo que pueda amenazar a una institución bancaria. Si el cliente proporciona información en forma clara y objetiva se obtienen beneficios como los siguientes:

- mejorar la relación comercial para predecir y calificar expectativas y necesidades servicio.

- establecer un perfil para proyectar operaciones esperadas.
- comparar transacciones en base al perfil del cliente y así establecer operaciones inusuales.

### **2.8.9 Funcionamiento de la cuenta de depósitos monetarios**

El formato de la cuenta bancaria se puede dividir en debe, haber y saldo. La entidad bancaria que realiza las anotaciones de las operaciones y desde su punto de vista contable, se registran en el debe (cargos, egresos) y en el haber (abonos, ingresos). El saldo se va obteniendo de la siguiente manera:

- el importe del ingreso inicial.
- el saldo se calcula y se anota en cada operación.
- los saldos sucesivos se determinan sumando o restando al saldo anterior los importes de los cargos o abonos respectivamente.

El saldo de una operación es acreedor cuando las operaciones realizadas hasta ese momento arrojan una suma de abonos superior a la suma de los cargos y es deudor cuando la suma de cargos es superior a la suma de los abonos.

El cuadro siguiente refleja la composición de los depósitos en el sector privado; sector público en el banco de Guatemala y el sector público de los bancos del sistema al final de cada año.

### **2.8.10 Administración de los depósitos**

La administración de los depósitos implica el correcto uso de los fondos, clientes y empleados involucrados, de acuerdo a los contratos celebrados en la apertura de las cuentas que originan derechos y obligaciones para el cliente, así como para la institución bancaria.

La administración de los depósitos, se basa en el uso de controles que pueden ser útiles para mejorar la administración de la cartera de clientes, optimización de recursos financieros, preparación del presupuesto, reportes financieros y gerenciales, aspectos legales y fiscales, entre otros.

Aspectos relacionados con la administración de los depósitos

a) tipo de cliente

Existe una variedad de clientes, debido a la participación y peso económico que estos poseen. Estos clientes pueden ser individuales y jurídicos, que a su vez por el volumen y frecuencia de sus operaciones se transforman como clientes preferenciales en determinada institución bancaria.

b) operaciones que realiza el cliente

Las operaciones que realizan los clientes pueden ser pasivas, tales como depósitos; activas, como por ejemplo préstamos y de servicio entre otros.

Para ello se debe de tomar en cuenta lo siguiente.

- dirección de residencia que posee el cliente.
- PEP. Persona Expuesta Políticamente.
- persona electa o nombrada en cualquier sector del Estado (Legislativo, Ejecutivo y Judicial).
- familia inmediata, (padres, tíos, primos, hijos, etc).
- asociados cercanos (amigos, o socios actuales y pasados).

En este proceso debe de considerar lo siguiente:

- personas individuales o jurídicas, que realizan transacciones tanto habituales como ocasionales.
- proveedores.
- bancos corresponsales.

- los empleados de la institución bancaria.

c) operaciones inusuales

Son aquellas operaciones cuyas cuantías, frecuencia, monto o característica no guarda relación con el perfil del cliente.

A continuación, se detallan algunas operaciones calificadas como transacciones con características inusuales.

- abonos efectuados por terceras personas en cantidades fuertes y/o repetitivas.
- abonos repentinos al saldo actual sin que exista explicación acerca del origen del dinero.
- clientes que pagan repentinamente un préstamo.
- transferencia de fondos significativos con instrucciones de pagar en efectivo.
- transferencia de fondos provenientes de países con bajo nivel económico, cuyos montos y frecuencias no son justificados.

d) detección de operaciones o transacciones inusuales

Cuando en la institución bancaria se detecte el carácter inusual o sospechosa de una transacción, el empleado o funcionario deberá tomar en cuenta lo siguiente.

- el empleado deberá informar inmediatamente al Jefe de Agencia cuando se detecte una transacción inusual.
- el empleado deberá detallar la transacción inusual y adjuntará la documentación para que sea verificada la información.

- el jefe de agencia verificará las transacciones realizadas por los clientes y si éstas cumplen con las características inusuales de las políticas antes mencionadas, deberá comunicarlo a su inmediato superior con la documentación pertinente.

e) la prevención y detección de operaciones sospechosas

Es necesario que las entidades establezcan relaciones comerciales estrechas con sus clientes, a fin de tener un mejor conocimiento de sus actividades, fuente de ingresos e identificación y así poder prevenir de manera razonable la utilización de las instituciones bancarias para el lavado de dinero o centro de resguardo para financiamiento del terrorismo.

Objetivos que se persiguen para la prevención y detección de operaciones sospechosas.

- identificar el riesgo potencial.
- disminuir la posibilidad de ser víctima de actividades ilegales.
- proteger el buen nombre y reputación de la institución.
- trabajar sólo con clientes respetables.
- conocer perfectamente las necesidades del cliente para poder ofrecerle otros productos y servicios.
- sentirnos satisfechos de la relación con el cliente.
- protegernos como empleados.

f) identificación de transacciones sospechosas

“Una transacción sospechosa es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por el banco, que por su fundamento legal o económico podría constituir un ilícito, por lo tanto, el primer paso es saber lo

suficiente acerca del negocio del cliente para reconocer el carácter inusual de una transacción.” (8)

g) reporte de transacciones sospechosas a nivel de empleados y funcionarios

- cambios injustificados en los ingresos del empleado.
- cambios en el comportamiento del empleado.
- trato con representantes de la empresa.

h) capacitación constante para el personal de la institución bancaria.

“En cumplimiento de la normativa aplicable, que obliga a la institución bancaria, para que el personal sea capacitado en forma permanente en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan ante dichas transacciones.” (8)

i) situaciones de especial atención

- organizaciones no gubernamentales (ONG)

Entidades con carácter social, que son altamente susceptibles de ser utilizadas para trasladar capitales alrededor del mundo, lo envían a un país necesitado, lo mantienen depositado algún tiempo en la institución bancaria y luego lo trasladan a otro país bajo el argumento de cooperación internacional.

- órganos de gobierno

Que por su función y jerarquía precisan eventos y situaciones ilícitas.

- organizaciones no lucrativas

Entidades con carácter de beneficencia local, que utilizan de pantalla a la organización para captar fondos de empresas que les brindan grandes



donativos, para luego registrarlos contablemente, depositarlos y devolverlos al donador bajo conceptos como servicios profesionales.

- no residente y de país de alto riesgo

Persona de paso en el país, originaria de países como Colombia, Bahamas, Irán, Irak, Libia, Siria, China, Nigeria, Congo, Ecuador y otros que puedan clasificarse bajo este concepto.

### **2.8.11 Cancelación de cuentas de depósitos monetarios**

Significa la interrupción definitiva de las relaciones de la entidad bancaria con su cliente. El tipo de cancelación de cuentas que se produce con más frecuencia, es por iniciativa del cliente o a solicitud de la misma institución financiera por diferentes motivos, por ejemplo, mal manejo de la cuenta, sospechar de operaciones al margen de la ley como el lavado de dinero, a petición del Organismo Judicial, etc.

Para la cancelación de la cuenta, el cliente deberá presentar la siguiente documentación.

- documento personal de identificación (DPI).
- carta de cuentahabiente solicitando la cancelación.
- tarjeta de débito.
- chequera.

Además de lo indicado anteriormente deben implementarse políticas adecuadas con el fin de garantizar la seguridad para el cliente y para la institución bancaria, creando un marco de confiabilidad en cada una de las transacciones.

Cuando el titular de la cuenta fallece, la cancelación de ésta es a solicitud de los rangos consanguíneos más cercanos, si era casado la solicita el cónyuge

y si el cliente era soltero es a solicitud de sus padres. La cuenta de depósitos monetarios no maneja beneficiarios; pero si adquieren el derecho las personas descritas para la entrega de los valores monetarios aún en custodia. A la solicitud deben de adjuntar la siguiente documentación.

- certificación de defunción. Si el cliente era casado
- certificación de matrimonio.
- certificación de nacimiento (si tiene hijos menores de edad).
- si tiene hijos mayores de edad, deberán firmar carta donde autorizan la entrega de los fondos a la madre/padre.
- nombramiento del administrador del mortual (documento elaborado por un juez competente donde se indica el beneficiario de la cuenta).
- orden de juez competente (documento que indica el nombre a quien deberá entregarse los fondos correspondientes). Si el cliente era soltero
- documento personal de identificación (DPI) del padre/madre del fallecido.
- nombramiento del administrador del mortual (documento elaborado por un juez competente donde se indica el beneficiario de la cuenta).
- orden de juez competente (documento que indica el nombre a quien deberá entregarse los fondos correspondientes). Las cancelaciones se pueden dar por otros motivos.
- cuentas sobregiradas por un monto menor que se pueda cubrir con un extorno.
- mal manejo de cuentas por rechazos de cheques sin fondos, o manejo con procedencia sospechosa del dinero.
- clientes expuestos a delitos.
- clientes excesivamente violentos que falten al respeto a personal en las agencias.

- se cancelarán cuentas por orden del Organismo Judicial respetando las condiciones de dicha cancelación y se realizará el procedimiento normal emitiendo cheque o cheques de caja a nombre de los beneficiarios

## **CAPÍTULO III**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO ERM**

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Entre los objetivos del control interno se tienen:

- a) Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- b) Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- c) Promover la eficiencia de la explotación.
- d) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- e) Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

- a) Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- b) Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- c) Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.
- d) Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

El marco integrado COSO-ERM definió la metodología más conocida a nivel mundial para gestión adecuadamente el sistema de control interno de cualquier industria y/o dimensión de la corporación.

Dentro de dicha metodología identifica por donde iniciar para encontrar los resultados esperados en toda organización, siendo uno de sus principales propósitos el mantener un adecuado ambiente de control, que asegure que todas sus operaciones se encuentran a bajo riesgo o en el riesgo aceptado por la corporación.” (3:12)

### **3.1 Ambiente interno**

“Es 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”. (3:39)

“El ambiente interno constituye la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en cómo se establecen las estrategias y objetivos, se estructuran las actividades de negocio, se identifican y evalúan los riesgos y se actúa sobre ellos”. (2:39)



Fuente: Gestión de riesgos corporativos marco integrado, septiembre 2004.

“El consejo de administración es una parte crítica del ambiente interno e influye de modo significativo en sus otros factores.” (2:40)

### 3.2 Filosofía de gestión de riesgos

“La filosofía de gestión de riesgos de una entidad es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan cómo se contempla el riesgo en ella, desde el desarrollo e implantación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Refleja los valores de la entidad, influye en su cultura y estilo operativo y afecta a cómo se aplican los componentes de dicha gestión, incluyendo la identificación de riesgos, los tipos de riesgo aceptados y cómo son gestionados”. (2:40)

“Cuando la filosofía de gestión de riesgos esté bien desarrollada, entendida y aceptada por el personal, la entidad estará en posición de reconocer y gestionar los riesgos eficazmente. De lo contrario, puede existir de manera inaceptable una aplicación desigual de la gestión de riesgos corporativos en las unidades de negocio, funciones o departamentos” (2:41). Algunos ejecutivos han demostrado que pueden ser más agresivos y aventurarse más

por su preparación para un mayor riesgo, mientras que otros pudieran ser más conservadores y no arriesgarse demasiado.

### **3.3 Riesgo aceptado**

“El riesgo aceptado es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta a su vez en su cultura y estilo operativo.” (2:41)

“El riesgo aceptado debe tenerse en cuenta al fijar la estrategia, diferentes estrategias expondrán a la entidad a niveles diferentes de riesgo y la gestión de riesgos corporativos.” (2:41)

### **3.4 Apetito de riesgo**

El apetito de riesgo se puede definir como la cantidad y el tipo de riesgo que una organización está dispuesta a tomar para cumplir sus objetivos estratégicos. Las organizaciones tendrán diferentes apetitos de riesgo en función de su sector, cultura y objetivos. Existe una variedad de apetitos para diferentes riesgos y estos pueden cambiar con el tiempo.

El apetito de riesgo y la tolerancia deben ser altos en la agenda de cualquier junta y es una consideración fundamental de un enfoque de gestión de riesgos de la empresa.

Mientras que el apetito por el riesgo siempre significará cosas diferentes para diferentes personas, una declaración de apetito de riesgo adecuadamente comunicada y apropiada puede ayudar activamente a las organizaciones a alcanzar metas y apoyar la sostenibilidad.

Los siguientes puntos son claves para poder determinar un adecuado apetito de riesgo:

- La determinación del apetito de riesgo puede ser complejo; sin embargo, para muchas organizaciones únicamente suele ser superficialmente atractivo, pero es mucho mejor reconocer su complejidad en lugar de ignorarlo.
- El apetito de riesgo debe ser medible, de lo contrario, existe el riesgo de que la definición se vuelva vacía. Es importante que los directores de toda la organización comprendan que los conductores de rendimiento se ven afectados por riesgos, lo cual implica anticiparse a un mayor uso de las métricas de control para los riesgos a los que está expuesta tanto dentro como desde afuera la organización.
- El apetito de riesgo no es solo un concepto, sino la definición de una gama medible de riesgos, estos apetitos pueden variar con el tiempo.
- El apetito de riesgo debe desarrollarse en el contexto de la capacidad, funcionalidad y madurez para gestionar los riesgos de la organización. La gestión de riesgos sigue siendo una disciplina en la cual independientemente del tamaño de la organización es mucho mejor para unos que para otros, y esto en parte es debido a la cultura de la gestión de riesgos, sus sistemas y procesos y por otro lado debido a la naturaleza de su negocio. Sin embargo, hasta que una organización tenga una visión clara de su capacidad de riesgos y madurez para gestionarlo, no puede ser claro cuanto a que enfoque funcionaria o como debería ser implementado.
- “El enfoque de riesgo debe tener en cuenta puntos de vista estratégicos, tácticos y operacionales. Dicho en otras palabras, el apetito de riesgo debe ser desbordado en toda la organización para que haga cualquier sentido práctico”. (3:8)
- El apetito de riesgo debe integrarse con la cultura de control de la organización.



### 3.4.1 Apetito de riesgo y su desarrollo

El apetito de riesgo y la tolerancia al riesgo están intrínsecamente relacionadas, mientras el apetito de riesgo es sobre la búsqueda de riesgo, la tolerancia de riesgo limita o define a la organización hasta donde hacer o tratar. Las organizaciones tienen que tomar algunos riesgos y tienen que evitar otros. El gran dilema que todas las organizaciones deben preguntarse así mismas es: ¿Que rendimiento se debe buscar para tener éxito? esta pregunta podría ser más fácil responderla por una empresa cotizada que por un departamento gubernamental, pero puede ser útilmente cuestionado para las juntas directivas de todo tipo de industria.

Los diagramas que se ilustran a continuación muestran la relación entre el apetito de riesgo, la tolerancia y su rendimiento.

Figura 1: “muestra la dirección esperada de rendimiento en el próximo periodo.” (17:10)

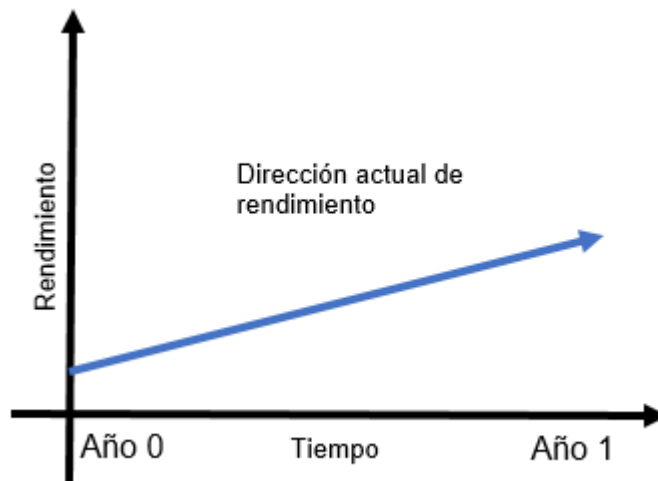


Figura 2: “Ilustra el rango de rendimiento dependiendo de si se materializan los riesgos u oportunidades.” (17:10)

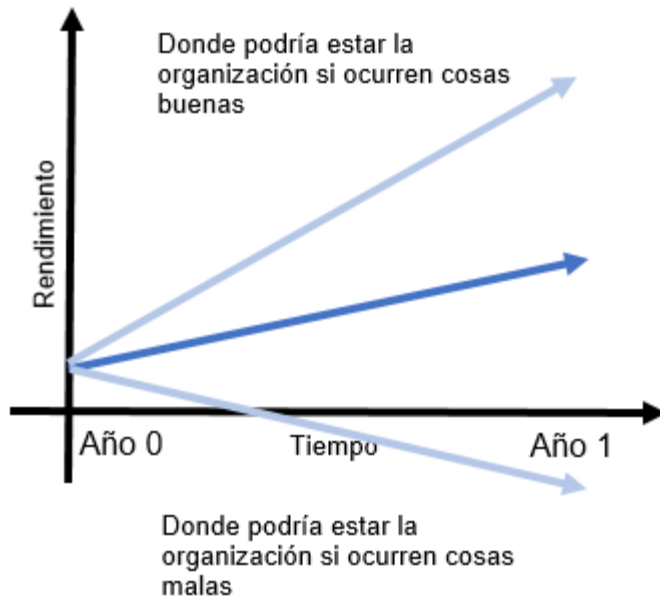


Figura 3: “Los riesgos que podría tener la organización (“el universo de riesgo”).” (17:11)

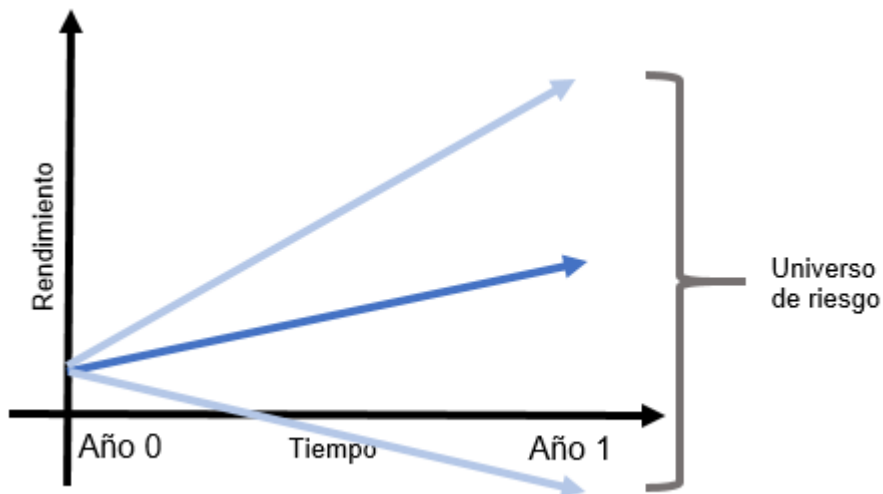


Figura 4: “Aquellos riesgos que, si llegaran a materializarse, la organización podría ser capaz de soportar (tolerancia al riesgo).” (17:11)

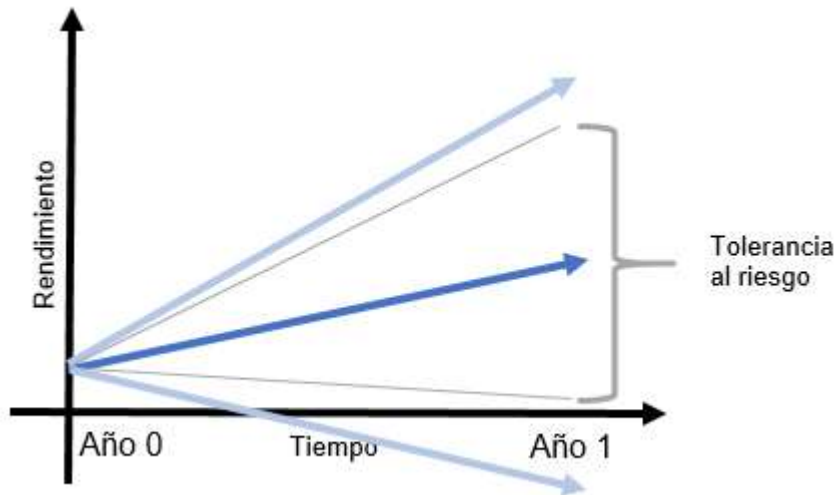
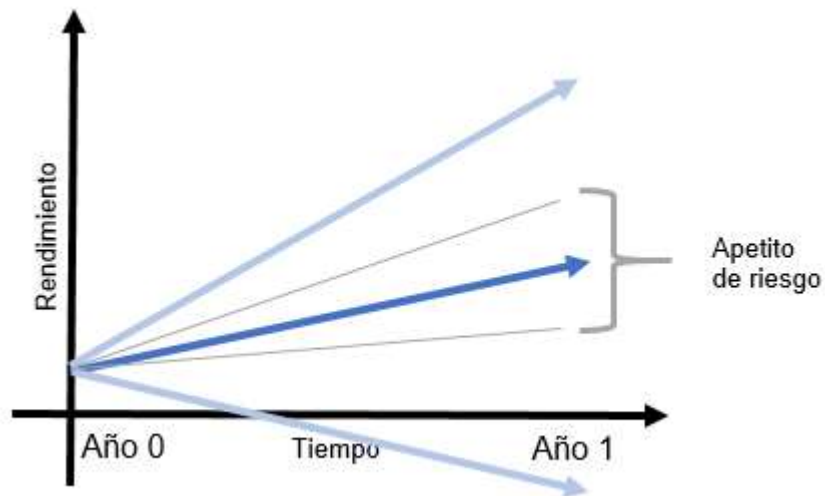


Figura 5: “Los riesgos que desea manejar (Apetito de Riesgo).” (17:11)



Fuente: Instituto de gestión de riesgos, apetito y tolerancia al riesgo.

Se tiene la creencia que el apetito de riesgo será más pequeño que la tolerancia en la gran mayoría de los casos, y que a su vez será menor que el universo de riesgo, que en cualquier caso incluyen “incógnitas desconocidas”.

La tolerancia al riesgo puede expresarse en términos absolutos, por ejemplo “no exponemos más del x% de nuestro capital a pérdidas en una cierta línea de negocio” o “no vamos a tratar con ciertos tipos de clientes”. El apetito de riesgo, por el contrario, dirige a la organización lo que quiere hacer y cómo hacerlo.

Por lo tanto, se convierte en responsabilidad el definir esta importante parte del sistema de gestión de riesgos y asegurar que el ejercicio de esta gestión se realice en toda la organización. Es necesario que la organización conozca que debe permanecer dentro de los límites de tolerancia al riesgo.

### **3.5 El consejo de administración**

“El consejo de administración de una entidad es una parte crítica del ámbito interno e influye de modo significativo en sus elementos. Su independencia frente a la dirección, la experiencia y reputación de sus miembros, su grado de implicación y supervisión de las actividades y la adecuación de sus acciones juegan un papel muy importante.” (3:41)

Un consejo de administración u organismo similar debería poseer una adecuada experiencia directiva, técnica y de otro tipo, junto con la necesaria mentalidad para llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión. Presentar enfoques alternativos y actuar frente a prácticas ilícitas, debería contar con consejeros externos.

“Para que el ámbito interno sea eficaz, el consejo debe tener al menos una mayoría de miembros externos independientes.” (3:41)

“Hay que reconocer que, aunque una compañía pueda tener una estrategia sólida, empleados competentes, sólidos procesos de negocio y una tecnología fiable, es vulnerable al riesgo como cualquier entidad y necesita un proceso de gestión de riesgos corporativos que funcione eficazmente.” (3:42)

El comité de Basilea ha establecido estándares para la Gestión de Gobierno Corporativo de Bancos, y para tal efecto ha definido 14 principios, de los cuales los primeros 3 se dirigen específicamente a las funciones del Consejo de Administración.

### **3.5.1 Principio 1: responsabilidades generales del consejo**

“El Consejo es el responsable del banco en general, incluida la aprobación y vigilancia de la aplicación por parte de la gerencia de los objetivos estratégicos del banco, su marco de gobierno y cultura corporativa.

El consejo de administración tiene una influencia apremiante en el desarrollo de la estrategia y definición de la estructura organizativa del banco, en consonancia con todo esto el Consejo deberá:

- participar activamente en los asuntos del banco y mantenerse informado de cambios significativos en el negocio del banco y en su entorno, así como actuar de forma oportuna para proteger los intereses a largo plazo del banco;
- vigilar el desarrollo y aprobar los objetivos de negocio y la estrategia del banco, y efectuar el seguimiento de su aplicación;
- guiar el establecimiento de la cultura y los valores corporativos del banco;
- vigilar la implementación del marco de gobierno del banco y comprobar periódicamente que sigue siendo adecuado ante cambios significativos del tamaño del banco, su complejidad, alcance geográfico, estrategia de negocio, requerimientos del mercado y reguladores;
- establecer, junto a la alta dirección y al CRO (director de riesgo - siglas en inglés), el apetito por el riesgo del banco, teniendo en cuenta el panorama competitivo y regulador y los intereses a largo plazo del banco, su exposición al riesgo y habilidad de gestionar los riesgos eficazmente;

- vigilar la observancia por parte del banco de su RAS (apetito de riesgos – siglas en ingles), política de riesgos y límites de riesgo;
- aprobar el enfoque y vigilar la aplicación de políticas clave relacionadas con el proceso de evaluación de la suficiencia de capital del banco, sus planes de capital y liquidez, políticas y obligaciones de cumplimiento, y sistema de control interno; exigir al banco que mantenga una función financiera sólida responsable de la información contable y financiera;” (19:8)
- “aprobar los estados financieros anuales y exigir una revisión independiente periódica de las partes críticas;
- aprobar la selección y vigilar el desempeño del CEO (consejero delegado – siglas en ingles), los miembros principales de la alta dirección y los jefes de las funciones de control;
- vigilar el esquema retributivo del banco, incluidos el seguimiento y la revisión de la retribución de los ejecutivos y evaluar si es conforme con la cultura de riesgo del banco y su apetito por el riesgo; y
- vigilar la integridad, independencia y eficacia de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades del banco”. (19:9)

### **3.5.2 Principio 2: aptitudes y composición del consejo**

“Los consejeros deben ser y permanecer aptos, a título individual y colectivo, para el desempeño de sus cargos. Deben comprender su papel de vigilancia y gobierno corporativo y ser capaces de pronunciarse de manera resuelta y objetiva sobre los asuntos del banco.

#### a) composición del Consejo

El Consejo debe estar capacitado para ejercer sus responsabilidades y tener una composición que facilite una vigilancia eficaz. Para ese fin, el Consejo debe comprender un número suficiente de directores independientes.

El Consejo debe incluir personas con un buen balance de habilidades, diversidad y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias conforme al tamaño, complejidad y perfil de riesgo del banco.

Al evaluar la idoneidad colectiva del Consejo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- los consejeros deben tener un abanico de conocimientos y experiencia en las áreas relevantes y bagajes variados para promover la diversidad de opiniones. Las áreas relevantes de competencia pueden incluir por ejemplo mercados de capitales, análisis financieros, estabilidad financiera, divulgación de información financiera, tecnologías de la información, planificación estratégica, gestión del riesgo, retribución, regulación, gobierno corporativo y de gestión;
- el Consejo en su conjunto debe tener un entendimiento razonable de las fuerzas locales, regionales y, en su caso, de la economía mundial y del mercado, del entorno jurídico y regulador. Cuando sea relevante también deberá considerarse la experiencia a nivel internacional;
- la actitud de cada consejero debe facilitar la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.

#### b) selección y aptitudes de los consejeros

El Consejo debe contar con un proceso claro y riguroso para identificar, evaluar y elegir a los candidatos al Consejo. Salvo que la legislación exija lo contrario, el Consejo (y no la gerencia) designa a los candidatos y fomenta planes de sucesión apropiados para los consejeros.

El proceso de selección debe comprobar que los candidatos al Consejo: (i) cuentan con los conocimientos, destrezas, experiencia y, especialmente en el caso de directores no ejecutivos, la independencia mental dadas sus

responsabilidades en el Consejo y a la luz de la actividad y el perfil de riesgo del banco; (ii) cuentan con un historial de integridad y buena reputación; (iii) tienen suficiente tiempo para acometer sus responsabilidades; y (iv) tienen la habilidad de fomentar una buena interacción entre el Consejo y sus miembros”.  
(19:13)

“Los candidatos al Consejo no deben tener conflictos de interés que obstaculicen su habilidad para desempeñar su función independientemente y de forma objetiva o los someta a una influencia indebida derivada de:

- otras personas (como la gerencia u otras partes interesadas);
- posiciones mantenidas en la actualidad o en el pasado; o
- relaciones personales, profesionales o económicas con otros miembros del Consejo o de la gerencia (o con otras entidades del grupo).

Si un miembro del Consejo deja de ser apto o no cumple con sus responsabilidades, el Consejo debe tomar medidas apropiadas conforme permita la legislación, que podrían incluir notificar a su supervisor bancario.

El banco debe contar con un comité de nombramientos u órgano similar, compuesto por un número suficiente de consejeros independientes, que identifique y designe candidatos según los criterios descritos más arriba.

A fin de ayudar a los consejeros a adquirir, mantener y reforzar sus conocimientos y habilidades, y a cumplir con sus obligaciones, el Consejo debe garantizar que los miembros participan en programas introductorios y tienen acceso a formación continua sobre temas relevantes que pueden implicar recursos internos o externos. El Consejo debe dedicar suficiente tiempo, presupuesto y otros recursos a este fin, y recurrir a experiencia externa como corresponda. Deben realizarse esfuerzos más exhaustivos para formar



y mantener al día a los miembros con una experiencia más limitada en materia financiera, reguladora o de riesgos.

Cuando los accionistas tengan autoridad para nombrar a consejeros, el Consejo debe garantizar que dichos individuos comprenden sus responsabilidades. Los consejeros son responsables de los intereses globales del banco, independientemente de quién los designe. En los casos en que un accionista mayoritario seleccione a los consejeros, el Consejo puede fijar procedimientos específicos o realizar revisiones periódicas para facilitar a todos los consejeros el ejercicio de sus responsabilidades.” (19:14)

### **3.5.3 Principio 3: estructura y prácticas del consejo**

“El Consejo debe definir estructuras y prácticas de gobierno apropiadas para su trabajo, y proporcionar los medios para que se sigan dichas prácticas y se revise periódicamente su continua eficacia.

El Consejo debe estructurarse en cuanto a liderazgo, tamaño y uso de los comités de forma que desempeñe eficazmente su papel de vigilancia y otras responsabilidades. Esto supone garantizar que el Consejo dispone del tiempo y los medios necesarios para abordar y debatir en profundidad los asuntos pertinentes.

El Consejo debe mantener y actualizar periódicamente las normas organizativas, estatutos u otros documentos similares que establezcan su organización, derechos, responsabilidades y principales actividades.

Para respaldar su desempeño, el Consejo debe efectuar evaluaciones periódicas, solo o con ayuda de expertos externos, del Consejo en su conjunto, sus comités y los consejeros. El Consejo debe:

- revisar periódicamente su estructura, tamaño y composición, así como la estructura y coordinación de sus comités;

- evaluar periódicamente (al menos una vez al año) la continua idoneidad de cada miembro del Consejo, teniendo también en cuenta su contribución al Consejo;
- de forma separada o como parte integrante de estas evaluaciones, revisar periódicamente la eficacia de sus propias prácticas y procedimientos de gobierno, determinar dónde pueden necesitarse mejoras y realizar cualquier cambio necesario; y
- utilizar los resultados de estas evaluaciones como parte de los continuos esfuerzos de mejora del Consejo y, cuando lo exija el supervisor, compartir con él los resultados.

El Consejo debe mantener un registro apropiado de sus deliberaciones y decisiones, por ejemplo, mediante actas de reuniones o resúmenes de temas analizados, recomendaciones, decisiones y desacuerdos, que deberán ponerse a disposición del supervisor cuando así lo exija”. (19:15)

Dentro de las practicas importantes del consejo está el establecer una estructura que fortalezca y promulgue el adecuado sistema de control interno, siendo para tal efecto, la definición de Comités que apoye cada una de las tomas de decisión realizadas en las sesiones de Consejo.

### **3.6 Integridad y valores éticos**

“La integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos influyen en dichas preferencias y juicios, que se traducen en normas de conducta. Dado que la reputación de una entidad es tan valiosa, las normas de conducta deben ir más allá del mero cumplimiento de la ley. Los directivos de empresas bien gestionadas aceptan cada vez más la idea de que la ética es rentable y que una conducta íntegra es un buen negocio.” (3:42)

Un componente fundamental del buen gobierno es una cultura corporativa que refuerce normas apropiadas para un comportamiento responsable y ético. Estas normas son especialmente críticas en materia de concienciación del riesgo en el banco, comportamiento de asunción de riesgos y gestión del riesgo (es decir, la cultura de riesgo del banco).

A fin de fomentar una cultura corporativa sólida, el Consejo debe enfatizar la pauta marcada desde arriba:

- estableciendo y respetando los valores corporativos que crean la expectativa de desempeñar toda actividad de forma legal y ética, y vigilando la observancia de estos valores por parte de la alta dirección y otros empleados;
- promocionando la concienciación sobre el riesgo en una cultura de riesgo robusta, transmitiendo la expectativa del Consejo de no respaldar una excesiva asunción de riesgo y de que todos los empleados son responsables de ayudar al banco a operar dentro del grado de apetito por el riesgo y las delimitaciones del riesgo establecidas;
- confirmando que se han tomado o están tomando las medidas necesarias para comunicar dentro del banco sus valores corporativos, estándares profesionales o códigos de conducta, junto a las pertinentes políticas de respaldo; y
- confirmar que los empleados, incluida la alta dirección, son conscientes de que se tomarán medidas disciplinarias u otras medidas apropiadas ante comportamientos inaceptables o infracciones.

El código de conducta o deontológico de un banco, o política equivalente, debe definir comportamientos aceptables e inaceptables.

- Debe desautorizar explícitamente actividades ilegales, como errores intencionados en la notificación y mala conducta en materia financiera,

delitos económicos, incluido el fraude, el incumplimiento de sanciones, blanqueo de dinero, prácticas anticompetitivas, soborno y corrupción o la violación de los derechos del consumidor.

- Debe dejar claro que se espera que los empleados se comporten éticamente y realicen su trabajo con profesionalidad y la debida diligencia, además de cumplir con la legislación, las regulaciones y las políticas de la empresa.

Se deberá animar y permitir a los empleados comunicar cualquier sospecha legítima sobre prácticas ilegales, contrarias a la ética o cuestionables, de forma confidencial y protegidos de cualquier represalia. Esto puede lograrse mediante una política bien comunicada y procedimientos y procesos adecuados, de conformidad con la legislación nacional, que permitan a los empleados expresar de forma confidencial inquietudes y observaciones importantes y de buena fe de cualquier infracción (por ejemplo, política de denuncia de irregularidades). Esto incluye la comunicación de los problemas relevantes al supervisor del banco.

“Los valores de la dirección deben equilibrar los intereses de la empresa, sus empleados, proveedores, clientes y competidores y del público en general. La búsqueda de este equilibrio entre intereses, a menudo contrarios, puede resultar complicada y frustrante. Por ejemplo, las actividades empresariales para proveer un producto esencial (petróleo, madera o comida) pueden provocar repercusiones medioambientales.” (3:42)

“La conducta ética y la integridad de la dirección se derivan de la cultura corporativa, que abarca las normas éticas y de conducta y cómo son comunicadas y potenciadas. Las políticas oficiales especifican lo que el consejo y la dirección quieren que suceda. La cultura corporativa determina lo que actualmente ocurre y qué reglas son acatadas, manipuladas o ignoradas.

La alta dirección –empezando por el consejero delegado– juega un papel clave a la hora de establecer la cultura corporativa. Como personalidad dominante en la entidad, es precisamente el consejero delegado quien establece a menudo el talante ético de la entidad.” (3:42)

“Centrarse en los resultados –ventas o beneficios a cualquier coste– a menudo provoca acciones o reacciones no deseadas. Las tácticas agresivas de venta, las negociaciones sin piedad, las ofertas tácitas de sobornos, por ejemplo, pueden provocar reacciones con efectos inmediatos (e, incluso, duraderos).” (3:43)

“Los valores éticos no sólo deben ser comunicados, sino también acompañados por una orientación explícita de lo que está bien y mal. Los códigos formales de conducta corporativa son importantes y sirven de base para un programa eficaz de ética. Los códigos tratan una variedad de temas de conducta, tales como integridad y ética, conflictos de interés, pagos ilegales o inadecuados y acuerdos contra la libre competencia. También son importantes los canales ascendentes de comunicación, para que los empleados se sientan cómodos aportando información relevante.” (3:43)

“Es probable que los empleados desarrollen las mismas actitudes hacia lo correcto e incorrecto -y acerca de los riesgos y controles- que las exhibidas por la alta dirección.” (3:43)

### **3.7 Compromiso con la competencia**

“La dirección establece los niveles de competencia para trabajos concretos y los transforma en conocimientos y habilidades requeridos. A su vez, éstos pueden depender de la inteligencia, formación y experiencia del individuo. Los factores a tener en cuenta en el desarrollo de niveles de conocimiento y habilidad incluyen la naturaleza y grado del juicio a aplicar en un trabajo concreto.” (3:44)

### **3.8 Estructura organizativa**

“La estructura organizativa de una entidad proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades. Por ejemplo, una función de auditoría interna debería estructurarse de manera que alcance objetividad organizativa y que se permita su acceso ilimitado a la alta dirección y al comité de auditoría del consejo, al mismo tiempo que su máximo responsable debe informar y reportar a un nivel de la organización que permita que la auditoría interna cumpla con su cometido.

Sea cual sea dicha estructura, una entidad debería organizarse para permitir una gestión eficaz de riesgos corporativos, desarrollar sus actividades y alcanzar sus objetivos.” (3:44)

### **3.9 Asignación de autoridad y responsabilidad**

“La asignación de autoridad y responsabilidad implica el punto hasta el que los individuos y equipos están autorizados y animados a utilizar su iniciativa para tratar los temas y resolver problemas, así como los límites de dicha autoridad. Incluye el establecimiento de relaciones de información y protocolos de autorización, además de políticas que describan las prácticas empresariales adecuadas, los conocimientos y experiencia del personal clave y los recursos proporcionados para que lleven a cabo sus cometidos.

El ámbito interno se ve muy influenciado por el grado de responsabilidad reconocido por los individuos, algo aplicable hasta al consejero delegado, quien, conjuntamente con la supervisión del consejo de administración, es el máximo responsable de todas las actividades de la entidad.” (3:44)

### **3.10 Normas para recursos humanos**

“Las prácticas de recursos humanos relacionadas con la contratación, orientación, formación, evaluación, tutoría, promoción, compensación y adopción de acciones remediadoras transmiten mensajes a los empleados en relación con los niveles esperados de integridad, conducta ética y competencia.” (3:45)

“Es esencial que los empleados estén preparados para enfrentarse a nuevos retos a medida que los temas y riesgos cambian en la entidad y se hacen más complejos. La educación y formación, basadas en cursos, autoestudio o enseñanza en el puesto de trabajo, deberían ayudar al personal a mantenerse a nivel con un entorno en evolución y enfrentarse eficazmente a él.” (3:46)

### **3.11 Implicaciones**

“El impacto de un ambiente interno ineficaz puede tener amplias consecuencias, tales como pérdidas financieras, una imagen pública mancillada o la quiebra.

La actitud e interés de la alta dirección por una gestión eficaz de riesgos corporativos han de ser claros y definitivos y deben calar en la organización. No es suficiente con decir las palabras adecuadas, pues una actitud de “haz como digo, pero no como hago” sólo provocará un entorno ineficaz.” (3:46)

### **3.12 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

### **3.13 Identificación de eventos**

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

### **3.14 Evaluación de riesgos**

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

### **3.15 Respuesta al riesgo**

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

### **3.16 Actividades de control**

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

### **3.17 Información y comunicación**

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.



### **3.18 Supervisión**

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional en que casi cualquier componente puede influir en otro.

### **3.19 Auditoría interna**

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como: una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección.

Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a) Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b) Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

### **3.19.1 Técnicas de evaluación del control interno**

Las principales técnicas y más comúnmente utilizadas para la evaluación del control interno son las de:

- a) Memorándums de procedimientos
- b) Flujogramas
- c) Cuestionarios de Control Interno

#### d) Técnicas estadísticas

A éstas deben agregarse las herramientas de gestión, entre las principales tenemos: diagrama de Ishikawa (denominada también “Espina de Pescado”), diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, histograma y flujogramas (éstas últimas tres contenidas ya en las antes mencionadas), estratificación, y la Matriz de Control Interno entre otras.

### **3.19.2 Ventajas de la auditoría interna**

- a) Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- b) Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- c) Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- d) Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- e) Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

### **3.19.3 Requisitos del trabajo de auditoría interna**

- a) Las revisiones han de ser efectuadas por personas que posean conocimientos técnicos adecuados y capacitación como auditores.
- b) El auditor debe mantener una actitud mental independiente.
- c) Tanto en la realización del examen como en la preparación del informe debe mantenerse el debido rigor profesional.

- d) El trabajo debe planificarse adecuadamente ejerciéndose la debida supervisión por parte del auditor de mayor experiencia.
- e) Debe obtenerse suficiente información (mediante inspección observación, investigación y confirmaciones) como fundamento del trabajo.

#### **3.19.4 Normas Internacionales para el ejercicio de Auditoría Interna**

Los trabajos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, para organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos y la actividad de auditoría interna.

“El propósito de las Normas es:

- a) Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- b) Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios 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”.

(18:7)

Las Normas se conforman en dos categorías principales: Normas sobre Atributos y sobre Desempeño. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre

Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna.

Las Normas se aplican a los auditores internos individualmente y a la actividad de auditoría interna. Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las Normas relacionadas con la objetividad, aptitud, cuidado profesional y las Normas relevantes para el desempeño de su trabajo. Los Directores de Ejecutivos Auditoría son además responsables de que la actividad de auditoría interna cumpla con las Normas.

En el caso de que los auditores internos o la actividad de auditoría interna no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO ERM AL ÁREA DE DEPÓSITOS MONETARIOS EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRACTICO)**

#### **4.1 Antecedentes**

La entidad sujeta a evaluación es el Banco de Apoyo, S.A., cuyos activos superan los mil quinientos millones de quetzales (Q.1,500,000,000), y la mayor parte de su capital proviene de recursos de personas particulares (individuales y jurídicas) guatemaltecas.

El banco cuenta con 15 agencias a nivel de la República de Guatemala, 10 de ellas en la ciudad capital y 5 en el interior de la República.

El banco inició operaciones en el año 2010, teniendo entre sus servicios:

a) operaciones activas

- créditos fiduciarios,
- créditos prendarios,
- créditos hipotecarios

b) operaciones pasivas

- depósitos monetarios
- depósitos de ahorro
- depósitos a plazo

c) compra y venta de moneda extranjera

En el año 2012 se inició un proyecto sobre la implementación de Gestión de Riesgos a nivel organizacional bajo el enfoque COSO-ERM, el proceso de

implementación duró alrededor de 6 meses, entre los cuales se involucró a todos los niveles de la entidad.

Auditoría Interna mantuvo un rol muy activo sobre dicha implementación, en el año 2013, se solicitó una consultoría para implementar una metodología que se enfocara en auditar basado en riesgos. Durante el plan del año 2014, se inició de manera formal dicha metodología.

## **4.2 Planificación de la evaluación del control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios en un Banco Privado Nacional.**

La auditoría al área de depósitos monetarios forma parte del plan anual de auditoría, para tal efecto a continuación se detallan los documentos que conforman la planificación de la auditoría:

<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Pag.</b>
Nombramiento de auditores	71
Carta de anuncio de la auditoría	73
Objetivos y alcance de la auditoría	75
Cronograma de actividades	77

### **4.2.1 Nombramiento de auditores**

A: Ruben Larios - Asistente de Auditoría Interna

Alberto Valdez – Senior de Auditoría Interna

De: Rodrigo Ruiz - Gerente de Auditoría Interna

Asunto: Evaluación del control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios

Fecha: 2 de agosto de 2017

---

De acuerdo al Plan anual de Auditoría Interna, fueron asignados para la realización del trabajo de evaluación del control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017.

Para la realización de este trabajo se tienen presupuestadas un total de 250 horas de trabajo, a continuación, se detallan los procedimientos a seguir:



1. Elaborar el trabajo de conocimiento del área auditada
2. Solicitar hoja de evaluación de riesgos y actividades de control
3. Realizar entrevistas con el personal de trabajo
4. Planificar el trabajo para la evaluación del control interno con base al sistema COSO ERM
5. Elaboración de los papeles de trabajo que sustente la auditoría realizada
6. Supervisar la ejecución del trabajo de auditoría
7. Elaborar Informe de hallazgos y deficiencias observadas

Atentamente,

Rodrigo Ruiz  
Gerente de Auditoría Interna

#### **4.2.2 Carta de anuncio de la auditoría**

Guatemala, 2 de agosto de 2017

Lic. Juan León  
Gerente de Operaciones

Estimado Licenciado:

Como parte de nuestro plan anual de auditoría a partir de la presente fecha estaremos efectuando auditoría al área de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017. Dicha auditoría tiene como propósito la evaluación del control interno bajo la metodología COSO ERM.

Nuestro trabajo consistirá en la evaluación del formulario de objetivos, el cual incluye la evaluación de los riesgos y actividades de control, así como la verificación de que los componentes del sistema COSO ERM sean observados.

El trabajo será documentado mediante entrevistas con el personal a cargo de las funciones del proceso, controles, estadísticas, monitoreo, transacciones. Al final de nuestro trabajo se realizará el informe de hallazgos observados, los cuales serán discutidos antes del envío del informe a Gerencia General y al Consejo de Administración.

Para la realización de la auditoría el trabajo estará a cargo de Alberto Valdéz Senior de Auditoría- y Ruben Larios –Asistente de Auditoría, quienes estarán bajo mi supervisión. Asimismo, para el inicio de nuestra auditoría solicitamos

una reunión inicial para el día 4 de agosto de 2017, para la presentación del equipo de trabajo y al igual informarle del inicio de trabajo de campo el día 7 de agosto de 2017.

Agradeciendo su colaboración,

Atentamente,

Rodrigo Ruiz  
Gerente de Auditoría Interna  
c.c. Archivo  
Gerencia General  
Consejo de Admón.

### **4.2.3 Objetivos y alcance de la auditoría**

#### **Objetivo General**

Evaluar el control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017, con el propósito de evaluar la eficacia del sistema de control interno que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso, desde la captación de obligaciones depositarias.

#### **Objetivos Específicos**

- a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM para el área de depósitos monetarios estén alineados a los objetivos de negocio establecidos por el banco.
- b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes.
- c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos

#### **Alcance de la auditoría**

- a) Evaluar todas las actividades de control establecidas por la administración para un debido control del proceso objeto de estudio y una eficaz gestión de riesgos corporativos, así como el cumplimiento al reglamento de Depósitos Monetarios.

- b) Evaluar la hoja de riesgos y actividades de control de los objetivos del proceso del área de depósitos monetarios.
- c) Verificar la inclusión de los ocho componentes en la gestión de riesgos de la entidad.

**Planificación administrativa**

A continuación, se detallan los recursos necesarios en la realización de la auditoría:

- a) Recursos humanos y horas hombre (HH) presupuestada

<b>Puesto</b>	<b>Nombre del Colaborador</b>	<b>Horas Hombre</b>
Gerente de Auditoría	Rodrigo Ruiz	25 horas
Senior de Auditoría	Alberto Valdéz	75 horas
Asistente de Auditoría	Ruben Larios	150 horas
Total de horas		250 horas

Distribución de horas en actividades por auditor

<b>Actividad</b>	<b>Gerente</b>	<b>Senior</b>	<b>Asistente</b>	<b>Total HH</b>
Evaluación preliminar	3	8	10	21
Evaluación de control interno	7	20	70	97
Planificación del trabajo	7	5	4	16
Ejecución del trabajo	0	15	50	65
Elaboración y presentación del informe de auditoría	3	12	8	23

Supervisión y seguimiento	5	15	8	28
Total HH planificadas	25	75	150	250

b) Recursos físicos

Una oficina con mobiliario y equipo ubicado en las instalaciones del banco.

c) Recursos tecnológicos y materiales

Tecnológicos		Materiales	
3	Computadoras portátiles	3	Cartuchos de impresora color negro
3	Impresoras	3	Cartuchos de impresoras a colores
1	Fotocopiadora	2	Resmas de papel bond
1	Escáner		Lapiceros, lápices, otros.

#### 4.2.4 Cronograma de actividades

Inicio de actividades: 4 de agosto de 2017

Fin de actividades: 8 de septiembre de 2017

Mes	Agosto																															Septiembre							
	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V			
No. desarrollar	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8			
1 Reunión inicial de auditoría	■																																						
2 Diagnóstico				■	■																																		
3 Evaluación de control interno						■	■	■	■	■	■	■	■	■																									
4 Planificación del trabajo															■																								
5 Ejecución del trabajo																		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
6 Elaboración y discusión del informe																																				■	■	■	
7 Envío del informe de auditoría																																						■	

### 4.3 Índice de papeles de trabajo

Descripción de la actividad	Ref.	Pag.
Programa de auditoría	PT	79
Minuta de reunión inicial	AA-1	85
Misión, visión y objetivos estratégicos	AA-2	88
Organigrama del área de depósitos monetarios	AA-3	90
Estados financieros del banco	AA-4	91
Hoja de objetivos y matriz de riesgos del proceso	AA-5	95
Mapa de calor de riesgos	AA-6	97
Lista de requisitos	AA-7	99
Reglamento de Depósitos Monetarios	AA-8	100
Revisión del archivo permanente y corriente	AA-9	111
Minuta de reunión – Gerente de Operaciones	BB-1	113
Minuta de reunión – Coordinador de depósitos monetarios	BB-2	116
Minuta de reunión – Jefe de agencia	BB-3	119
Minuta de reunión – Asistente de servicio al cliente	BB-4	121
Flujograma del proceso	BB-5	125
Evaluación de objetivos, riesgos y controles	BB-6.1	128
	BB-6.2	132
	BB-6.3	126
	BB-6.4	140
Evaluación de control interno	BB-7	144
Informe de auditoría		171

Cédula de Marcas	
Correcto	✓
Incorrecto	✗
No aplica	⊖

### 4.3.1 Programa de auditoría

<b>Programa de auditoría</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>PT</b>		
	Hecho por:	R.L.	02/08/17
	Revisado por:	A.V.	04/08/17

Proceso de Evaluación: Depósitos monetarios

Fecha de Corte para la evaluación: 31 de julio de 2017

#### 1. Introducción

Como parte del plan anual de Auditoría Interna, se realizará la revisión al proceso de depósitos monetarios, del periodo del 01 de enero al 31 de julio 2017, dentro del cual, se encuentran involucradas las áreas de Operaciones y Cumplimiento; en la revisión se considerarán aspectos de cumplimiento del reglamento de Depósitos Monetarios, regulación aplicable como la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, y las disposiciones pertinentes de la Junta Monetaria.

La actividad principal del proceso es obtener captaciones de fondos para clientes individuales y jurídicos que deseen centralizar sus operaciones de efectivo ya sea en Quetzales o Dólares. El banco ofrece atractivos planes que facilitan la administración de los gastos e ingresos de los clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno.

#### Plan general de auditoría

El enfoque de la auditoría para esta revisión será a través del análisis de la evaluación de riesgos y actividades de control por medio del sistema COSO ERM, enfocado hacia los controles internos de dicho proceso, de acuerdo a los objetivos planteados.



<b>Programa de Auditoría</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>PT</b>		
	Hecho por:	R.L.	02/08/17
	Revisado por:	A.V.	04/08/17

## 2. Objetivos de Auditoría

A continuación, se describe el objetivo general y específico de la auditoría a realizar:

### 2.1 Objetivo General

Evaluar el control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso, desde la apertura, administración y cancelación de cuentas de depósitos monetarios de acuerdo a lo normado en el Reglamento de Depósitos Monetarios, aprobado por el Consejo de Administración.

### 2.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa.
- b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes y en cumplimiento con el Reglamento de Depósitos Monetarios.
- c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos.

<b>Programa de Auditoría</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>PT</b>		
	Hecho por:	R.L.	02/08/17
	Revisado por:	A.V.	04/08/17

### 2.3 Alcance de la auditoría

El control interno del proceso de depósitos monetarios, será evaluado con base a la verificación de la Hoja de Evaluación de Riesgos y Actividades de Control COSO ERM, lo cual permitirá obtener conclusiones de si los componentes se encuentran dentro de la gestión de riesgos y si los controles establecidos son suficientes para alcanzar los objetivos y mitigan los riesgos.

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
1. EVALUACIÓN PRELIMINAR (CONOCIMIENTO PRELIMINAR DEL PROCESO AUDITADO)		
1.1. Solicitar y documentar una reunión inicial con el Gerente de Tesorería para dar a conocer el proceso de la auditoría, los objetivos preliminares y requerir información para la revisión.	AA-1	R.L.
1.2. Solicitar la información siguiente:		
- La misión y visión de la entidad	AA-2	
- Organigrama del área	AA-3	
- Estados financieros de la entidad	AA-4	
- Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso	AA-5	
- Listado de requisitos	AA-6	



<b>Programa de Auditoría</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>PT</b>		
	Hecho por:	R.L.	02/08/17
	Revisado por:	A.V.	04/08/17

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
<p>Evaluar los riesgos y controles en relación a los objetivos establecidos.</p>	<p>BB-6.1 BB-6.2 BB-6.3 BB-6.4</p>	<p>R.L.</p>
<p>2.2. Revisar el cumplimiento a los componentes de COSO ERM establecidos en el formulario de evaluación de riesgos y actividades de control:</p> <p>Realizar la verificación de las actividades establecidas por la administración para la evaluación del control interno con base a COSO ERM, una vez finalizada la evaluación concluir mediante el informe de auditoría el resultado de la evaluación.</p>	<p>BB-7</p>	<p>_____</p>
<p><b>3. INFORME Y SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA</b></p> <p>3.1. Efectuada la revisión proceder a realizar el Informe de auditoría sobre la evaluación del control interno.</p>		<p>A.V.</p>

<b>Programa de Auditoría</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>PT</b>		
	Hecho por:	R.L.	02/08/17
	Revisado por:	A.V.	04/08/17

## 2.4 TABLA DE MUESTRA

La determinación de la muestra deberá realizarse con base en la siguiente tabla:

<b>Selección de Muestra</b>		
<b>Control</b>		<b>Tamaño de la muestra</b>
<b>Naturaleza del Control</b>	<b>Ocurrencia</b>	
<b>Controles Cíclicos</b>		
	Anual	1
Son actividades de control que ocurren de acuerdo a una frecuencia	Trimestral	2
	Mensual	4
	Semanal	8
	Diario	25
	Múltiple por día	40
<b>Controles Ad Hoc</b>		
Son actividades de control que ocurren sin una frecuencia específica, los mismos se aplican de acuerdo a la necesidad	1-5	2
	6-50	4
	51-200	8
	201-500	25
	>500	40
<b>Controles Automáticos</b>		
Son actividades de control realizadas mediante un sistema informático.		1

#### 4.4 Evaluación de control interno - diagnóstico

<b>Minuta de reunión inicial</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	04/08/17
	Revisado por:	A.V.	05/08/17

Con el propósito de iniciar la revisión del proceso del área de depósitos monetarios, así como conocer las actividades que se realizan se solicitó una reunión con las personas involucradas, documentando lo siguiente:

Participantes:

Juan León	Gerente de Operaciones
Beatriz Gómez	Coordinador de depósitos monetarios
María Corzo	Jefe de Agencia
Juan Carlos Recinos	Supervisor de Servicios Bancarios
Noé Solares	Asistente de Cumplimiento
Rodrigo Ruiz	Gerente de Auditoría
Alberto Valdéz	Senior de Auditoría
Rubén Larios	Asistente de Auditoría

Fecha: 4 de agosto de 2017

Asunto: Reunión para dar a conocer los objetivos de Auditoría Interna para el inicio de la revisión proceso del área de depósitos monetarios, así como conocer las actividades del proceso.

---

En la entrevista realizada se trataron los siguientes puntos:

<b>Minuta de reunión inicial</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	04/08/17
	Revisado por:	A.V.	05/08/17

- El Gerente de Auditoría Interna dio a conocer los objetivos de auditoría:

#### Objetivo General

Evaluar el control interno bajo la metodología COSO ERM en el área de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso.

#### Objetivos Específicos

- a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa.
- b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes y en cumplimiento con el Reglamento de Depósitos Monetarios.
- c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos.

Los temas tratados fueron los siguientes:

El Gerente de Operaciones explicó las generalidades del proceso, su finalidad, así como también explico cómo se realiza el proceso de apertura de cuentas

de depósitos monetarios y los requisitos con los que se debe cumplir, los cuales deben estar en apego a lo definido en el reglamento de Depósitos Monetarios.

<b>Minuta de reunión inicial</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	04/08/17
	Revisado por:	A.V.	05/08/17

Se definió que los encargados de la auditoría pueden iniciar el proceso de conocimiento del área y documentar sus procesos con los colaboradores a cargo.

El Sr. Ruiz indicó si todos los colaboradores han sido capacitados o tiene conocimiento del código de conducta; sin embargo, todos los presentes indicaron que, aunque saben de la existencia de dicho código, no lo conocen aún. **Ver BB-6**

Se concluyó que la programación de las entrevistas es la siguiente:

Gerente de Operaciones	07/08/17
Coordinador de depósitos monetarios	08/08/17
Jefe de agencia	09/08/17
Asistente de servicio al cliente	10/08/17

En adición se comentaron y proporcionó la documentación siguiente:

- Visión, Misión y objetivos estratégicos. **Ver AA-2**
- Organigrama del área de depósitos monetarios. **Ver AA-3**
- Estados Financieros al 31- Jul -17. **Ver AA-4**



- Hoja de objetivos y Matriz de Riesgos del proceso de depósitos monetarios.  
**Ver AA-5**
- Listado de los documentos necesarios para la apertura de cuentas de depósitos monetarios. **Ver AA-6**
- Reglamento de Depósitos Monetarios. **Ver AA-7**

<b>Misión, visión y objetivos estratégicos</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-2</b>		
	Hecho por:	R.L.	07/08/17
	Revisado por:	A.V.	09/08/17

### Visión

Ser la mejor opción financiera en Guatemala, por su desempeño, calidad de productos y servicios financieros, su competencia en innovación tecnológica, administración de recursos financieros y medio de pago para el intercambio de bienes y servicios.

### Misión

Somos una institución regional de soluciones financieras que busca superar las expectativas de nuestro cliente a través de un equipo comprometido con la excelencia en el servicio y el respaldo de accionistas visionarios que creen el bienestar económico y el desarrollo de la región.

### Objetivos estratégicos

- a) Continuar creciendo prudentemente: aumentar prudentemente nuestro volumen de operaciones de manera que podamos asegurarnos de que el mediano y largo plazo, y preferiblemente en el corto plazo también, el aumento de nuestros ingresos siempre supere el aumento de nuestros gastos.
- b) Calidad de servicio: Asegurar niveles de clase mundial en todo lo que tiene que ver con la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes. Los objetivos de calidad son medibles a través de las métricas establecidas.
- c) Calidad de la cartera de clientes: reducir las reservas por incobrabilidad de la cartera por medio de la obtención de clientes con la suficiente capacidad de pago a través de la realización de una idónea selección crediticia.

<b>Misión, visión y objetivos estratégicos</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-2</b>		
	Hecho por:	R.L.	07/08/17
	Revisado por:	A.V.	09/08/17

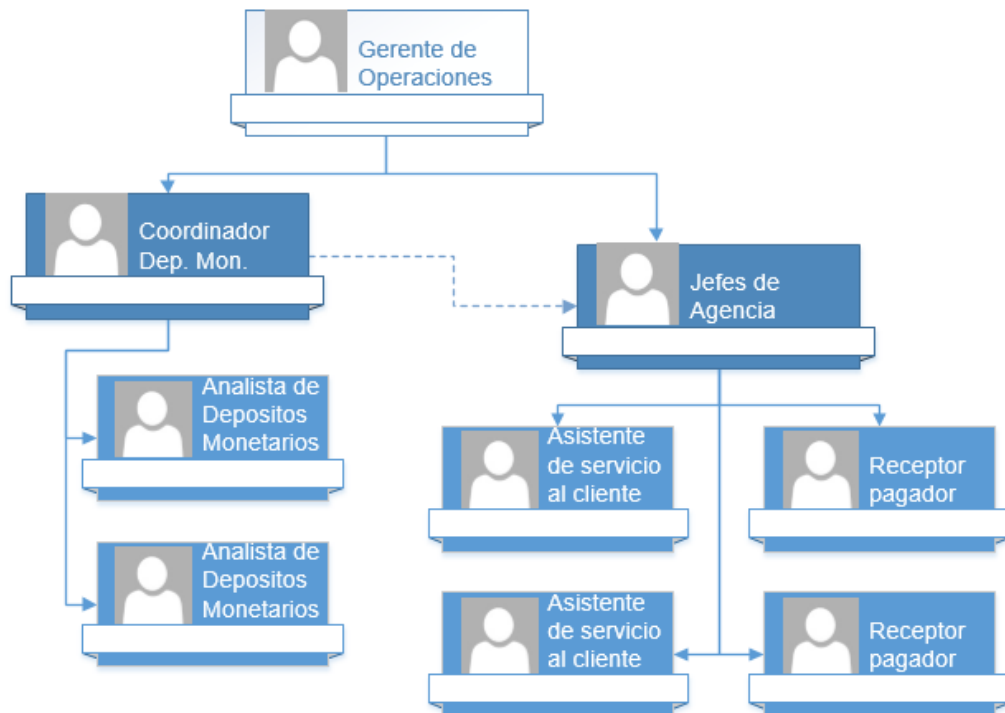
d) Costo operativo: eliminar toda transacción o gasto que no agregue mejoras y valor a nuestra entidad, así como mejorar los procesos y procedimientos para aumentar la eficacia y eficiencia operativa.

Fuente: Información proporcionada por el Gerente de Operaciones

Nota: esta información debe formar parte de la Hoja de objetivos y Matriz de Riesgos del proceso del área de depósitos monetarios, para evaluar si los objetivos del proceso están alineados a la misión y visión, así como sus objetivos estratégicos. **Ver BB-6**

<b>Organigrama del área de depósitos monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-3</b>		
	Hecho por:	R.L.	10/08/17
	Revisado por:	A.V.	11/08/17

Organigrama del área de depósitos monetarios



Fuente: elaboración propia con base en la información recabada

Nota: el propósito de adjuntar el organigrama del área es identificar los canales de comunicación, así como establecer una adecuada segregación de funciones que soporte el control interno del área de depósitos monetarios. **Ver BB-6**

<b>Estados financieros – Estado de Resultados – Del 1 de Jul. al 31 de Jul. 17</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017 Cifras en quetzales	<b>AA-4</b>		
	Hecho por:	R.L.	14/08/17
	Revisado por:	A.V.	16/08/17

### **ESTADO DE RESULTADOS**

PRODUCTOS FINANCIEROS	105,595
GASTOS FINANCIEROS	18,959
MARGEN POR INVERSIÓN	86,637
PRODUCTOS POR SERVICIOS	44,005
GASTOS POR SERVICIOS	24,300
MARGEN POR SERVICIOS	19,705
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	
___ Productos	10,522
___ Gastos	5,214
MARGEN OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	5,308
MARGEN OPERACIONAL BRUTO	111,650
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	65,664
MARGEN OPERACIONAL NETO	45,986
PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS	51
___ Productos Extraordinarios	776
___ Gastos Extraordinarios	725
PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-630
___ Productos de Ejercicios Anteriores	210
___ Gastos de Ejercicios Anteriores	840
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA	45,407
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	0
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA	45,407

<b>Estados financieros – Balance general – Al 31 de Jul. 17</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017 Cifras en quetzales	<b>AA-4.1</b>		
	Hecho por:	R.L.	14/08/17
	Revisado por:	A.V.	16/08/17

<b><u>ACTIVO</u></b>	<b><u>10,665,091</u></b>	100%
DISPONIBILIDADES	1,827,279	17%
INVERSIONES	2,078,983	19%
CARTERA DE CRÉDITOS	6,238,623	58%
PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	65,973	1%
CUENTAS POR COBRAR (Neto)	41,773	0%
BIENES REALIZABLES (Neto)	113,318	1%
INVERSIONES PERMANENTES (Neto)	54,943	1%
OTRAS INVERSIONES (Neto)	10,700	0%
SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPARTAMENTOS ADSCRITOS	0	0%
INMUEBLES Y MUEBLES (Neto)	189,306	2%
CARGOS DIFERIDOS (Neto)	44,194	0%
 <b><u>PASIVO</u></b>	 <b><u>921,349</u></b>	 100%
OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	741,045	80%
<b>Depósitos Monetarios</b>	<b>621,411</b>	<b>67%</b>
Depósitos de Ahorro	25,724	3%
Depósitos a Plazo	89,399	10%
Depósitos a la Orden	0	0%
Depósitos con Restricciones	4,511	0%
CRÉDITOS OBTENIDOS	71,100	8%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	57,565	6%
GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR	2,437	0%
CUENTAS POR PAGAR	41,494	5%
PROVISIONES	5,516	1%
SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPARTAMENTOS ADSCRITOS	0	0%
OTRAS OBLIGACIONES	0	0%
CRÉDITOS DIFERIDOS	0	0%
OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	2,193	0%

<b><u>CAPITAL CONTABLE</u></b>	<b><u>159,062</u></b>	100%
CAPITAL PAGADO	134,568	85%
Capital Autorizado	200,000	126%
(-) Capital No Pagado	65,432	41%
Casa Matriz, Capital Asignado	0	0%
APORTACIONES PERMANENTES	0	0%
RESERVA DE CAPITAL	12,218	8%

<b>Hoja de objetivos – matriz de riesgos del proceso</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-5</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

OBJETIVOS	Eventos/Factores s/COSO ERM	Impacto	Probabilidad	Riesgo
Objetivos Operacionales				
1. Reducir los errores operativos en la creación de cuentas a 5%.	Personal Procesos	Alto (3)	Medio (2)	Alto (5)
2. Mantener actualizado el 100% de los expedientes de cada cliente.	Personal Procesos	Medio (2)	Medio (2)	Medio (4)
3. Actualizar anualmente la información de cliente de toda la cartera de depósitos monetarios en un 95%.	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Bajo (1)	Bajo (3)
4. 0% emisión de chequeras o tarjetas de débito a clientes ficticios	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Medio (2)	Medio (2)

Para la evaluación del riesgo, se utilizó el método cualitativo, usando categorías de alto, medio y bajo, pero reflejando sus objetivos y equilibrándolos con los riesgos.



<b>Hoja de objetivos – matriz de riesgos del proceso</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-5</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

Así mismo la escala de medición adoptada para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos es a través de una medición ordinal, es decir los eventos se describen por orden de importancia con etiquetas tales como: Alta, Media, Baja.

El riesgo aceptado por la Gerencia de Operaciones está alineado con la estrategia establecida por el Consejo de Administración, lo cual es propicio para un adecuado ambiente interno.

Entonces la probabilidad e impacto se evalúan con una escala de:

**ALTO =3**

Tiene un efecto en la mayoría de los procesos de la organización, la exposición puede impactar significativamente (>10%) en los estados financieros y/o en la reputación de la entidad.

**MEDIO =2**

Tiene un efecto en algunos de los procesos de la organización, la exposición puede impactar moderadamente (1 a 3%) en los estados financieros; sin embargo, no tiene ningún efecto en la reputación de la entidad.

**BAJO =1**

El efecto generado en los procesos es leve, no contempla un impacto financiero directo.

<b>Hoja de objetivos – matriz de riesgos del proceso</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-5</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

La valoración final del riesgo estará determinada por la suma de la evaluación por separado tanto de la probabilidad como del impacto, así:

Probabilidad + Impacto	Valoración del riesgo
De 5 a 6	Alto
4	Medio
De 2 a 3	Bajo

Fuente: Información proporcionada por el Gerente de Operaciones

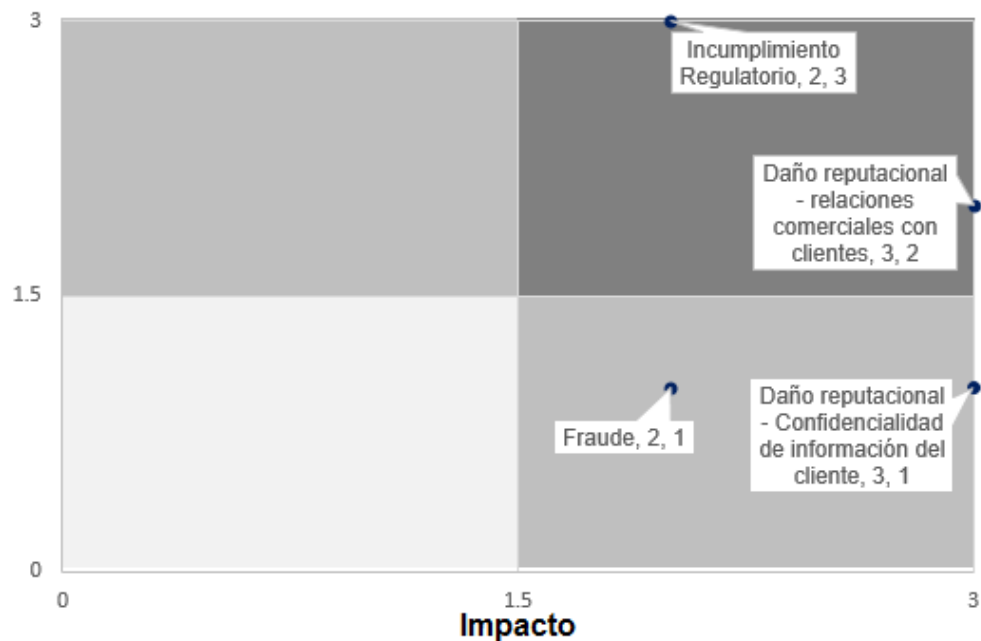
Nota: la Gerencia de Operaciones proporcionó la Matriz de Riesgos elaborada para el año 2017, en dicha Matriz se muestran los riesgos, así como, los eventos y factores que pueden afectar el logro de los objetivos. En adición se presenta la calificación del riesgo en términos de impacto y probabilidad según la valoración establecida. Estos objetivos se analizaron con mayor análisis en la hoja de evaluación de riesgos y actividades de control COSO ERM. **Ver BB-6**

<b>Mapa de Calor</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-6</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

En base a la metodología definida por medir los riesgos, a continuación, se detallan los cálculos de probabilidad e impacto de los riesgos del área de depósitos monetarios, así como el mapa de calor:

Tipo de riesgo	Impacto	Probabilidad	Total
Incumplimiento Regulatorio	2	3	5
Daño reputacional - relaciones comerciales con clientes	3	2	5
Daño reputacional - Confidencialidad de información del cliente	3	1	4
Fraude	2	1	3

### Probabilidad



<b>Listado de requisitos</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-7</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

A continuación, se detallan los requisitos de apertura de nuevas cuentas, así como los documentos que soportan el manejo de las cuentas ya aperturadas:

Creación:

- a) Formulario de solicitud de creación, donde especifica lugar y fecha de creación;
- b) Número de la cuenta que identificará el depósito;
- c) Nombre, razón o denominación social de la persona individual, jurídica;
- d) Dirección, código postal, apartado postal y teléfono;
- e) Nacionalidad, Documento Personal de Identificación y/o pasaporte u otros documentos de identidad y representación que sean pertinentes;
- f) Actividad o profesión
- g) Nombre y apellidos completos de la persona o personas autorizadas para disponer del depósito;
- h) Referencias Bancarias y Personales;
- i) Depósito Inicial;
- j) Manifestación expresa del solicitante de que acepta las normas generales y especiales que regulan las cuentas de Depósitos Monetarios y las condiciones establecidas, cuyo texto declara haber recibido;
- k) Firma o firmas de los solicitantes, apoderado o Representante Legal;
- l) Firma del funcionario que autoriza la apertura;
- m) Formulario IVE completo

Administración de las cuentas

1. Expediente completo físico y electrónico del cliente

<b>Listado de requisitos</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-7</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

2. Boletas genéricas de acuerdo a correlativo del banco
3. Estados de cuenta por transacciones mensuales
4. Respaldo de depósitos por cheques propio o ajenos por transacción. (dichos documentos tienen un límite de resguardo de 5 años).
5. Establecimiento de límites por retiro de efectivo diario en cajeros automáticos y/o agencias.
6. Archivo de cheques pagados, de acuerdo a las políticas establecidas por el banco, así como normas legales (art. 485, 507 y 515 del Código de Comercio).

#### Cancelación de cuentas

- a) Solicitud de cancelación de cuentas
- b) Notificación de cancelación de cuentas

Fuente: Información proporcionada por el Tesorero

Nota: la información anterior se considera para efectos de tener en cuenta los requisitos que se debe cumplir para la creación, administración y cancelación de una cuenta de depósitos monetarios como parte del control interno, se asume que estos requisitos ya fueron validados en auditorías anteriores en virtud de que esta sería una auditoría recurrente, por lo que solo se indican para tener en cuenta para futuras emisiones de valores, y adicionalmente el alcance de la evaluación del control interno en el proceso de depósitos monetarios es a partir de las actividades operativas internas que realizan las áreas que intervienen en el proceso dentro de la empresa.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

## CAPÍTULO I.

### RÉGIMEN LEGAL

Artículo 1º. Los Depósitos Monetarios que se constituyan en el Banco del Apoyo, S.A., en adelante denominado El Banco, se regirán por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, por la Ley de Bancos, Decreto 57-97, por las disposiciones que emita la Junta Monetaria y por este reglamento, así como por cualquier disposición legal que le fuera aplicable.

Artículo 2º. Las cuentas de depósitos monetarios gozarán de confidencialidad y no podrán ser reveladas, salvo autorización escrita del titular de la cuenta o por mandato judicial.

## CAPÍTULO II

### CLASES DE CUENTAS Y DISPOSICIÓN DE LOS FONDOS

Artículo 3º. Las cuentas de depósitos monetarios pueden ser:

- a) Individuales: Las que se aperturen a nombre de una sola persona natural o a nombre de una persona jurídica, con una sola persona autorizada para manejar la cuenta.
- b) Colectivas: Las que se aperturen a nombre de dos o más personas naturales, a nombre de una persona jurídica con dos o más personas autorizadas para manejar la cuenta o a nombre de dos o más personas jurídicas.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 4º. Los depósitos monetarios son depósitos a la vista y sus fondos pueden ser girados a través de cheques o tarjeta de débito.

La forma de girar contra las cuentas de depósitos monetarios, individuales o colectivas será:

- a) Con una firma, cuando cualquiera de las personas autorizadas puede realizar operaciones en la cuenta por medio de su firma registrada.
- b) Con firmas mancomunadas, cuando para la realización de operaciones en la cuenta deben firmar dos o más de las personas autorizadas para este efecto, conforme a las instrucciones respectivas.

### CAPÍTULO III

#### APERTURA DE CUENTAS

Artículo 5º. La apertura de las cuentas de Depósitos Monetarios podrá efectuarse directamente por el interesado o por medio de su representante legal, acreditado con mandato especial con representación o carta con firma autenticada. Las cuentas de personas jurídicas deberán ser aperturadas por sus representantes legales.

Artículo 6º. Para la apertura de una cuenta de Depósitos Monetarios, El Banco obligatoriamente, exigirá como mínimo, los datos y requisitos siguientes:

- a) Nombres y apellidos completos y dirección de el (los) titular (es) y el (los) beneficiario(s).

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

b) Identificación de él (los) titular (es) por los medios legales u otros que juzgue convenientes El Banco, así:

- Las personas naturales, con el original de su Documento Personal de Identificación.
- En el caso de apertura de cuentas a nombre de personas jurídicas, tales como sociedades mercantiles, cooperativas, asociaciones profesionales o filantrópicas, establecimientos escolares y otras similares, se solicitará copia legalizada de la escritura social de constitución con sus modificaciones, si las hubiere, o del instrumento jurídico constitutivo equivalente, de la patente de comercio, del nombramiento del representante legal y del punto de acta donde se faculta al representante legal para abrir o cerrar una cuenta con El Banco, indicando el cargo, así como las personas que podrán efectuar retiros de las mismas en forma individual o conjunta y copia del documento de identificación.
- El Banco podrá acceder a constituir cuentas de personas jurídicas que aún se encuentren en proceso de constitución o de registro. En el nombre de estas cuentas se agregará la frase “en formación”, la cual será eliminada al concluirse el trámite de registro de la nueva persona jurídica. En este caso, el o los solicitantes de la cuenta quedan obligados a entregar a El Banco copia de la Escritura de Constitución, inmediatamente después de que ésta sea otorgada. En tanto, El Banco no acuse recibo de la copia de la escritura, la cuenta será manejada bajo la responsabilidad de las personas cuyas firmas aparezcan registradas para girar contra la cuenta. Salvo casos especiales, a juicio de El Banco, esta condición transitoria no deberá durar más de 3 meses



<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

a partir de la apertura de la cuenta. Es responsabilidad del Jefe de Agencia ó funcionario que autorice la apertura, el control del cumplimiento de este plazo. Si cumplido el plazo, no se ha presentado la Certificación Notarial o fotocopia del Primer Testimonio relativo al registro definitivo, El Banco podrá proceder a cancelar la cuenta sin previo aviso.

- Las personas extranjeras que cuenten con los requisitos legales exigidos para residir u operar como comerciante en el país, deberán identificarse con su pasaporte el cual deberá estar vigente.

c) Especificar si la cuenta será individual o colectiva y el número de firmas y condiciones que se necesitan para girar contra ella. En los casos, que las cuentas se aperturen a favor de dos o más personas individuales deberá establecerse la forma en que los sobrevivientes podrán disponer de los fondos, en caso de fallecimiento de uno de ellos o si serán trasladados a sus beneficiarios.

d) Registro de la (s) firmas, de la (s) persona (s) autorizada (s) para disponer de los fondos de la cuenta y de los sellos respectivos, cuando corresponda.

e) Declaración que conoce y acepta sin ninguna reserva el régimen legal a que está sujeta la cuenta, de lo cual se dejará constancia en el documento de apertura de cuenta.

Artículo 7º. RESPONSABILIDAD: La persona o entidad cuentahabiente y quienes estén autorizados para actuar con firmas registradas en su operatoria, son solidaria y mancomunadamente responsables del manejo, lo cual incluye:

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

a) Hacer buen uso de los formularios para emitir cheques y ser responsables del resguardo de los mismos, de acuerdo a lo establecido en los artículos 515 y 516 del Decreto No. 2-70 del Congreso de la República.

b) Cubrir en el plazo requerido el pago de cualquier sobregiro autorizado que en la cuenta se produzca, así como los intereses y gastos imputables.

c) Notificar por escrito a El Banco, las modificaciones que efectúe en el manejo de su cuenta. Caso contrario, El Banco no será responsable de tal omisión.

d) Conocer y aceptar las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a los depósitos monetarios, de conformidad con lo que se indica en el presente reglamento.

Artículo 8º. REFERENCIAS: La solicitud de apertura de una cuenta de Depósitos Monetarios implica automáticamente la autorización del solicitante, para que El Banco recabe la información que considere necesaria del cuentahabiente y de quienes operen la cuenta. A su vez, El Banco podrá proporcionar la información que de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, le sea solicitada por la autoridad competente.

Artículo 9º. DENEGATORIA: El Banco podrá denegar, sin expresión de causa, la apertura de cualquier cuenta de Depósitos Monetarios o bien el registro de determinadas firmas para el manejo de las cuentas.

Artículo 10º. MONTO MÍNIMO PARA LA APERTURA DE LA CUENTA: El monto mínimo para la apertura de cuentas de Depósitos Monetarios será determinado por la Gerencia General del Banco.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 11º. ACTUALIZACIONES O CAMBIOS: Toda solicitud de modificación en las condiciones del manejo y registro de una cuenta deberá ser presentada a El Banco por escrito y con la totalidad de las firmas registradas. La solicitud deberá presentarse por el titular de la cuenta a El Banco, con la debida anticipación, para que su aplicación sea oportuna.

#### CAPÍTULO IV

##### CANCELACIÓN DE CUENTA

Artículo 12º. El Plazo de la cuenta de Depósitos Monetarios es indefinido; no obstante, el cuentahabiente puede dar por cancelada una cuenta de Depósitos Monetarios y retirar, en cualquier momento, la totalidad del saldo disponible, previo aviso por escrito a El Banco.

Dicho aviso deberá ser entregado personalmente o enviado por correo público o privado. Asimismo, El Banco está facultado para proceder a cancelar la cuenta, sin previo aviso. En ambos casos, el cuentahabiente queda obligado a devolver a El Banco, los formularios para emitir cheques que haya dejado de utilizar. De lo contrario, el cliente responderá ante El Banco por los daños y perjuicios que resultaren a este último, de la utilización de cheques o tarjeta de débito no devueltos. Quedará bajo la responsabilidad del cliente, cualquier cheque que eventualmente deje en circulación, así como de la tarjeta de débito emitida, cubriendo totalmente el valor de los cheques, así como pagos por el uso de tarjeta de débito.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 13º. El Banco se reserva el derecho de cancelar cualquier cuenta con simple notificación al titular de la misma, a la dirección que conste en sus registros.

En todo caso, la comunicación del Banco se limitará a manifestar su decisión de cancelar la cuenta, sin obligarse a expresar por escrito las causas de la misma.

## CAPÍTULO V

### DEPÓSITOS

Artículo 14º. PROCEDIMIENTOS: Los depósitos para las cuentas de Depósitos Monetarios deberán hacerse utilizando los formularios diseñados para el efecto u otros previamente autorizados por El Banco. Tales depósitos podrán efectuarse en sus oficinas centrales, sucursales y agencias, por correo certificado o por otros medios aprobados por El Banco. En todo caso, el comprobante válido para un depósito será, únicamente el formulario autorizado para el efecto, certificado por la máquina receptora del Banco, en cuanto a fecha y valor, y firmado por el cajero correspondiente en la fecha del depósito.

Artículo 15º. Los depósitos podrán efectuarse por cualquier persona a favor del titular o titulares de la cuenta. Si el depósito se efectúa con cheques, se requiere endoso del tenedor del cheque a la cuenta que se está depositando.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 16°. RESERVA DE COBRO: Los cheques y giros ajenos que se reciban en depósitos estarán sujetos a reserva usual de cobro. En consecuencia, el cuentahabiente no podrá girar contra dichos depósitos, hasta que se haya determinado que tales documentos son aceptados por los bancos girados.

Artículo 17°. LIBERACIÓN DE RESERVA DE COBRO: Eventualmente y en casos debidamente calificados por El Banco, los funcionarios autorizados para el efecto, podrán liberar la reserva de cobro mencionada en el artículo anterior, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Consejo de Administración de El Banco.

La liberación de reserva de cobro mencionada se realizará en el entendido de que, no hay inconveniente para la aceptación de tales documentos por parte de los bancos girados. El Banco para efectuar la liberación de reserva podrá cobrar comisión de acuerdo a lo establecido por la Gerencia General o funcionario designado para el efecto.

## CAPÍTULO VI

### CHEQUERAS

Artículo 18°. Al autorizarse la apertura de una cuenta y llenarse la correspondiente solicitud de chequera, se entregará al cuentahabiente uno o varios talonarios de cheques a discreción del Banco, en los cuales se anotará el número de cuenta y el nombre de la cuenta.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 19°. Cuando se trate de empresas que utilicen cheques con formularios propios, éstas deberán solicitar, previo a su emisión, la autorización respectiva de El Banco.

Artículo 20°. En caso de extravío del o los talonarios, deberá darse aviso de inmediato por escrito en las oficinas de El Banco y, a solicitud del depositante, se procederá a anular los cheques pendientes de pago que indique o bien se procederá a anular la chequera.

## CAPÍTULO VII

### SERVICIOS

Artículo 21°. Las operaciones que afecten las cuentas de Depósitos Monetarios serán registradas por El Banco mediante sistemas computarizados u otros que considere convenientes.

Artículo 22°. El Banco podrá autorizar aperturas, cancelaciones, transferencias, depósitos y retiros de cheques en la forma y los medios que disponga, incluyendo sistemas electrónicos (tarjeta de débito, débitos y créditos electrónicos, transacciones vía computadora, transacciones vía telefónica, retiros personales en ventanilla), previo convenio con los clientes. En estos casos se aceptarán como instrumentos válidos los comprobantes, notas de crédito, reportes, cintas magnéticas, disquetes, imágenes u otros que se deriven de los sistemas o medios utilizados.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 23°. TARJETA DE DÉBITO: La tarjeta de débito será otro medio para el manejo de la cuenta de Depósitos Monetarios, con el cual el cliente podrá efectuar sus transacciones de retiro de su cuenta, en cajeros automáticos.

También podrá utilizarse para efectuar operaciones de compra en los diferentes establecimientos autorizados por el Sistema de Tarjeta de Débito.

Para el efecto, El Banco emitirá una tarjeta (plástico), identificada con un número relacionado con la cuenta y un número de identificación personal, el cual será la base principal para ejecutar sus transacciones.

Artículo 24°. La tarjeta de débito es de uso personal e intransmisible y tendrá un número de identificación personal (PIN). El cliente será responsable de cambiar el número de identificación personal, al realizar su primera operación, habilitando otro de su exclusivo conocimiento y cuya confidencialidad será de su responsabilidad, desligando a El Banco de toda responsabilidad u obligación en cuanto al mal uso, descuido, negligencia o práctica incorrecta de dicha información y del manejo y uso de la tarjeta.

Con esta tarjeta de débito y por medio de su número de identificación personal (PIN), el cuentahabiente tendrá acceso al sistema vía computadora y vía telefónica, para efectuar traslados de fondos, pagos, consultas, etc.

Artículo 25°. Se podrá otorgar tarjeta de débito, solamente a cuentas de personas naturales, ya sea individuales o colectivas, siempre y cuando uno de los titulares firme como responsable de dicha tarjeta.

<b>Reglamento de Depósitos Monetarios</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-8</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Artículo 26°. DEBITOS Y CRÉDITOS ELECTRÓNICOS: El cuentahabiente podrá autorizar traslados (cargos o abonos) a su cuenta por medios electrónicos, utilizando para ello los mecanismos que El Banco pondrá a su disposición. Estas transacciones serán autorizadas al momento de aperturar su cuenta o a solicitud del cliente. La aplicación será por medio de su número de identificación personal (PIN), u otro sistema que El Banco determine.

Artículo 27°. SERVICIO DE VENTANILLA: La recepción de depósitos y el pago de cheques serán atendida por El Banco en sus oficinas centrales, sucursales y agencias, así como en cualesquiera otros lugares que la institución autorice o establezca.

En todo caso, los servicios mencionados serán prestados durante los horarios establecidos para el efecto y sujetos a las limitaciones que El Banco considere necesarias, principalmente respecto al monto de las operaciones.

## CAPÍTULO VIII

### CUENTAS EMBARGADAS

Artículo 28°. Cuando El Banco sea notificado oficialmente que los tribunales de justicia han trabado embargo total o parcial sobre el saldo de una cuenta de Depósitos Monetarios, la suma afectada será debitada de dicha cuenta y trasladada a Depósitos Embargados. Dicha circunstancia deberá ser comunicada al depositante y al tribunal correspondiente.

El presente reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de El Banco de Apoyo, S.A. según Resolución CA- 009-0-2014.



<b>Archivo permanente y corriente</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-9</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Con la finalidad de obtener un conocimiento preliminar del proceso de depósitos monetarios, así como de la empresa, se documenta la revisión del archivo permanente y corriente:

Participante: Ruben Larios - Asistente de Auditoría Interna -

Fecha: 21 de agosto 2017

Asunto: Documentación de la revisión del archivo permanente y corriente para la evaluación del Control interno del proceso de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017

---

Trabajo realizado:

Como parte del inicio de la revisión del proceso de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017, se procedió a verificar y observar lo siguiente:

Archivo Permanente

- a) Escritura de Constitución de la Empresa
- b) Nombramiento del Representante Legal
- c) Patentes de Comercio de Empresa y Sociedad
- d) Visión y Misión de la Empresa

<b>Archivo permanente y corriente</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>AA-9</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Archivo Corriente

- a) La organización, políticas, procedimientos y sistemas operacionales del proceso
- b) Planificación, papeles de trabajo y su respectivo Informe de Auditoría Interna del año anterior A.I. 30-2016.
- c) Con la revisión del informe del año anterior se verificó que fueran implementadas las recomendaciones sugeridas.

#### 4.5 Evaluación de control interno - operación

<b>Minuta de reunión - Gerente de Operaciones</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	07/08/17
	Revisado por:	A.V.	08/08/17

Con el propósito de verificar y revisar los procedimientos utilizados en el área de depósitos monetarios; se solicitó una reunión, para conocer los procesos a su cargo y así dar a conocer los objetivos de la revisión.

Participantes: Juan León Gerente de Operaciones

Alberto Valdéz Senior de Auditoría

Rubén Larios Asistente de Auditoría

Fecha: 07 de agosto de 2017

Asunto: “Revisión del proceso de depósitos monetarios”

---

#### Puntos tratados en la reunión

- A inicios de año se establecieron los objetivos operativos por cada unidad operativa de negocio.
- En el área de depósitos monetarios se definieron los siguientes 3 objetivos, como foco principal.
  - Reducir los errores operativos en la creación de cuentas a 5%.
  - Mantener actualizado el 100% de los expedientes de cada cliente.
  - Actualizar anualmente la información de cliente de toda la cartera de depósitos monetarios en un 95%.
  - 0% emisión de chequeras o tarjetas de debido a clientes ficticios

<b>Minuta de reunión - Gerente de Operaciones</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	07/08/17
	Revisado por:	A.V.	08/08/17

- Para cada objetivo se definieron controles que apoyen el cumplimiento de los objetivos (Ver matriz de riesgo y control)
- Se realizó una modificación en los procesos generales del área de depósitos monetarios, para tal efecto se adhirió una unidad dedicada a un 100% al análisis y control de todas las operaciones de depósitos monetarios. Dicha unidad cuenta con un coordinador y dos analistas.
- El propósito de la unidad de depósitos monetarios, es monitorear el cumplimiento del reglamento de depósitos monetarios, con el afán de llegar a la meta establecida a inicios de año sobre los objetivos operativos.
- Ha existido un incremento bajo en los últimos dos años en la cartera de depósitos monetarios, motivo por el cual se ha impulsado el cumplimiento de los objetivos operacionales, los cuales consecuentemente tendrán impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Mensualmente se reportan los resultados del monitoreo de los objetivos operativos en los diferentes comités de negocio, entre estos, es importante indicar que el mismo consejo de administración requiere dicha reportaría.
- Aunque se conoce la existencia de un código de conducta y el canal de denuncia, la última capacitación que se obtuvo fue 2 años atrás, actualmente, el 100% del personal no tiene certeza del contenido del código, ni de la dirección electrónica o teléfono del canal de denuncia.
- El equipo del área de depósitos monetarios no tiene definidas de forma documental los roles y responsabilidades.

<b>Minuta de reunión - Gerente de Operaciones</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-1</b>		
	Hecho por:	R.L.	07/08/17
	Revisado por:	A.V.	08/08/17

- Se ha realizado una especie de campaña de capacitaciones donde se han dado a conocer la emisión de diferentes políticas que apoyan la gestión del negocio; entre las que se pueden mencionar como críticas son: política de seguridad de la información, políticas de compras, de emisión de cheques, etc.

<b>Minuta de reunión - Coordinador de depósitos monetarios.</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-2</b>		
	Hecho por:	R.L.	08/08/17
	Revisado por:	A.V.	09/08/17

Con el propósito de verificar y revisar los procedimientos utilizados en el área de depósitos monetarios; se solicitó una reunión, para conocer los procesos a su cargo y así dar a conocer los objetivos de la revisión.

Participantes: Beatriz Gómez                      Coordinador de depósitos monetarios  
Alberto Valdéz                                      Senior de Auditoría  
Ruben Larios                                         Asistente de Auditoría

Fecha:                      08 de agosto de 2017

Asunto:                      “Revisión del proceso de depósitos monetarios”

Puntos tratados en la reunión

- El área de depósitos monetarios tiene alrededor de un año de haberse creado, y uno de sus propósitos principales es monitorear el cumplimiento del reglamento de depósitos monetarios, así como lo aplicable legalmente.
- A inicios de año se compartieron de parte de la gerencia de operaciones los objetivos operacionales a cumplir, mismos sobre los cuales se mide el trabajo que se realiza en el área de depósitos monetarios.
- Se cuenta con dos analistas que dan soporte a la revisión de las operaciones con el apoyo del sistema del banco a monitorear todas las operaciones, tanto en su creación, como en su administración y cancelación.

<b>Minuta de reunión - Coordinador de depósitos monetarios.</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-2</b>		
	Hecho por:	R.L.	08/08/17
	Revisado por:	A.V.	09/08/17

#### Creación

- Se efectúa una revisión diaria de las cuentas aperturadas el día anterior, validando el listado de los requisitos establecidos en las políticas del banco, además de validar que todo haya quedado imputado dentro del sistema.
- A la fecha, se apertura alrededor de 15 cuentas al día.
- Una vez realizada la revisión de todas las cuentas aperturadas se traslada en forma de resumen el resultado de las cuentas revisadas con el resultado obtenido.
- De existir la ausencia de un documento o algún documento se encuentra erróneo, inmediatamente se notifica al jefe de agencia para que diligencie la corrección indicada.

#### Administración

- Se realiza un monitoreo del cumplimiento de actualización de información del cliente requerido por el regulador.
- Se apoya al área de cumplimiento en el seguimiento de cuentas identificadas con transacciones inusuales y/o sospechosas.
- Se está apoyando en la revisión total de los expedientes de la cartera de clientes de depósitos monetarios, con el afán de que todos cuenten con la información requerida por las políticas del banco y normas establecidas por el regulador.

<b>Minuta de reunión - Coordinador de depósitos monetarios.</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-2</b>		
	Hecho por:	R.L.	08/08/17
	Revisado por:	A.V.	09/08/17

- Se solicita un reporte diario al área de troquelaje sobre las tarjetas de débito y chequeras, las cuales son conciliadas con los requerimientos de los clientes.

#### Cancelación

- Se analiza cada caso de acuerdo al requerimiento de cancelación, a saber, por solicitud del cliente, por requerimiento del banco, o por incumplimiento al reglamento de depósitos monetarios.
- Se detalla en un informe la resolución de cada caso, el cual es validado por el coordinador de depósitos monetarios, y luego notificado al jefe de agencia.





<b>Minuta de reunión Jefe de Agencia</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-3</b>		
	Hecho por:	R.L.	09/08/17
	Revisado por:	A.V.	10/08/17

- Toda la documentación que soporta el expediente de un cliente en una nueva apertura es adjuntada en el sistema del banco, al cual únicamente tiene acceso el personal de servicio al cliente, el jefe de agencia y el área de depósitos monetarios.
- Diariamente se realiza el corte de caja y se valida que los ingresos y salidas de efectivo se hayan imputado correctamente en las cuentas que corresponde.
- Cualquier diferencia es documentada y automáticamente se define la forma de saldar y cuadrar la misma.



<b>Minuta de reunión Asistente de Servicio al Cliente</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-4</b>		
	Hecho por:	R.L.	10/08/17
	Revisado por:	A.V.	10/08/17

- Como parte del proceso de identificación del cliente, el ejecutivo de servicio al cliente ingresa al módulo de sancionados dentro del sistema SISBAN, para consultar las listas de sancionados (listas negras: OFAC, ONU). Si el sistema no genera ninguna alerta sobre una potencial coincidencia, entonces se procede a continuar con el proceso, caso contrario, se solicita la autorización del jefe de agencia, para que valide la información, si dicha coincidencia persiste, se escala al área de cumplimiento para la resolución del caso. Durante este tiempo se le indica al cliente que se requerirá de algunas autorizaciones previas a la apertura de su cuenta.
  
- Además de las consultas realizadas anteriormente, el asistente de servicio al cliente identifica por la industria o sector donde se desempeña o desempeñó el cliente, el perfil que corresponde: funcionario público, embajador, banco corresponsal, ONG, en relación de dependencia, comerciante individual y/o jurídico. Dicha identificación permitirá determinar el tipo de información que debe completar el cliente para la apertura de su cuenta.
  
- Con los resultados obtenidos de las diferentes consultas para identificar y determinar el perfil del cliente, el asistente de servicio al cliente requiere la siguiente documentación al cliente:
  - DPI (Documento Personal de Identificación)
  - Recibo de Servicios (agua, luz o teléfono)
  - Dos referencias personales

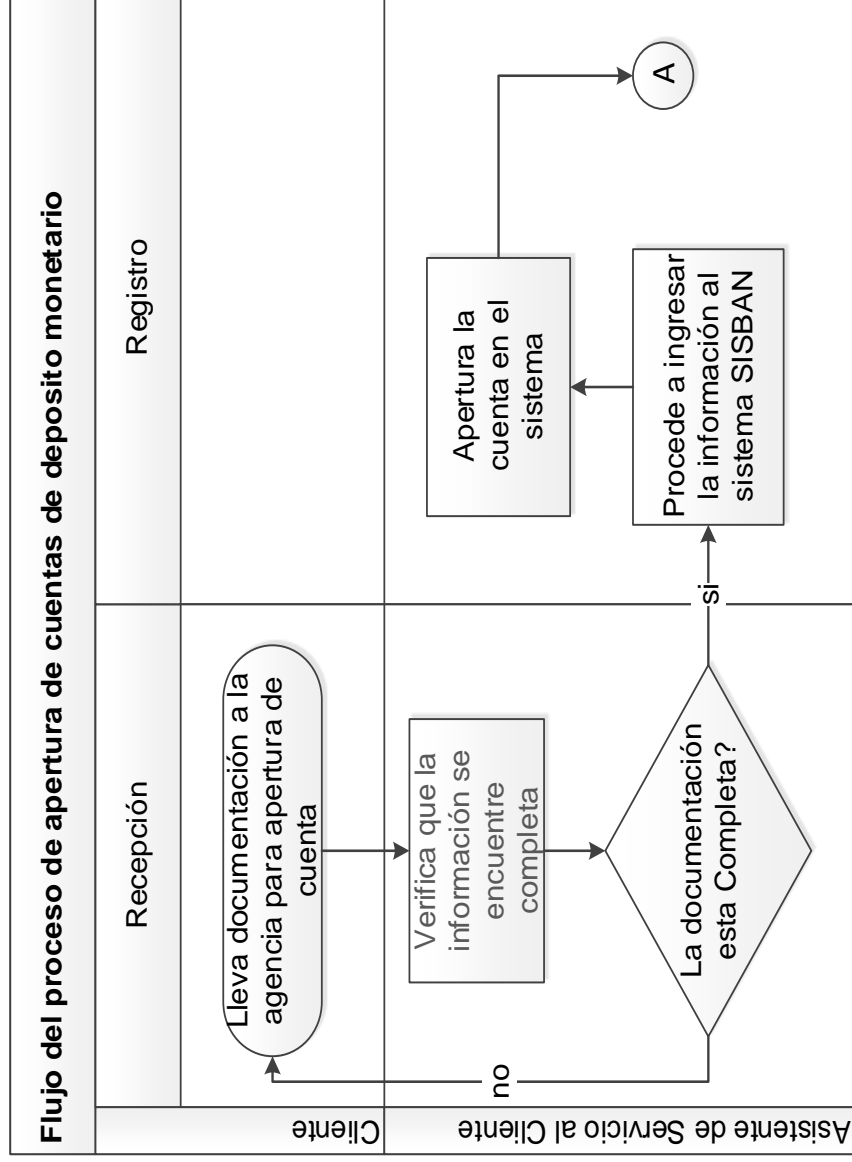
<b>Minuta de reunión Asistente de Servicio al Cliente</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-4</b>		
	Hecho por:	R.L.	10/08/17
	Revisado por:	A.V.	10/08/17

- Formulario IVE (depende del tipo de cliente)
  - Formulario IVE de productos
  - Contrato del producto
  - Solicitud de registro de firmas
- Una vez que el cliente completa la información, el asistente de negocio valida que la información se encuentre completa y correcta.
  - De estar completa y correcta la información y las consultas previas, se ingresa la información al sistema SISBAN, cabe mencionar que al ingresar la información personal, laboral y económica del cliente, el sistema SISBAN, determina el tipo de formulario IVE que le aplica al cliente, asignando el mismo e imprimiéndolo para su llenado, asimismo se requiere que el cliente registre la firma o firmas que tendrán acceso a la cuenta de depósito monetario, para tal efecto, el asistente de servicio al cliente proporciona un formulario donde se adicionaran las firmas y el mismo procede a escanearse y adicionarse al perfil de la apertura de nueva cuenta de depósito monetario, cabe mencionar que las mismas deben ser coincidentes con las que aparecen en los documentos de identificación proporcionados por el cliente o clientes en el caso de firmas mancomunadas, luego de haber concluido con dicha gestión, solicita la aprobación de apertura al Jefe de Agencia.

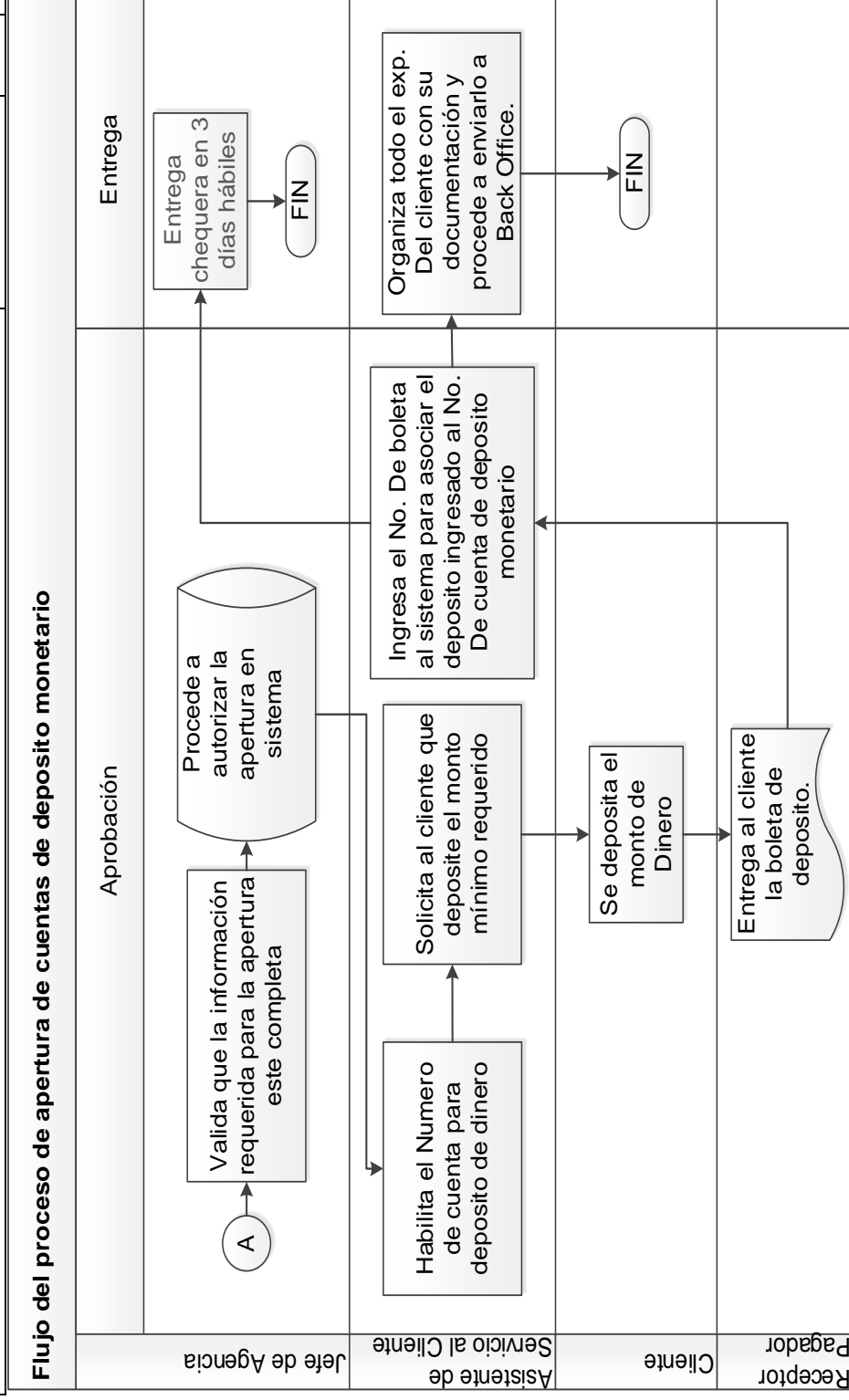
<b>Minuta de reunión Asistente de Servicio al Cliente</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-4</b>		
	Hecho por:	R.L.	10/08/17
	Revisado por:	A.V.	10/08/17

- Con la aprobación del Jefe de agencia se procede a generar el número de cuenta de depósito monetario, este número de cuenta se le entrega al cliente para que realice el depósito en caja, y automáticamente se asocia con dicho número.
- Se devuelven los documentos de identidad al cliente y se le notifica que se le entregara su chequera en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- Además, de la apertura de cuentas, el asistente de servicio al cliente también recibe solicitudes de cancelación de cuentas de depósito monetario, las cuales son enviadas al área de depósitos monetarios para que evalúen cada caso y notifiquen la resolución del mismo.
- En toda cancelación no pueden existir saldos pendientes de devolución, por lo que usualmente se solicita al cliente que la cuenta se encuentre a cero.
- Se gestiona toda información requerida por el área de cumplimiento y el área de depósitos monetarios, ya sea por seguimiento para corregir algún documento de la creación de una nueva apertura o por actualización de información a los expedientes de los clientes.

<b>Flujograma de apertura de cuentas de depósitos monetarios</b>		<b>BB-5</b>	
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Hecho por:	R.L. 11/08/17
Al 31 de julio de 2017		Revisado por:	A.V. 14/08/17

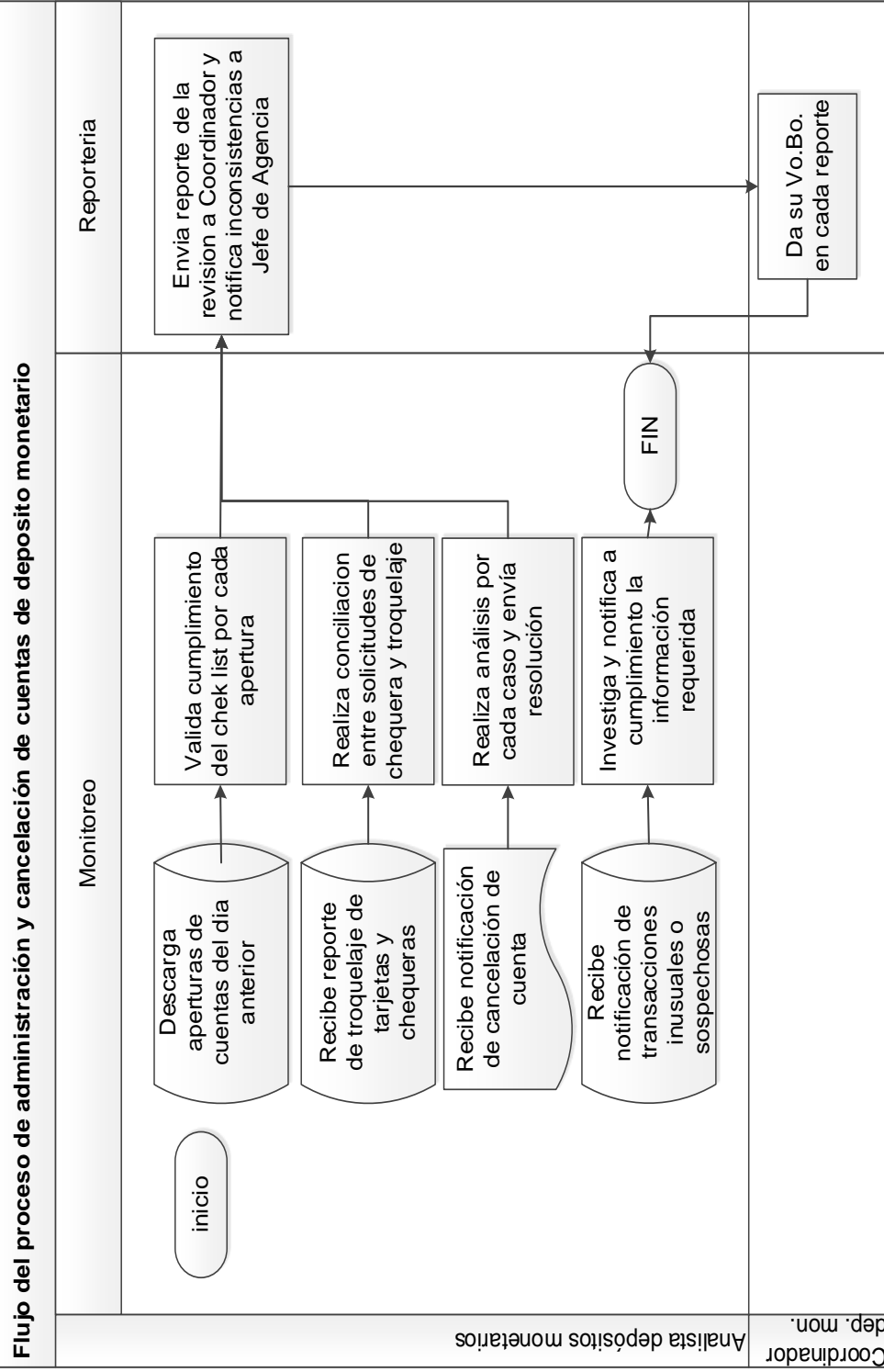


<b>Flujograma de apertura de cuentas de depósitos monetarios</b>		<b>BB-5</b>	
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Hecho por: R.L.	11/08/17
Al 31 de julio de 2017		Revisado por: A.V.	14/08/17





<b>Flujograma de apertura de cuentas de depósitos monetarios</b>		<b>BB-5.1</b>	
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Hecho por:	R.L. 11/08/17
Al 31 de julio de 2017		Revisado por:	A.V. 14/08/17



Analista depósitos monetarios

Coordinador dep. mon.

Evaluación de objetivos, riesgos y controles		Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM				BB-6 1			
						Hecho por:	R.L.	16/08/17	
Al 31 de julio de 2017		Revisado por:		A.V.	19/08/17				
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Evaluación de riesgos		Resp. a los riesgos	Actividades de control	Evaluación y conclusión de auditoría interna			
No.	Objetivo	Establecimiento de objetivos		Identificación de riesgos		Evaluación de riesgos	Resp. a los riesgos	Actividades de control	Evaluación y conclusión de auditoría interna
		Alineación con objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de riesgo					
1	Reducir los errores operativos en la creación de cuentas a 5%.	<b>Estratégico</b> Continuar creciendo Costo operativo Calidad de servicio	<b>Factor Interno:</b> Capacidad del personal Ejecución de procesos	Criticas y/o sanciones del regulador por errores en la apertura de cuentas.	Alto	Reducir	Diariamente se realiza una revisión de todos los requisitos para la apertura de cuentas por el área de depósitos monetarios	Los controles implementados mitigan razonablemente los riesgos identificados.	
		<b>Relacionado</b> Operativo							

<b>Revisión operativa Objetivo 1</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-6.1.1</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	22/08/17

Fecha de recopilación de datos: Agosto 2017

Objetivo:

Reducir los errores operativos en la creación de cuentas a 5%.

Riesgo:

Criticas y/o sanciones del regulador por errores en la apertura de cuentas.

Control:

Diariamente se realiza una revisión de todos los requisitos para la apertura de cuentas por el área de depósitos monetarios

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, es este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:

a) Se solicitó al departamento de Operaciones el reporte de nuevas cuentas de depósitos monetarios del 1 de enero al 31 de julio de 2017, y se comparó contra el saldo contable a esa misma fecha, y se verificó que el número de cuentas bancarias vigentes es de 50.

b) El tamaño de la muestra es de 8 expedientes. Ver BB 6.1.2

c) Se procedió a solicitar los expedientes según muestra elegida por el software de IDEA al área de operaciones, para validar las aperturas de cuentas de depósitos monetarios y que hayan cumplido con los requisitos descritos en las políticas y normas legales.

d) Con los expedientes se verificó lo siguiente: Ver BB 6.1.2

- Cumplimiento de los requisitos establecidos según política y requisitos regulatorios
- Consulta de Monitor (Herramienta de consulta de las listas negras de lavado de dinero u otros activos, así como del Financiamiento del Terrorismo, tanto bases de datos locales como internacionales) del cliente
- Verificar sello del jefe de agencia, como soporte de verificación.
- Firmas en el formulario IVE que coincidan con documento de identificación, sistema y firmas de colaboradores del área (llena, revisa y autoriza IVE).
- Verificar que el expediente se encuentre escaneado, de lo contrario verificar el seguimiento.

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, el 99% de la muestra es efectivo, pues todos los expedientes cuentan con los requisitos de la política a excepción del detallado a continuación:

1. El expediente 458578488 no tiene las firmas de llenado y revisado del formulario IVE. Ver BB- 6.1.2

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoría aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo establecido, toda vez se continúe con la sostenibilidad de su cumplimiento.

<b>BB-6 1.2</b>	
<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>	<b>BB-6 1.2</b>
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM	
Al 31 de julio de 2017	
Hecho por:	R.L. 19/08/17
Revisado por:	A.V. 22/08/17

No.	Cuenta	Solicitud de apertura	Firma de jefe de Agencia en Sol.	Deposito Inicial	Manif. Expresa del sol.	Formulario de firmas	Copia del Doc. De Id.	Formulario IVE completo	Scan de todos los doc. en sistema	Consulta a Monitor	Aprobación del jefe de Agencia en sistema
1	124380192	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
2	458403034	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
3	548957939	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
4	562979083	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
5	580320303	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
6	498848848	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
7	059085989	<	<	<	<	<	<	<	<	<	>
8	549905999	<	<	<	<	<	<	X	<	<	>

Nota:

El expediente 549905999 no tiene las firmas de llenado y revisado del formulario IVE.

<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>		<b>BB-6 2</b>	
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Hecho por:	R.L. 19/08/17
Al 31 de julio de 2017		Revisado por:	A.V. 22/08/17
<b>Establecimiento de objetivos</b>		<b>Resp. a los riesgos</b>	
<b>No.</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Factor de riesgo</b>	<b>Evaluación de riesgos</b>
2	Mantener actualizado el 100% de los expedientes de cada cliente.	<p><b>Identificación de riesgos</b></p> <p><b>Eventos que pueden afectar</b></p> <p><b>Factor Interno:</b></p> <p>Capacidad del personal</p> <p>Ejecución de procesos</p> <p>Tecnología</p>	<p><b>Actividades de control</b></p> <p>El analista de depósitos monetarios, tiene definido dentro de sus resp. la revisión de todos los exp. de la cartera de depósitos monetarios, entregando un reporte mensual al Coordinador del área para su Vo.Bo. y seguimiento.</p>
	<p><b>Alineación con objetivos</b></p> <p><b>Estratégico</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Calidad de la cartera de clientes</p> <p><b>Relacionado</b></p> <p>Operativo</p>	<p><b>Factor de riesgo</b></p> <p>Daño reputacional por establecer relaciones comerciales con clientes que violan las políticas del banco y/o no están acorde a lo establecido por la regulación</p>	<p><b>Evaluación de riesgos</b></p> <p>Bajo</p>
			<p><b>Evaluación y conclusión de auditoría interna</b></p> <p>Los controles implementados mitigan razonablemente los riesgos identificados.</p>

<b>Revisión operativa Objetivo 2</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-6.2.1</b>		
	Hecho por:	R.L.	18/08/17
	Revisado por:	A.V.	23/08/17

Fecha de recopilación de datos: Agosto 2017

Objetivo:

Mantener actualizado el 100% de los expedientes de cada cliente.

Riesgo:

Daño reputacional por establecer relaciones comerciales con clientes que violan las políticas del banco y/o no están acorde a lo establecido por la regulación

Control:

El analista de depósitos monetarios, tiene definido dentro de sus responsabilidades la revisión de todos los expedientes de la cartera de depósitos monetarios, entregando un reporte mensual al Coordinador del área para su Vo.Bo. y seguimiento.

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, es este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:

a) Se solicitó al departamento de Operaciones el reporte de cuentas de depósito monetario vigentes al 31 de julio de 2017, y se comparó contra el saldo contable a esa misma fecha, y se verificó que el número de cuentas bancarias vigentes es de 150.

b) El tamaño de la muestra es de 8 expedientes. Ver BB 6.2.2

c) Se procedió a solicitar los expedientes según muestra elegida por el software de IDEA al área de operaciones, para validar las aperturas de cuentas de depósito monetario y que hayan cumplido con los requisitos descritos en las políticas y normas legales.

d) Con los expedientes se verificó lo siguiente: Ver BB 6.2.2

- Actualización de toda la documentación requerida por las políticas y normas regulatorias
- Cumplimiento de los requisitos establecidos según reglamento de depósitos monetarios
- Consulta de Monitor (Herramienta de consulta de las listas negras de lavado de dinero u otros activos, así como del Financiamiento del Terrorismo, tanto bases de datos locales como internacionales) del cliente
- Verificar sello del jefe de agencia, como soporte de verificación.
- Firmas en el formulario IVE que coincidan con documento de identificación, sistema y firmas de colaboradores del área (llena, revisa y autoriza IVE).
- Actualización anual de datos del cliente.

Resultados obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, el 100% de la muestra es efectivo, pues todos los expedientes cuentan con la documentación requerida en cada expediente. Ver BB 6.2.2

Conclusión:

Con base en los procedimientos de auditoría aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo establecido, toda vez se continúe con la sostenibilidad de su cumplimiento.



<b>BB-6 2.2</b>	
Hecho por:	R.L. 18/08/17
Revisado por:	A.V. 23/08/17

**Evaluación de objetivos, riesgos y controles**  
 Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM  
 Al 31 de julio de 2017

No.	Cuenta	Solicitud de apertura	Firma de Jefe de Agencia en Sol.	Deposito Inicial	Manif. Expresa del sol.	Formulario de firmas	Copia del Doc. De Id.	Formulario IVE completo	Scan de todos los doc. en sistema	Consulta a Monitor	Aprobación del Jefe de Agencia en sistema	Actualización anual de datos
1	473279472	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
2	854949839	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
3	747473783	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
4	127376387	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
5	459499499	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
6	387483733	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
7	485749834	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	Ø
8	847488484	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>

Nota:

No se identificaron inconsistencias en la revisión.

<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>		<b>BB-6.3</b>						
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017		Hecho por:	R.L.	19/08/17				
		Revisado por:	A.V.	24/08/17				
No.	Establecimiento de objetivos		Evaluación de riesgos		Resp. a los riesgos	Actividades de control	Evaluación y conclusión de auditoría interna	
	Objetivo	Alineación con objetivos	Identificación de riesgos	Factor de riesgo				
3	Actualizar anualmente la información de cliente de toda la cartera de depósitos monetarios en un 95%.	<p><b>Estratégico</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Calidad de la cartera de clientes</p> <p><b>Relacionado</b></p> <p>Operativo</p>	<p><b>Factor Interno:</b></p> <p>Capacidad del personal</p> <p>Ejecución de procesos</p>	<p>Daño reputacional por extravío de información y/o manipulación indebida de información personal del cliente.</p>	Medio	Reducir	<p>El analista de depósitos monetarios, tiene definido dentro de sus resp. la verificación de la actualización de los datos de cada cliente; como apoyo a dicha validación, el sistema genera alertas por información faltante o fecha para actualización.</p>	<p>Los controles implementados mitigan razonablemente los riesgos identificados.</p>

<b>Revisión operativa Objetivo 3</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-6.3.1</b>		
	Hecho por:	R.L.	19/08/17
	Revisado por:	A.V.	24/08/17

Fecha de recopilación de datos: Agosto 2017

Objetivo:

Actualizar anualmente la información de cliente de toda la cartera de depósitos monetarios en un 95%.

Riesgo:

Daño reputacional por extravió de información y/o manipulación indebida de información personal del cliente.

Control:

El analista de depósitos monetarios, tiene definido dentro de sus responsabilidades, la verificación de la actualización de los datos de cada cliente; como apoyo a dicha validación, el sistema genera alertas por información faltante o fecha para actualización.

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, es este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:

a) Se solicitó al departamento de Operaciones el reporte de cuentas de depósito monetario vigentes al 31 de julio de 2017, y se comparó contra el saldo contable a esa misma fecha, y se verificó que el número de cuentas bancarias vigentes es de 150.

b) El tamaño de la muestra es de 8 expedientes. Ver BB 6.3.2

c) Se procedió a solicitar los expedientes según muestra elegida por el software de IDEA al área de operaciones, para validar las aperturas de cuentas de depósito monetario y que hayan cumplido con los requisitos descritos en las políticas y normas legales.

d) Con los expedientes se verificó lo siguiente: Ver BB 6.3.2

- Actualización de información anual del cliente.

Resultados obtenidos:

Los resultados fueron insatisfactorios, el 75% de la muestra no cuenta con información actualizada de parte del cliente, a continuación

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoría aplicados, concluimos que los controles son insatisfactorios para alcanzar el objetivo establecido, es importante reestructurar los controles establecidos para mitigar los riesgos identificados y consecuentemente el cumplimiento de los objetivos.

<b>BB-6 3.2</b>	
<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>	Hecho por: R.L. 19/08/17
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM	Revisado por: A.V. 24/08/17
Al 31 de julio de 2017	

No.	Cuenta	Ingresos percibidos	Direc.	Tel.	Actividad o prof.	Ref. Bancarias	Ref. personales	Form. IVE	Scan de todos los doc. en sistema	Consulta a Monitor	Aprob. del Jefe de Agencia en sistema
1	284938939	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	495894894	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	485748745	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	485484848	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	495849499	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	485784784	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	238382828	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	485784748	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota:

- Únicamente las cuentas 495849499 y 485784748 contienen datos actualizados tanto físicamente como en el sistema.
- El 75% del total de la muestra no cuenta con actualización de información del cliente.

<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>		<b>BB-6 4</b>					
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM		Hecho por: R.L.		21/08/17			
Al 31 de julio de 2017		Revisado por: A.V.		25/08/17			
No.	Objetivo	Establecimiento de objetivos		Evaluación de riesgos	Resp. a los riesgos	Actividades de control	Evaluación y conclusión de auditoría interna
		Alineación con objetivos	Identificación de riesgos				
4	0% emisión de chequeras o tarjetas de debido a clientes ficticios	<b>Estratégico</b> Costo operativo Calidad de servicio Calidad de la cartera de clientes <b>Relacionado</b> Operativo	<b>Eventos que pueden afectar</b> <b>Factor Interno:</b> Capacidad del personal Ejecución de procesos Tecnología	Exposición a fraude por falta de cumplimiento a las políticas del banco y normas legales	Reducir	El analista de depósitos monetarios realiza una conciliación entre el reporte de troquelado de tarjetas de debido y chequeras vrs solicitudes recibidas por los asistentes de servicio al cliente.	Los controles implementados mitigan razonablemente los riesgos identificados.

<b>Revisión operativa Objetivo 3</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB-6.4.1</b>		
	Hecho por:	R.L.	21/08/17
	Revisado por:	A.V.	25/08/17

Fecha de recopilación de datos: Agosto 2017

Objetivo:

0% emisión de chequeras o tarjetas de debito a clientes ficticios

Riesgo:

Exposición a fraude por falta de cumplimiento a las políticas del banco y normas legales

Control:

El analista de depósitos monetarios realiza una conciliación entre el reporte de troquelado de tarjetas de debito y chequeras vrs solicitudes recibidas por los asistentes de servicio al cliente.

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: Se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, es este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:

a) Se solicitó al departamento de Operaciones el reporte de troquelaje de tarjetas de débito y emisión de chequeras del 1 de enero de 2017 al 31 de julio de 2017, y se verificó que el número de emisiones vigentes es de 200.

b) El tamaño de la muestra es de 8 expedientes. Ver BB 6.4.2

c) Se procedió a solicitar las solicitudes de troquelaje según muestra elegida por el software de IDEA al área de operaciones, para validar las aprobaciones de emisiones de tarjetas de débito y chequeras por cada solicitud de cuentas

de depósito monetario y que hayan cumplido con los requisitos descritos en las políticas y normas legales.

d) Con la información se verificó lo siguiente: Ver BB 6.4.2

- Para cada emisión de tarjeta de débito o crédito debe tener el soporte de una solicitud.
- Toda solicitud cuenta con firma y aprobación de parte del jefe de agencia
- Cada solicitud tiene un número que identifica a la misma.

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron insatisfactorios, el 38% de la muestra no cuenta con una solicitud de emisión de tarjeta de débito y chequera para su emisión

Conclusión:

Con base en los procedimientos de auditoría aplicados, concluimos que los controles son insatisfactorios para alcanzar el objetivo establecido, es importante reestructurar los controles establecidos para mitigar los riesgos identificados y consecuentemente el cumplimiento de los objetivos.



<b>Evaluación de objetivos, riesgos y controles</b>		<b>BB-6 4.2</b>	
Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo		Hecho por:	R.L. 21/08/17
COSO ERM		Revisado por:	A.V. 25/08/17
Al 31 de julio de 2017			

N o.	Cuenta	No. de emisión de tarjetas y chequera	Sol. por cada emisión	Firma del Jefe de agencia	Correlativo según sistema para emisión de Tarjeta	Tarjeta de débito emitida sin solicitud	Correlativo según sistema para emisión de chequera	Chequera emitida sin solicitud
1	284938939	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	495894894	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	485748745	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	485484848	2	X	X	✓	X	X	X
5	495849499	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	485784784	2	X	X	✓	X	X	X
7	238382828	2	X	X	✓	X	X	X
8	485784748	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota:

- Únicamente las cuentas 495849499 y 485784748 contienen datos actualizados tanto físicamente como en el sistema.
- Al 38% del total de la muestra se le emitió una tarjeta de débito y chequera sin soporte de una solicitud y consecuentemente la aprobación del jefe de agencia.

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

Para cada componente del Marco Integrado se presenta una serie de interrogantes que el auditor debe considerar en su diagnóstico del control interno y de la gestión de riesgos del proceso a auditar. Estas interrogantes son la base mínima que debe tener presente el auditor al realizar su conclusión de la evaluación; por lo tanto, no limitan la consideración de otros aspectos que puedan surgir durante la auditoría.

2. Evalúe cada interrogante con los valores dados a continuación y justifique claramente su respuesta

0: No cumple

1: Cumple parcialmente

2: Si cumple

Una vez finalizada la evaluación concluya acerca del diagnóstico de control interno prevaleciente en el proceso, realice esta conclusión en la parte inferior de este formulario.

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

65%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
1	¿Existe compromiso por parte de la Gerencia del Área por cumplir y hacer cumplir el Código de Conducta y los valores éticos de la compañía?	0	No se identificaron objetivos definidos para el cumplimiento del código de conducta.
2	¿Conocen y se comprometen todos los colaboradores del área con el cumplimiento del Código de Conducta?	0	En las entrevistas se identificó que la última capacitación sobre temas del código de conducta fue hace 2 años, el 100% del personal del área de Depósitos Monetarios manifiesta desconocimiento del contenido del código de conducta y del canal de denuncias. Ver BB-1
3	¿Se toman acciones correctivas con base en los informes de las auditorías interna y otros entes evaluadores?	2	Se observó que los puntos realizados en informe 30-2016 fueron aceptados e implementados por

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			Gerencia del área, de igual forma nos fue proporcionada la matriz de riesgo. Ver BB-1–BB-4
4	¿La Gerencia del área y los colaboradores creen que sus metas u objetivos son realistas?	2	Según las entrevistas a colaboradores del área, nos indicaron que las metas u objetivos son realistas y se logra llegar a las metas asignadas. Ver BB-1 – BB-4
5	¿Existe monitoreo por parte de la Gerencia del área acerca del cumplimiento de las metas y objetivos?	2	Si, se sostienen reuniones a nivel gerencial de forma mensual para presentar los resultados del cumplimiento de cada objetivo o su avance. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
6	¿Las responsabilidades y funciones de los colaboradores se detallan por escrito y son del conocimiento de éstos?	0	No se tienen detalladas las funciones de los colaboradores de forma documental.
7	¿Tienen los colaboradores los conocimientos y habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas?	2	Los colaboradores tienen conocimientos y habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas, ellos reciben capacitaciones constantes sobre los diferentes procesos que realizan y de igual forma los manuales y políticas se encuentran publicados en el sistema de calidad y todos los colaboradores tienen acceso a los mismos. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
8	¿La autoridad asignada a los colaboradores del área está de acuerdo con sus responsabilidades de manera que pueden cumplirlas eficientemente?	2	Si, se encuentran asignadas de acuerdo a sus responsabilidades, cumpliendo eficientemente. Ver BB-1 – BB-4
9	¿Conocen los colaboradores del área cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos estratégicos?	2	En las diferentes entrevistas se pudo validar que la mayoría de los colaboradores tienen conocimiento de los objetivos estratégicos. Ver BB-1 – BB-4
10	¿Existen y son aplicados los mecanismos para el reporte de situaciones de conflicto de interés, alertas de fraude y posibles abusos?	1	No obstante, a la existencia de canales de denuncia, los mismos no son de conocimiento de todos los colaboradores

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
11	¿Existe una política que establezca la aceptación de comisiones u otras gratificaciones para los colaboradores de parte de clientes u otros interesados?	2	Si existe una política establecida, los ejecutivos y Jefes de Agencia tiene terminantemente prohibido a los ejecutivos recibir comisiones de los clientes. Ver BB-1 – BB-4
12	¿Existe una política de capacitación, ésta es adecuada y se cumple?	2	Existe política de capacitación de los colaboradores de primer ingreso para ejecutivos, capacitaciones constantes de nuevos procesos al área, capacitaciones anuales planificadas por el área de servicios bancarios. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
13	¿Las sanciones y hechos generadores de sanciones están estipulados en una política y ésta es aplicada?	2	En los manuales operativos se encuentran las sanciones y hechos generadores de sanciones, de igual forma es de conocimiento de todos los colaboradores y es aplicada. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente ambiente de control</b>	<b>17</b>	



<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

75%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
14	¿Los objetivos generales y específicos apoyan el cumplimiento de la estrategia?	2	Se observó que los procesos y controles ayudan a alcanzar los objetivos de la organización y están alineados con los objetivos estratégicos. Ver BB-1 – BB-4
15	¿Conocen los colaboradores los objetivos de la compañía y de su área?	2	Si, los colaboradores conocen los objetivos y se cuenta con reporteria para dar seguimiento a su cumplimiento. Ver BB-1 – BB-4
16	¿Conocen los colaboradores cómo su función apoya la consecución de los objetivos?	1	Se observó que los procesos y controles ayudan a alcanzar los objetivos de la organización, sin embargo, no existe un conocimiento en todos los niveles de la unidad

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			sujeta a revisión, de cómo los objetivos de los procesos se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la organización. Ver BB-1 – BB-4
17	¿Existe consistencia entre los objetivos y el presupuesto otorgado al área?	0	Se definieron objetivos estratégicos y operativos, sin embargo, los mismo no están acorde al presupuesto por área, sino a las metas de la organización. Ver BB-1 – BB-4
18	¿Los objetivos establecidos son entendibles y mensurables?	2	Los objetivos establecidos por las áreas son entendibles y mensurables a los colaboradores involucrados. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
19	¿Existen métodos para medir el cumplimiento de los objetivos?	2	El cumplimiento a los objetivos operativos contempla indicadores de desempeño por medio de reporteria a su jefe inmediato, con el afán de dar cumplimiento a cada objetivo. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente establecimiento de objetivos</b>	<b>9</b>	

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

### 3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

64%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
20	¿Tienen claro los colaboradores del área, incluyendo al gerente, cuáles son todos los procesos que se ejecutan en su unidad y quien (es) es (son) el (los) dueño(s) de éstos?	2	Si, los colaboradores son capacitados, en donde se les indica cuales son los procesos del área, las personas encargadas de la realización de cada proceso. Y de existir algún cambio cada supervisor de área les comunica a sus ejecutivos. Ver BB-1 – BB-4
21	¿Reconoce la gerencia del área cuáles son los factores externos e internos que pueden influir en el logro de los objetivos, y qué eventos se pueden originar de éstos?	2	Se observó que la gerencia de la unidad tiene conocimiento de los hechos potenciales que puedan llegar afectar su trabajo internamente, así como de situaciones prohibidas y de problemas externos a su unidad que puedan llegar

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

### 3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			a afectar el funcionamiento de la unidad y la consecución de objetivos. Ver BB-1 – BB-4
22	¿Conocen los colaboradores del área cuáles son los factores que pueden afectar el logro de los objetivos de las tareas que realizan?	1	Se observó que los colaboradores de la unidad tienen conocimiento de los hechos potenciales que puedan llegar afectar su trabajo internamente, así como de situaciones prohibidas. Sin embargo, no tienen el conocimiento de problemas externos a su unidad que puedan llegar a afectar el funcionamiento de la unidad y la consecución de objetivos. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

### 3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
23	¿Se tiene definida claramente la metodología para la identificación de eventos?	2	La unidad de riesgo operativo tiene una plantilla de riesgos que contempla el análisis y evaluación de los eventos incluyendo la probabilidad de impacto. Ver BB-1 – BB-4
24	¿Existe en el área una matriz de eventos o al menos se tiene conocimiento de cuáles son los que pueden afectar positiva y negativamente el logro de sus objetivos?	2	La unidad de riesgo operativo tiene una plantilla de riesgos que contempla el análisis y evaluación de los eventos incluyendo la probabilidad de impacto. Ver BB-1 – BB-4
25	¿Se actualiza al menos anualmente la matriz de eventos?	2	Se actualiza anualmente. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

### 3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
26	¿La técnica para identificar eventos toma en cuenta tanto los eventos pasados como posibles eventos en el futuro?	2	Al identificar un evento positivo se han analizado y aprovechado como oportunidades de mejora. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente identificación de eventos</b>	<b>11</b>	

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

#### 4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

100%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
27	¿Se encuentra documentada la metodología de calificación y evaluación de riesgos?	2	Si, lo tienen en cuenta y actualmente la gerencia está trabajando conjuntamente con la unidad de riesgo operativo en la revaluación de eventos y riesgos que puedan afectar a los procesos, para lo cual se tiene una matriz de riesgos establecida. Ver BB-1 – BB-4
28	¿La gerencia del área reconoce cuáles son los riesgos inherentes de cada uno de sus procesos?	2	La unidad de riesgo operativo conjuntamente con la gerencia de Tesorería determinó la matriz de riesgos a los cuales les tienen asignada una calificación, así mismo están trabajando de forma



<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

#### 4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

100%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			conjunta en la reevaluación de los mismos. Ver BB-1 – BB-4
29	¿Existen métodos definidos por la administración para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos?	2	Se tiene definido un método de evaluación por impacto y probabilidad, a tres niveles. Ver BB-1 – BB-4
30	¿Son considerados los factores, tanto internos como externos, que pueden tener impacto en que el riesgo inherente de cada proceso se materialice?	2	El área tiene considerados los factores internos como externos y el impacto que pueda ocasionar si el proceso se materialice. Ver BB-1 – BB-4
31	¿Se evalúan los riesgos periódicamente?	2	Si, existe una unidad de riesgo específicamente para darle seguimiento a la gestión de riesgos, y consecuentemente generar alertas por aquellos riesgos con

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

#### 4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			criticidad alta, asimismo, el área de auditoría interna ha desarrollado su plan de trabajo de acuerdo a la gestión de riesgos. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente identificación de eventos</b>	<b>10</b>	

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 5. RESPUESTA A LOS RIESGOS

**88%**

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
32	¿Ha establecido la Alta Gerencia el apetito de riesgo y ha alineado la Gerencia de área dicho apetito con el suyo?	1	Si, como parte de la metodología de gestión de riesgos se definió el apetito de riesgo del banco; no obstante, no se obtuvo acceso al mismo.
33	3 ¿Se proponen y ejecutan oportunamente las medidas de mejoramiento que resultan del análisis de riesgos materializados?	2	Como parte metodológica cada área cuenta con indicadores que obligan a cada Gerente a atender las recomendaciones tanto del área de riesgos como del área de auditoría interna en lo relacionado al riesgo. Ver P/T AA- 1 - AA-6
34	¿Se cuenta con procedimientos para la evaluación periódica de la efectividad de los controles existentes para cada riesgo?	2	Si, se monitorean por medio del sistema y reporteria definida, la efectividad de los controles que mitigan los riesgos identificados. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 5. RESPUESTA A LOS RIESGOS

88%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
35	¿Se considera el costo - beneficio para la respuesta a los riesgos?	2	La implementación de cada respuesta al riesgo es analizada en diferentes escenarios, solicitando las aprobaciones correspondientes de acuerdo a los niveles de autorización, con el afán de que toda implementación tenga el mejor beneficio para el banco. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente identificación de eventos</b>	<b>7</b>	

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 6. ACTIVIDADES DE CONTROL

50%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
36	¿Existen políticas y procedimientos por escrito para las actividades de control del área?	2	Si existen política y procedimientos por escrito, publicadas y divulgadas. Ver AA-1 - AA-6
37	¿Están las políticas y procedimientos actualizados y son del conocimiento de todos los colaboradores del área?	2	Si existen políticas y procedimientos actualizados y son de conocimiento de todo el personal. Ver AA-1 - AA-6
38	¿Existe un manual de puestos que defina las funciones y responsabilidades de cada colaborador?	0	No se tiene un manual de roles y responsabilidades por cada perfil de los colaboradores. Ver AA-1 - AA-6
39	¿Existe una Matriz de atribuciones que establezca el nivel de autoridad de cada colaborador?	0	A la fecha no se tiene definida una matriz de atribuciones por cada colaborador, donde se identifique los niveles de reporte y funciones.
	<b>Total componente identificación de eventos</b>	<b>4</b>	

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

69%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
39	¿La organización tiene definido e implementado un modelo de seguridad de la información, que incluya políticas y procedimientos para la generación, divulgación y custodia de la información del área?	2	El área de infraestructura del banco ha definido políticas y procedimientos correspondientes a la seguridad de la información tanto en hardware como en software; las mismas ya fueron comunicadas a los colaboradores. Ver BB-1 – BB-4
40	¿Se dispone de formularios y/o mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación y procesamiento de la información, así como en la elaboración de informes?	2	Se tiene centralizada la generación de reportes o Query's a nivel organizacional en la unidad de inteligencia, con el propósito de minimizar la errores u omisiones de información. Ver BB-1 – BB-4

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
41	¿Se cuenta con controles implementados para proteger adecuadamente la información sensible contra acceso o modificación no autorizada, evitar el uso de información privilegiada de manera irregular? ¿Se establecen por escrito acuerdos de confidencialidad?	2	Se tiene definida una política de seguridad de información, la cual establece niveles de tratamiento de la información de acuerdo a su sensibilidad; además, todos los colaboradores a su ingreso firman un contrato de confidencialidad Ver BB-1 – BB-4
42	¿Se tienen procedimientos para la administración del almacenamiento de información y sus copias de respaldo; así como para retener o reproducir los documentos fuente originales, para facilitar la recuperación o reconstrucción de datos, ¿así	0	No se cuenta con servidores de respaldo para resguardar las copias de información, únicamente se cuenta con un servidor primario; las copias de respaldo se realizan de forma semanal

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
	como para satisfacer requerimientos legales?		
43	¿Existe un programa formal de concientización y capacitación en seguridad de la información?	0	No existe un programa específico para capacitaciones en seguridad de información, únicamente al ingreso de cada colaborador.
44	¿Se mantienen una comunicación eficaz que fluye en todas las direcciones a nivel del área?	1	La comunicación del área se realiza de manera jerárquica, con el objetivo de que fluya a todos los niveles del área, la cual se realiza por medio de reuniones periódicas. Ver BB-1 – BB-4
45	¿Se conoce cuáles con los canales de comunicación autorizados dentro del área y dentro de la organización y los responsables de su manejo?	2	La información relacionada a cambios regulatorios y legales en el país y asuntos económicos, son



<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			comunicados oportunamente al personal clave de la organización. Asimismo, existe personal encargado de monitorear información externa y son quienes les informan a los demás colaboradores sobre los cambios que se den y que los mismos afecten el logro de los objetivos planteados en el área.
46	¿Existen procedimientos para garantizar la calidad, oportunidad, veracidad y suficiencia de la información?	2	Se cuenta con un sistema robusto, así como un porfolio de procedimientos y políticas que definen los puntos de control para integridad de información.

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

	<b>Total</b>	<b>componente</b>	<b>11</b>	
	<b>identificación de eventos</b>			

<b>‘Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 8. SUPERVISIÓN

83%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
47	¿La Gerencia solicita a las diferentes áreas reportes que le permitan detectar errores e irregularidades que impacten el negocio?	2	Mensualmente se presentan a los diferentes comités de gerencias los resultados de los objetivos Ver BB-1 – BB-4
48	¿Dentro de las funciones de los jefes de área se detalla la labor de supervisión sobre los funcionarios a cargo?	0	No se tienen definidos perfiles o funciones a los colaboradores Ver BB-1 – BB-4
49	¿Periódicamente los jefes de área realizan reuniones con el personal a cargo como parte de sus actividades de control?	2	Si se realizan reuniones periódicas por los jefes del proceso Ver BB-1 – BB-4
50	¿La información se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite a las personas llevar a cabo sus responsabilidades y tomar acciones?	2	Se realizan reuniones mensuales para los colaboradores con la finalidad de retroalimentar los procesos asignados a cada uno, así como los errores identificados para

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

## 8. SUPERVISIÓN

83%

No.	Pregunta	Evaluación	Observación
			la mejora de los procesos. Ver BB-1–BB-4
51	¿El procedimiento establecido para la atención de reclamos de los clientes en relación con el servicio, productos y operaciones, contempla el monitoreo y seguimiento de los indicadores de gestión?	2	Se manejan indicadores de servicio al cliente, tanto para clientes externos como para clientes internos, los mismo son de conocimiento de todos los colaboradores.
52	¿Se cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar la adecuada ejecución de los procesos?	2	El área de depósitos monetarios tiene definidos indicadores de gestión y desempeño para cada subproceso. Ver BB-1 – BB-4
	<b>Total componente identificación de eventos</b>	10	

**OBSERVACIÓN:** la nota de cada componente se determina sumando la evaluación de cada una de las preguntas y éste se divide entre la cantidad de

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

preguntas por dos (2) en virtud de que dos (2) es lo máximo en la evaluación, para que nos dé un promedio en la evaluación.

### **CONCLUSIÓN**

I. Ambiente de Control	65%
II. Establecimiento de Objetivos	75%
III. Identificación de Eventos	93%
IV. Evaluación de Riesgos	100%
V. Respuesta al riesgo	88%
VI. Actividades de Control	50%
VII. Información y Comunicación	69%
VIII. Supervisión	83%

### **Evaluación promedio de los componentes de control interno 78%**

Este formulario se diseñó con el fin de realizar una evaluación cuantificable de los 8 componentes que conforman el Marco Integrado de Control Interno COSO ERM, tomando en cuenta que la metodología de auditoría es aplicable a Procesos, por lo tanto, el diagnóstico de los 8 componentes se aplicó a las unidades funcionales que tienen a cargo el proceso a auditar.

1. Depende del resultado se determina el enfoque de auditoría interna más apropiado para la evaluación del proceso, el siguiente cuadro resume las opciones a considerar para las pruebas de auditoría:

<b>Evaluación de Control Interno</b> Evaluación de control interno del área de Depósitos Monetarios bajo COSO ERM Al 31 de julio de 2017	<b>BB 7</b>		
	Hecho por:	R.L.	01/09/17
	Revisado por:	A.V.	05/09/17

#### PARAMETROS DE DECISIÓN PARA EL ENFOQUE DE AUDITORÍA

<b>Nota de la Evaluación</b>	<b>Calificación</b>	<b>Interpretación</b>
Entre 0% y 49,9%	Riesgo extremo	Control interno inefectivo
50% y 69,9%	Riesgo alto	Control interno no confiable
70% y 84.9%	Riesgo moderado	Control interno confiable
Mayor a 85%	Riesgo bajo	Control interno efectivos

Fuente: elaboración propia con base en la información recabada

2. Como el resultado fue de 74% en la efectividad de control, el riesgo en este proceso es moderado, por lo que el control interno es confiable, no obstante, existen aspectos de mejora para fortalecer el control interno del banco.

#### NOTA:

Se debe tomar en cuenta que el completar el cuestionario y llevar a cabo un diagnóstico adecuado, se requiere muy buen criterio de auditor y un nivel de conocimiento del negocio apropiado; por lo tanto, la participación del gerente de auditoría y el supervisor es fundamental en este proceso, asimismo la comunicación entre los miembros del equipo de auditoría.

## 4.6 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Guatemala, 08 de septiembre de 2017

Lic. Juan León  
Gerente de Operaciones

Estimado Lic. León:

De acuerdo al Plan Anual de Auditoría, hemos concluido nuestra evaluación del control interno del proceso de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017. Dicho control interno es responsabilidad de la administración de la empresa.

Auditoría efectuó el trabajo con base a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, dichas normas permiten evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. También para la evaluación del control interno se observaron los componentes del sistema COSO ERM, los cuales fueron utilizados para la verificación del logro de los objetivos de la empresa en sus áreas: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

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

#### **Objetivo General**

Evaluar el control interno bajo la metodología COSO ERM al área de depósitos monetarios al 31 de julio de 2017, con el propósito de evaluar la eficacia del sistema de control interno que lleva a cabo la administración para brindar una

seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso, desde la captación de obligaciones depositarias.

### **Objetivos Específicos**

a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM para el área de depósitos monetarios estén alineados a los objetivos de negocio establecidos por el banco.

b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes.

c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos

### **Alcance de la auditoría**

a) Evaluar todas las actividades de control establecidas por la administración para un debido control del proceso objeto de estudio y una eficaz gestión de riesgos corporativos, así como el cumplimiento al reglamento de depósitos monetarios.

b) Evaluar la hoja de riesgos y actividades de control de los objetivos del proceso del área de depósitos monetarios.

c) Verificar la inclusión de los ocho componentes en la gestión de riesgos de la entidad.



## Conclusión

Como resultado de la evaluación efectuada se concluye que la administración del proceso de depósitos monetarios mantiene un sistema de control interno moderado; dicho sistema aun cuenta con aspectos de mejora que apoyen el cumplimiento de los objetivos establecidos, tanto estratégicos como operativos; asimismo, dar seguridad razonable a todas las operaciones expuestas a riesgo.

A continuación, se presentan los aspectos de mejora que fueron identificados en la evaluación del sistema de control interno bajo la metodología COSO ERM para el área de depósitos monetarios:

Componentes COSO ERM	Calificación	Observaciones
1. Ambiente de control	Control interno no confiable	Ver hallazgo 1
2. Establecimiento de objetivos	Control Interno confiable	Sin observaciones
3. Identificación de eventos	Control Interno efectivo	Sin observaciones
4. Evaluación de riesgos	Control Interno efectivo	Sin observaciones
5. Respuesta al riesgo	Control Interno efectivo	Sin observaciones
6. Actividades de control	Control Interno inefectivo	Ver hallazgo 2

7. Información y Comunicación	Control Interno no confiable	Ver hallazgo 3
8. Supervisión	Control Interno confiable	Sin observaciones

## **Detalle de aspectos de mejora**

### **Hallazgo 1**

#### **Componente: Ambiente de Control**

#### **Falta de actualización en el conocimiento del código de conducta**

La última capacitación del contenido del código de conducta emitido por el banco fue realizada 2 años atrás, a la fecha el 100% de los colaboradores demuestra desconocimiento de dicho código de conducta, así como los canales de denuncia que fortalecen el cumplimiento de dicho código.

#### **Riesgo / Efecto:**

La falta de conocimiento del código de conducta expone a la entidad a pérdidas financieras, críticas del regulador y focos de fraudes.

#### **Recomendación:**

Definir un plan de capacitaciones a todo el personal, enfocándose de manera especial a todas aquellas que por sus funciones tienen una mayor exposición al manejo de efectivo.

## **Hallazgo 2**

### **Componente: Actividades de control**

#### **Inexistencia del manual de puestos por colaborador**

Los roles y responsabilidades de los colaboradores no están definidas y/o formalizadas en un manual de puestos, únicamente se ejecutan las tareas por conocimiento y experiencia de cada persona.

Riesgo / Efecto:

La falta manuales de puestos puede impactar al banco en desarrollar actividades por cada colaborador en forma errónea o inexacta.

Recomendación:

Requerir al área de RRHH un levantamiento de todos los perfiles existentes en el banco, además definir un procedimiento que norme las actividades a realizar por cada colaborador

## **Hallazgo 3**

### **Componente: Actividades de control**

#### **Inexistencia de controles que aseguren la actualización de información del cliente**

De un total de 25 clientes se identificó que 75% de la muestra no cuenta con ningún registro de actualización de información

Riesgo / efecto

La falta de actualización de información del cliente expone a la entidad a incumplimiento regulatorios y consecuentemente se podría tener sanciones o críticas del regulador

Recomendación:

Implementar un control que asegure de forma automática el envío electrónico de formularios de actualización de información a cada cliente, en el caso de aquellos clientes que no responden, realizar llamadas o recordatorios periódicos solicitando dicha información.

#### **Hallazgo 4**

**Componente: Ambiente de control**

##### **Troquelaje de tarjetas de débito y emisión de chequeras sin soporte**

De un total de 10 emisiones de tarjetas de débito y chequeras se identificó que el 40% de la muestra no contaba con una solicitud que soportara dicha emisión.

La falta de controles en la emisión de tarjetas de débito y chequeras expone a la entidad a daños reputacionales y potenciales fraudes, así como sanciones y críticas del regulador.

Recomendación:

Implementar un control automático que asegure que la codificación que contiene las solicitudes de apertura o modificación en las cuentas de depósito monetario, sea obligatoria para la emisión de una tarjeta de débito y/o chequera, dicha solicitud debe contar con el Vo.Bo. del jefe de agencia.

## **Hallazgo 5**

### **Componente: Información y comunicación**

#### **Falta de servidor de réplica (secundario)**

Debido a la ausencia de un servidor secundario, los back-ups no son realizados de forma diaria, sino únicamente de forma semanal.

#### **Riesgo/ Efecto**

La falta del hardware de réplica, expone a la entidad violaciones al sistema de seguridad de información, robo y extravió de información sensible.

#### **Recomendación:**

Solicitar la adquisición de un servidor de réplica y definir un procedimiento de resguardo de información (back-ups) como mínimo cada dos días, por el volumen de transacciones que se maneja diariamente.

**Rodrigo Ruiz**

**Gerente de Auditoría Interna**

c.c. Archivo  
Gerencia General  
Consejo de Admón.

#### 4.7 Planes de acción por recomendaciones de auditoría interna

No.	Hallazgo	Plan de acción	Fecha de implem.	Responsable
Evaluación del Control Interno bajo COSO ERM en el área de depósitos monetarios				
1	Falta de conocimiento del código de conducta	<ul style="list-style-type: none"> <li>El área de recursos humanos realizará una campaña de sensibilización del código de conducta, por medio de pegar afiches y distribuir boletines electrónicos semanalmente.</li> <li>Se definirá un plan de capacitación a todas las áreas para compartir el contenido del código de conducta y canales de denuncia</li> </ul>	10/10/17	Mishelle Rodríguez Gerente de RRHH
2	Inexistencia del manual de puestos por colaborador	Se realizará un levantamiento de perfiles con el detalle de sus roles y responsabilidades.	01/11/17	Mishelle Rodríguez Gerente de RRHH

#### 4.7 Planes de acción por recomendaciones de auditoría interna

No.	Hallazgo	Plan de acción	Fecha de implem.	Responsable
		Se analizará y modificará de acuerdo a aprobaciones del Consejo de Admon. La estructura organizativa del banco.		
3	Troquelaje de tarjetas de débito y emisión de chequeras sin soporte	<p>Se implementará la codificación de solicitudes anclada al programa de troquelaje y/o emisión de chequeras para que siempre que se emita o troquele una tarjeta de débito o chequera sea obligatorio contar con una solicitud.</p> <p>Toda solicitud deberá estar aprobada por el Jefe de Agencia como parte del proceso de apertura o modificación de cuentas bancarias</p>	01/10/17	<p>Juan León Gerente de Operaciones</p> <p>Byron Lucas Gerente de Tecnología</p>

### Planes de acción por recomendaciones de auditoría interna

No.	Hallazgo	Plan de acción	Fecha de implem.	Responsable
4	Inexistencia de controles que aseguren la actualización de información del cliente	Se implementará el envío de formularios de actualización de información del cliente de forma masiva por fecha límite anual.  Se definirá un procedimiento específico para el tratamiento de actualización de información, estableciendo tiempos específicos para realizar recordatorios vía email o llamadas telefónicas.	01/10/17	Juan León Gerente de Operaciones  Byron Lucas Gerente de Tecnología
5	Falta de servidor de réplica (secundario)	Se elaborará un análisis de inversión para adquirir otro servidor.	30/11/17	Rolando Gómez Gerente Financiero



#### 4.7 Planes de acción por recomendaciones de auditoría interna

No.	Hallazgo	Plan de acción	Fecha de implem.	Responsable
		El área tecnología establecerá un nuevo proceso de back up de acuerdo a la disponibilidad de espacio que se tenga en el disco duro.		Juan León Gerente de Operaciones  Byron Lucas Gerente de tecnología

## CONCLUSIONES

1. Toda entidad bancaria tiene entre sus servicios el recibir efectivo y erogar el mismo por medio de cuentas de depósito monetario, las cuales tienen como propósito bancarizar las operaciones de todo cliente, de una forma segura y eficaz; para tal efecto, la normativa regulatoria ha establecido parámetros mínimos para que la entidad cumpla con los mismos, en el manejo de las cuentas de los clientes. Dichos normativos comprenden una serie de requisitos a solicitar en la apertura, administración y cancelación de cuentas de depósito monetario; además, a requerimiento de esa normativa, el banco como parte de su gestión debe promover la inclusión de mecanismos de control que aseguren el correcto manejo de las cuentas de depósito monetario.

2. El control Interno basado en COSO ERM (Enterprise Risk Management), es un proceso de gestión de riesgos efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y sus objetivos relacionados en las categorías de: eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa legal como institucional. Se conforma por los elementos de ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión.

3. Auditoría Interna figura como un ente independiente y eficaz en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, dando un aseguramiento razonable de la eficacia del control interno del banco, dicha figura contempla contar con los recursos adecuados y con el conocimiento correcto y amplio del negocio,

así como el uso de técnicas específicas en evaluaciones de control interno con un enfoque de la metodología de COSO ERM, lo cual implica que el resultado de las mismas contemple un asesoramiento en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la administración.

4. El sistema de control interno bajo la metodología COSO ERM para el área de Depósitos Monetarios del Banco de Apoyo, S.A., es satisfactorio de acuerdo a la evaluación realizada, la sanidad del sistema de control interno permitirá el cumplimiento adecuado a los objetivos estratégicos y operativos, así como la sostenibilidad en el mercado guatemalteco.

## RECOMENDACIONES

1. El consejo de administración debe solicitar la implementación de políticas y procedimientos que normen y aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa legal, en lo referente al área de depósitos monetarios; además de enfocar dichos procedimientos al logro de los objetivos planificados estratégica y operativamente.
2. La gerencia de operaciones debe implementar mecanismos de control que fortalezcan la gestión de control interno, en los componentes evaluados de la metodología COSO ERM donde figuren debilidades en la ejecución de los procesos; asimismo, realizar un monitoreo continuo de los indicadores establecidos para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.
3. Auditoría Interna debe basar su planificación anual de auditoría interna en evaluaciones de control interno bajo la metodología COSO ERM, y para el área de depósitos monetarios, establecer la revisión de seguimiento para validar el cumplimiento de los planes de acción establecidos por la administración.
4. La sostenibilidad de un sistema de control interno adecuado, depende del involucramiento de la administración en el cumplimiento a los planes de acción acordados para fortalecer las brechas existentes; para tal efecto es importante el seguimiento de parte de Auditoría Interna, velando por el cumplimiento correcto y exacto a los compromisos definidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA y sus reformas.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Enterprise Risk Management – Integrated Framework (Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado). Resumen Ejecutivo Marco Integrado. Septiembre de 2004. 108 pág.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, Técnicas de Aplicación. Traducción al español. PricewaterhouseCoopers. Septiembre 2004. 125 pág.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002. Ley de bancos y grupos financieros y sus reformas. Guatemala 2002. 50 pág.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 18-2002. Ley de Supervisión Financiera. Guatemala 2002.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 17-2002. Ley de Monetaria. Guatemala 2002.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 16-2002. Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas. Guatemala 2002.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 67-2001. Ley contra el lavado de dinero y otros activos. Guatemala 2001.

9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 58-2005. Ley para prevenir y reprimir el financiamiento al terrorismo. Guatemala 2005.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 10-2012. Ley de Actualización tributaria y sus reformas. Guatemala 2012.
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 27-1992. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Guatemala 1992.
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 15-1998. Ley de Impuesto único sobre inmuebles. Guatemala 1998.
13. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91. Código Tributario y sus reformas. Guatemala 1991.
14. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 2-70. Código de Comercio y sus reformas.
15. Gilli, Juan José. Claves de la estructura organizativa. Primera edición. Buenos Aires, Argentina. 2017. Pág. 64
16. Junta Monetaria, Resolución JM 150-206 y sus modificaciones, Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, Guatemala 2006.
17. La gestión y el apetito de riesgos. Instituto de Gestion de Riesgos, apetito y tolerancia al riesgo. Estados Unidos de América. Septiembre 2011. 17 pág.

18. Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Instituto de auditores internos. Florida, Estados Unidos de América. 2011. 104 pág.
19. Principios de Gobierno Corporativo para Bancos. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Julio 2015. 45 pág.

#### Webgrafía

20. Superintendencia de Bancos de Guatemala. Gestión de Riesgos. Recuperado de <http://www.sib.gob.gt/web/sib/sbr/enfoque/riesgos>
21. Banco de Guatemala. (2002). Antecedentes de la banca central en Guatemala. Recuperado de <http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/info/historica>
22. Omar Del Orbe. (2010). Gestion de Riesgos Empresarial y la Auditoría. Recuperado de <https://www.pwc.com/ia/es/perspectivas-pwc/assets/ed-2010-11-02.pdf>