

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

**“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGO DE
LIQUIDACIONES LABORALES EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

TESIS

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

POR

GLENDA EUNICE BARRIOS VELÁSQUEZ

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

LICENCIADA

GUATEMALA, JULIO DE 2018

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Geovanni 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. Carlos Humberto García Álvarez
CONTABILIDAD	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
AUDITORÍA	Lic. Óscar Fernando Aguilar García

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
SECRETARIO	Lic. Erik Roberto Flores López
EXAMINADOR	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto

Lic. MBA RONALD EDUARDO HURTARTE CHAVARRÍA
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 805
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Guatemala,
28 de noviembre de 2017

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 DE AUDITORÍA No. 278-2016 de fecha veintiséis de octubre de dos mil dieciséis, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Glenda Eunice Barrios Velásquez, carné 200812287 en su trabajo de tesis denominado "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGO DE LIQUIDACIONES LABORALES 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.

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

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la estudiante Barrios Velásquez, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. MBA Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría

Lic. Ronald Hurtarte
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 805



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
DIECISÉIS DE MAYO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1 subinciso 6.1.1 del Acta 15-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 14 de mayo de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 1-038-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 14 de marzo de 2018 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGO DE LIQUIDACIONES LABORALES EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante **GLENDA EUNICE BARRIOS VELÁSQUEZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A mi Padre Celestial Dios:** Por darme un hermoso regalo lo cual es la vida y estar en cada una de mis batallas y victorias. Por ser maravillosamente bueno al permitir llegar a cumplir esta meta.
- A mi Jesús:** Por enseñarme el camino, un buen ejemplo para seguir adelante y nunca rendirme.
- A mi guía Espíritu Santo:** Por guiarme, consolarme y siempre muy especial.
Por llenarme de muchas bendiciones y enseñarme que todo tiene un propósito y que el tiempo es perfecto cuando se confía, cree y actúa bajo su perfecta voluntad.
- A mis hermosos y amados Padres:** Eduardo Barrios e Irma Vidal Velásquez Miranda con mucho amor, admiración, respeto, honra y agradecimiento por el tiempo, paciencia, sabios consejos, sus cuidados, motivación constante, ejemplo y mucho amor que me han brindado, lo cual ha ayudado para alcanzar cada propósito en mi vida y también esta meta. Infinitas gracias por todo su apoyo incondicional y todo

lo que con amor y esfuerzo me han dado. Son mi fuente de inspiración. Dios los bendiga. Los amo.

A mi hermano y hermanas:

José Luis, Mayra Julieta y Lesly Yojanely por el amor, paciencia, ejemplo profesional, apoyo, consejos, contemplaciones, siendo muy especiales conmigo y brindándome herramientas para seguir en este caminar. Gracias por su amistad y cariño.

A mis sobrinos:

José Luis, Fernando, Luis Alejandro, Vivian, Gabriela y Daniela por su cariño y especial amor. Dulce Dayana (Titi) por el ánimo y amor brindado durante todo este tiempo. Sigán adelante y luchen por alcanzar sus metas, aspiraciones, sueños y felicidad. Los quiero mucho.

A mi prometido:

Jorge Armando Salazar por su amor, ayuda, motivación, ánimo, paciencia, tiempo, risas y apoyo incondicional, gracias por todo, por estar conmigo en las buenas y en los desiertos. En todos los procesos hemos visto como Dios nos ha levantado. Dios te bendiga y todo es posible.

A mis tíos:

En especial a Elvia Yanes y Ricardo Bailón, Gracias por sus consejos los llevo en el corazón.

A mi familia y amigos en general:

A todos mis familiares, muchas gracias por el ánimo brindado durante este proceso. A mis amigos, y compañeros con cariño y afecto, en especial a: Lic. Héctor Najarro, Lic. Armando Barrios, Lic. Erick Solano, Lic. Erwin Reyes, Lic. Victor, Licda. Carol Ramírez (Q.E.P.D) gracias por los consejos y apoyo. Mónica, Maribel, Karen, Karina, Rosita Xaper Erick, Enrique, Wilson, Henry, Roxana, Rosa, Anaí, Blanca, Patricia, Evelin, gracias por los consejos, regaños, motivación y apoyo. También, a todas las personas que me motivaron a seguir adelante de una u otra forma. Gracias.

A mi Asesor y Supervisor:

MBA Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría por asesoría, supervisión, consejos y apoyo incondicional. Muchas gracias por compartir sus conocimientos.

A mi Universidad:

La Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas y a sus excelentes catedráticos, por la oportunidad de formarme académica y profesionalmente.

ÍNDICE

Página

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO NACIONAL

1.1	Historia de la Banca en Guatemala	1
1.2	Marco Constitucional y Legal regulatorio en la Banca de Guatemala	2
1.2.1	Marco Constitucional	2
1.2.2	Marco Legal regulatorio de la Banca en Guatemala	3
1.3	Sistema Financiero	6
1.3.1	Clasificación del Sistema Financiero	6
1.3.2	Integración del Sistema Financiero Guatemalteco	7
1.3.3	Junta Monetaria	8
1.3.4	Banco de Guatemala	10
1.3.5	Superintendencia de Bancos	11
1.3.6	Grupos Financieros	16
1.4	Bancos	17
1.4.1	Definición de Banco	18
1.4.2	Clasificación de los bancos	18
1.4.3	Estructura Administrativa y General	19
1.4.4	Intermediación financiera bancaria	22
1.4.5	Servicios y operaciones ofrecidos por bancos	23
1.4.6	Gestión de Riesgos en los Bancos	25
1.4.7	Control interno en los bancos	28
1.4.8	Prohibiciones a los bancos	29

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS

2.1	Administración de Recursos Humanos	31
2.2	Importancia de la Administración de Recursos Humanos	31
2.3	Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	31
2.4	Departamento de Administración de Sueldos	33
2.5	Concepto del departamento de Administración de Sueldos	34
2.6	Objetivos del departamento de Administración de Sueldos	34
2.7	Propósito del departamento de Administración de Sueldos	35
2.8	Personal que conforma el departamento de Administración de Sueldos	35
2.9	Organigrama del departamento de Administración de Sueldos	36
2.10	Proceso de Selección y Contratación de personal	36
2.11	Contrato de Trabajo	38
2.12	Inicio de relación laboral	38
2.13	Clasificación de terminación del contrato de trabajo	38
2.13.1	Fin del contrato laboral por renuncia del colaborador	39
2.13.2	Fin del contrato laboral por despido por parte del patrono	40
2.13.3	Fin del contrato laboral por causa justa por parte del patrono y/o trabajador	40
2.13.4	Fin del contrato laboral por despido injustificado	40
2.13.5	Fin del contrato laboral por defunción	41
2.14	Prestaciones Laborales	42

2.15	Elementos del procedimiento de elaboración de liquidación laboral	46
2.15.1	Carta de renuncia, despido o informe de defunción	46
2.15.2	Solicitud de solvencias a áreas responsables	47
2.15.3	Procedimiento para el cálculo de liquidaciones laborales	47

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1	Definición de Auditoría Interna	53
3.2	Definición del Control Interno	53
3.3	Importancia del Control Interno	54
3.4	Función del Control Interno	54
3.5	Alcance y Naturaleza del Control Interno	55
3.6	Métodos de Evaluación del Control Interno	55
3.7	Matriz de riesgos	56
3.8	Informe Control Interno- Marco Integrado COSO 2013	57
3.8.1	Objetivos	57
3.9	Componentes del Control Interno	58
3.9.1	Entorno de Control	58
3.9.2	Evaluación del Riesgos	59
3.9.3	Actividades de Control	60
3.9.4	Información y Comunicación	60
3.9.5	Actividades de Supervisión	61
3.10	Efectividad del Control Interno	62
3.10.1	Requisitos para un Control Interno Efectivo	62
3.10.2	Idoneidad y relevancia de los componentes y principios	62

3.10.3	Funcionar Juntos	64
3.11	Deficiencias en el Control Interno	65
3.12	Criterio Profesional	66
3.13	Puntos de interés sobre el Control Interno-Marco Integrado	67
3.14	Herramientas para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno	68
3.14.1	Plantillas	68
3.14.2	Escenarios	73
3.14.3	Deficiencias	74

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGO DE LIQUIDACIONES LABORALES EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	76
4.2	Nombramiento	81
4.3	Planificación de Trabajo-Evaluación	82
4.4	Cuestionario de Control	87
4.5	Matriz de riesgos	97
4.6	Programa de Evaluación	98
4.7	Trabajo de Campo	99
4.8	Informe de Evaluación	185
	CONCLUSIONES	197
	RECOMENDACIONES	198
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	199

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

1. Organigrama de un Banco	21
2. Organigrama del departamento de administración de sueldos	36
3. Organigrama del Banco Cultural,S.A.	78
4. Organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos	79

INTRODUCCIÓN

Los bancos en Guatemala son importantes en el manejo de los recursos económicos, los cuales apoyan al desarrollo de los guatemaltecos y la realización de actividades que con llevan el bienestar del país en general, es por ello, que es fundamental verificar el buen funcionamiento en lo que respecta eficacia, eficiencia y oportunidad de estas instituciones.

Las características principales de la banca en Guatemala son de crear confianza, promover competencia y propiciar congruencia, cuenta con recurso humano quién capta productos y realiza gestiones para atraer al cliente, sin embargo, por diferentes causas la relación laboral puede culminar entre el recurso humano y la entidad bancaria, esta última debe realizar el pago de liquidaciones laborales y realizarlo de una forma oportuna, promoviendo eficacia y eficiencia de las estrategias, operaciones y generación de información financiera.

Por lo anterior, es necesario que los bancos tengan políticas y procedimientos para el proceso de pago de liquidaciones laborales, el Contador Público y Auditor en su rol de auditor interno a través de su actividad de Auditoría Interna desempeña una labor importante, debido que se encarga de evaluar el proceso y mejorar la eficiencia, efectividad y tiempo en la causa anteriormente descrita, con el objetivo que se realice el pago oportunamente y se lleve a cabo adecuadamente el proceso del pago de liquidaciones laborales.

El presente trabajo de tesis se ha desarrollado con el objetivo de desarrollar y poner en práctica los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera de

Contaduría Pública y Auditoría; dicha práctica permita generar un documento de consulta técnica para profesionales, estudiantes y la sociedad en general.

El texto se ha dividido en cuatro capítulos, en el primero se detalla información sobre las generalidades del sistema bancario, historia, clasificación del sistema financiero, integración, Banco de Guatemala, Superintendencia de Bancos y Leyes que regulan a los mismos, en general información que ayude a comprender el fin de las instituciones bancarias en Guatemala.

En el segundo capítulo se detalla lo que es la Administración de Recursos Humanos que departamentos lo integran, la importancia y objetivo del departamento de Administración de Sueldos, también se definen y detallan las actividades realizadas en el pago de liquidaciones laborales.

En el tercer capítulo trata de la definición de Auditoría Interna, la importancia del Control Interno, sus funciones, componentes y principios para la aplicación en la evaluación en los procedimientos de las instituciones bancarias y las herramientas que se deben utilizar para la evaluación respectiva.

Finalmente, en el cuarto capítulo se describe los antecedentes, nombramientos, planificación del trabajo, cronograma, cuestionarios de control, programas de evaluación, matrices de evaluación, así como el informe del trabajo realizado por el auditor interno durante la evaluación de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales a cargo del departamento de Administración de Sueldos de un Banco Privado Nacional.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se consideraron oportunas.

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO NACIONAL

1.1 Historia de la Banca en Guatemala

“Para conocer un banco privado nacional es necesario exponer los acontecimientos que han pasado y que constituyen al desarrollo desde sus orígenes hasta el presente. Por lo que a continuación se describe la Historia de la banca en Guatemala.

La banca en Guatemala acontece durante el período de la Reforma Liberal, dentro de este período surgieron los bancos particulares de emisión, depósito y descuento.

Al inicio del siglo XX funcionaban seis bancos de este género Agrícola Hipotecario, colombiano, americano de Guatemala, Internacional y de Occidente.

Entre 1924 y 1926 se llevó a cabo la Primera Reforma Monetaria y Bancaria trascendental del siglo XX, que puso fin a un largo período de desajustes en el valor de cambio de la moneda nacional, causados por la emisión incontrolada de signos monetarios carentes de respaldo.

El 24 de noviembre de 1924 fue creado el quetzal como nueva unidad monetaria, además, el 20 de junio de 1926 es creada una entidad con funciones de Banca Central, respaldada por capital mixto (estatal y privado): el Banco Central de Guatemala, con atribuciones de único emisor.

Guatemala consumó en 1945 y 1946, la Segunda gran Reforma Monetaria y Bancaria del siglo XX, gracias a la cual se creó el Banco de Guatemala, de

capital totalmente estatal y que, en sustitución del anterior Banco Central de Guatemala, surgió a la vida económico-financiera el 1 de julio de 1946. Fruto de esta reforma cobra vida una legislación avanzada, contenida en la Ley de Bancos, la Ley Monetaria y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Este cúmulo legal y normativo, con las reformas innovadoras que los cambios nacionales e internacionales demandaron en su momento, rigió hasta 2002 porque el 1 de junio de ese mismo año nace la Tercera Reforma Monetaria que rige al actual sistema bancario y financiero del país.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el Banco de Guatemala nació con un concepto moderno de Banca Central, y con la responsabilidad fundamental de mantener la estabilidad interna y externa de la moneda, dentro de las condiciones que promuevan el desarrollo económico del país.” (15)

1.2 Marco Constitucional y Legal regulatorio en la Banca de Guatemala

El Marco Constitucional y Legal que regula la banca en Guatemala es de importancia derivado que en la Constitución de la República de Guatemala, así como en las Leyes Bancarias se encuentran lineamientos e indicaciones desde la apertura hasta el movimiento de las operaciones de las que se debe cumplir en la constitución de un Banco y de sus operaciones.

1.2.1 Marco Constitucional

El artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, indica: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el

sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública, dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y Ley Monetaria.”(1:31)

El artículo 133 de la Constitución Política de la Republica indica: “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.”(1:32)

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.

Además de la Constitución de la República, las leyes que a continuación se detallan regulan y ordenan a los Bancos:

1.2.2 Marco Legal regulatorio de la Banca en Guatemala

El sistema financiero nacional se rige por leyes para que regulen y normen las actividades de los bancos, entre las que figuran las de orden constitucional, las de orden legal y reglamentario.

Congreso de la República, Decreto 17-2002, Ley Monetaria:

En esta Ley lo que se incluye es todo lo relativo a las especies monetarias, dando confianza a los agentes económicos y brindar certeza jurídica a las operaciones con divisas que éstos efectúen en el país, garantizando la libre convertibilidad de la moneda nacional y el libre movimiento de capitales para

que todas las transacciones en moneda se desarrollen en forma correcta y ordenada, es por ello la importancia de la Ley Monetaria en funcionamiento de una entidad bancaria.

Congreso de la República, Decreto 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y Sus Reformas:

La ley orgánica del Banco de Guatemala, establece las normas, derechos y obligaciones a lo que respecta el funcionamiento del Banco de Guatemala.

En el artículo 1 de la misma ley indica que tiene por objeto normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala.

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala define las atribuciones, funciones y responsabilidades y la forma de integración y elegibilidad de los miembros de sus órganos de dirección, ejecución y control; según su orden, Junta Monetaria, Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.

Congreso de la República, Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas:

En esta Ley se encuentra la regulación de la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el establecimiento de clausura de sucursales y de oficina representando a bancos extranjeros.

La ley de Bancos y Grupos Financieros es el conjunto de leyes que tienen por objeto: "Regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones y 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, esto según lo indica el artículo 1 de la misma ley."(11:12)

Norma los procedimientos para la constitución, autorización, capital y administración la autorización y organización de los Grupos Financieros, la administración de los diferentes riesgos en las instituciones, el régimen de contabilización de las entidades, el capital y sus reservas, la regularización, suspensión, de operaciones y exclusión de activos y pasivos, para las entidades que presentan deficiencia patrimonial.

Congreso de la República, Decreto 18-2002, Ley de Supervisión Financiera:

En esta Ley indica las funciones de la Superintendencia de Bancos y la importancia de la misma para la supervisión de las entidades bancarias que funcionan en el país.

Congreso de la República, Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos:

El objetivo de esta ley es de prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establecer las normas que deben observar las personas obligadas.

Congreso de la República, Decreto 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo:

Esta Ley está en vigencia desde el 5 de octubre de 2005, cuyo objeto consiste en adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo, el cual se considera un delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional.

Congreso de la República, Decreto 1441, Código de Trabajo:

Es la Ley donde están recopilados todos los derechos y obligaciones de los trabajadores y patronos.

Congreso de la República, Decreto Número 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora:

Esta Ley está en vigencia desde el 14 de agosto de 2010, la cual regula lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de las aseguradoras o reaseguradoras, así como el registro y control de los intermediarios de seguros y reaseguros y de los ajustadores independientes de seguros que operan en el país.

1.3 Sistema Financiero

Es el conjunto de instituciones financieras que realizan actividades de naturaleza financiera. Tiene como función la creación, intercambio y transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros.

“En Guatemala, el sistema financiero regulado está conformado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Este sistema está integrado por bancos, sociedades financieras, instituciones de seguros y de fianzas, almacenes generales de depósito, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA- y empresas especializadas en emisión y o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa y otras que califique la Junta Monetaria.”(20)

1.3.1 Clasificación del Sistema Financiero

Por su regulación el Sistema Financiero guatemalteco se divide en:

- Regulado o Formal
- No Regulado o informal

- Sistema Financiero formal

Está integrado por instituciones legalmente constituidas, autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. Se integra por el Banco Central (Banco de Guatemala), los bancos del sistema, las sociedades financieras, las casas de cambio y los auxiliares de crédito (almacenes generales de depósito, seguros y fianzas).

1.3.2 Integración del Sistema Financiero Guatemalteco

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central. “La organización se detalla a continuación:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Bancos del sistema
- Sociedades financieras
- Almacenes generales de depósito
- Casas de Cambio
- Grupos Financieros
- Entidades fuera de plaza o entidades off shore
- Empresas aseguradoras y reaseguradoras
- Casas de bolsa
- Empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito
- Empresas de arrendamiento financiero
- Empresas de factoraje
- Otras instituciones financieras

- Otras Instituciones.”(18)

1.3.3 Junta Monetaria

La Junta Monetaria es la autoridad máxima del Banco de Guatemala. En el artículo 133 de la Constitución Política de la República indica: “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria, crediticia del país, y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.”(1:32)

Conforme lo establecido en el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a) “El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, y es nombrado por el Presidente de la República y por un período establecido en la Ley;
- b) Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- c) Un miembro electo por el Congreso de la República;
- d) Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e) Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y,
- f) Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Todos los miembros de la Junta Monetaria tienen suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los Ministros de Estado, que son sustituidos por su respectivo Viceministro.” (1:31)

a. Atribuciones de la Junta Monetaria

El artículo 26 del Decreto No. 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, define las atribuciones de la Junta Monetaria, las cuales se describen a continuación:

- a) “Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley;
- d) Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- e) Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- f) Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;
- g) Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- h) Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- i) Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- j) Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;

- k) Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- l) Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;
- m) Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,
- n) Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables”.(9:85-86)

1.3.4 Banco de Guatemala

En el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala indica: “Es una entidad descentralizada, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el Departamento de Guatemala.” (9:78)

a. Objeto fundamental

Según artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala el objetivo principal del Banco de Guatemala es el de “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.”(9:78)

b. Funciones

Las funciones del Banco de Guatemala, se encuentran contempladas en el artículo 4 del Decreto No. 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, las cuales se describen a continuación:

- a) “Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b) Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- c) Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- d) Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su Ley Orgánica;
- e) Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- f) Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal”.(9:78)

El artículo 2 del Decreto 17-2002, Ley Monetaria, indica: “Únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República, de conformidad con la presente Ley y con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. La emisión está constituida por los billetes y monedas nacionales que no estén en poder del Banco de Guatemala”. (8:108)

1.3.5 Superintendencia de Bancos

La superintendencia ejerce vigilancia e inspección en bancos y otras instituciones financieras de acuerdo a la ley.

En el artículo 1 de la Ley de Supervisión Financiera indica “La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banco Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.”(10:118)

a. Dirección y representación legal

El Superintendente de Bancos es la autoridad administrativa superior de la Superintendencia de Bancos. Ejerce su representación legal, tanto para actuar judicial como extrajudicialmente en el ámbito de su competencia; en consecuencia, tiene las facultades para ejecutar los actos, otorgar y revocar mandatos y celebrar los contratos que sean del giro ordinario de la Superintendencia de Bancos, según su naturaleza y objeto, de los que de él se deriven y de los que con ella se relacionan.

El Superintendente de Bancos es nombrado por el Presidente de la República para un periodo de cuatro años, seleccionado por una terna propuesta por la Junta Monetaria.

b. Funciones

Las funciones de la Superintendencia de Bancos, se encuentran contempladas en el artículo 3 del Decreto No. 18-2002, Ley de Supervisión Financiera, las cuales se describen a continuación:

- a) “Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;
- b) Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes;
- c) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- d) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- e) Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas;
- f) Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;

- g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- j) Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;
- k) Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria;
- l) Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza;
- m) Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;
- n) Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada;
- ñ) Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos

o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;

- o) Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, empresas de seguros y fianzas y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;
- p) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal competente;
- r) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
- s) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;
- t) Denunciar, ante autoridades competentes, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;

- u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
- v) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y,
- w) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables”.(10:119-122)

1.3.6 Grupos financieros

El artículo 27 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros define a los Grupos Financieros de la siguiente manera: “Es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común”. (11:23)

a. Organización de los grupos financieros

La organización de los grupos financieros de acuerdo al artículo 27 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros indica que: “Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.” (11:23:24)

“Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes : bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria.”
(11:24)

b. Facultades de las empresas del grupo financiero

El artículo 29 del Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, define las facultades que tienen las empresas que forman parte de un grupo financiero, las cuales se describen a continuación:

- a) “Actuar de manera conjunta frente al público;
- b) Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación. En todo caso, deberán agregar la expresión “Grupo Financiero” y la denominación de dicho grupo; y,
- c) Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos.”(11:24:25)

1.4 Bancos

Institución financiera que consiste en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en captación de dinero o instrumento representativo del mismo, del público, tales como recepción de depósitos,

colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

Los bancos nacionales, privados o mixtos, deberán constituirse en forma de sociedades por acciones de responsabilidad limitada, con arreglo a la legislación general de la República. Los bancos nacionales del Estado se constituirán en la forma que establezcan las leyes que regulen su organización.

En tal sentido, los bancos tienen productos financieros de los cuales promueven el ahorro y también otorgan crédito a los ciudadanos del país tomando en cuenta en todas sus actividades lo que indican las leyes que los regulan.

1.4.1 Definición de banco

El artículo 2 del Decreto No.19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros define al banco de la siguiente manera: “Para efectos de la presente Ley, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el mismo.”(11:12)

1.4.2 Clasificación de los bancos

De acuerdo al origen de su capital, los bancos pueden clasificarse de la forma siguiente:

- Bancos Públicos: su capital es aportado por el estado.
- Bancos Privados: su capital es aportado por accionistas particulares.
- Bancos Mixtos: su capital se forma con aportes privado y públicos.

1.4.3 Estructura Administrativa y General

Los bancos por ser entidades especiales cuentan con particularidades en su estructura administrativa y general por lo que a continuación se detalla como en general están organizados:

Asamblea General de Accionistas: Órgano supremo de la entidad, con potestad de acordar y ratificar los actos y operaciones de la entidad y sus resoluciones serán cumplidas por el profesional que sea designado por la asamblea o junta directiva.

Junta Directiva: Dirección superior de la entidad; está integrado por personas elegidas por la Asamblea General de Accionistas. Su principal función es la fijación de las políticas del Banco.

Gerencia General: Encargada de representar y dirigir a la entidad, teniendo como principal función la de cumplir las decisiones de la junta directiva, para lo cual podrá delegar funciones en asuntos determinados.

Asesoría y Auditoría Externa: Se lleva a cabo por personas independientes al Banco la cual presta servicio consistente en la revisión de estados financieros, según normas y técnicas específicas a fin de expresar su opinión independiente sobre la situación económica- financiera de dicho banco en un momento dado.

Auditoría Interna: Área independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, apoya al órgano de dirección superior, gerencias y departamentos, por medio de evaluación permanente y justa de la estructura del control interno y las operaciones del Banco, comunicando oportunamente los resultados obtenidos y proponiendo las alternativas propensas a fortalecer dicha estructura de control interno.

Cumplimiento: Área encargada de velar por el cumplimiento de las obligaciones de acuerdo a Congreso de la República, Decreto No.67-2001, Ley Contra el Lavado de dinero u Otros Activos, Congreso de la República, Decreto No. 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Asesoría Jurídica: El objeto que tiene es apoyar y asesorar en todo lo relacionado a aspectos legales al órgano de Dirección Superior, Gerencias y Departamento del Banco.

Gerencia Internacional: Administra las operaciones de comercio exterior del Banco, como transferencias, cartas de crédito, remesas y el mantenimiento de comunicación con clientes y corresponsales en el exterior.

Gerencia de Cartera y Cobros: Administra la cartera de créditos del banco, sus principales funciones son desembolso, administración y cobro de créditos.

Gerencia de Canales: La función principal es el establecimiento de estrategia comercial a través de los canales tradicionales y no tradicionales, que permita brindar productos y servicios de calidad, en forma permanente y oportuna. Garantiza la aplicación de políticas financieras, comerciales de atención al cliente y calidad de servicios.

Gerencia de Operaciones: Encargada del funcionamiento operativo de un Banco, tiene como una de sus principales funciones la administración del recurso tecnológico.

Gerencia Administrativa: Encargada de atender y proporcionar los servicios de apoyo administrativo que demandan los departamentos del Banco.

Gerencia Financiera: Determina el monto apropiado de fondos que debe manejar el Banco, llevando acabo análisis para la colocación eficiente de fondos y la obtención de fondos en los términos más favorables posibles.

Gerencia de Recursos Humanos: Es la encargada de reclutar, seleccionar, capacitar, brindar prestaciones y beneficios a los colaboradores compensándolos conforme a las actividades realizadas según contratos de trabajo y funcionamiento relacionadas al banco.

a. Organigrama de un banco:

Se presenta como está constituido el organigrama de una institución financiera:

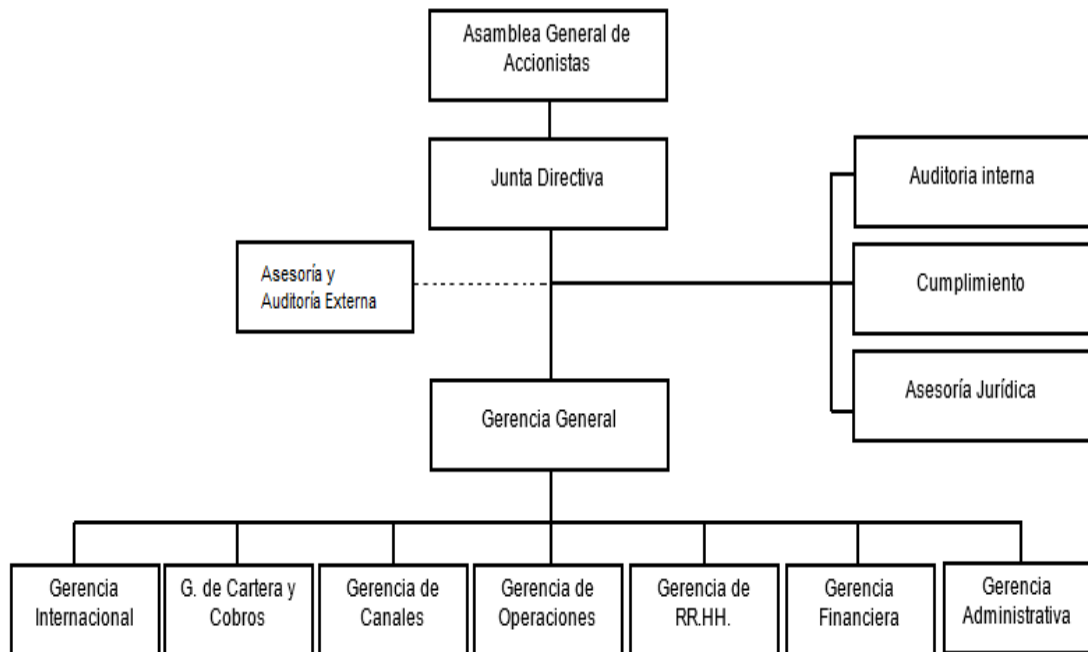


Figura 1. Organigrama de un banco

Fuente: Elaboración Propia

1.4.4 Intermediación financiera bancaria

El artículo 3 del Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros indica que: “Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (11:12)

El artículo 96 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, informa quién comete delito de intermediación financiera, el cual se detalla a continuación: “Comete delito de intermediación financiera toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin estar autorizada expresamente de conformidad con la presente Ley o leyes específicas para realizar operaciones de tal naturaleza efectúa habitualmente en forma pública o privada, directa o indirectamente, por si misma o en combinación con otra u otras personas individuales o jurídicas, en beneficio propio o de terceros, actividades que consistan en, o que se relacionan con, la captación de dinero público o de cualquier instrumento representativo de dinero ya sea mediante recepción de especies monetarias, cheques, depósitos, anticipos, mutuos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones incluyendo operaciones contingentes, destinando dichas captaciones a negocios de crédito o financiamiento de cualquier naturaleza, independientemente de la forma jurídica de formalización, instrumentación o registro contable de las

operaciones. En el caso de personas jurídicas son responsables de este delito los administradores, gerentes, directores y representantes legales.”(11:62)

1.4.5 Servicios y operaciones ofrecidos por los bancos

De acuerdo al artículo 41 del Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, los bancos están facultados para efectuar operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios que a continuación se indican:

a) “Operaciones pasivas

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

b) Operaciones activas

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;

6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, 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;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) **Operaciones de confianza**

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

d) **Pasivos contingentes**

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) **Servicios**

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad”(11:28:30)

1.4.6 Gestión de Riesgos en los Bancos

De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Bancos la gestión de Riesgos puede considerarse de la siguiente forma: “Como el núcleo de la Supervisión Basada en Riesgos, ya que, recoge el nivel general de riesgo de una entidad desde las perspectivas de los diferentes riesgos asumidos, a fin de poder tener una visión de conjunto, que esté basada en el análisis de sus principales componentes.

Este ámbito incluye los siguientes tipos de riesgos:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de tasa de interés
- Tipo de Cambio
- Mercado
- Operacional
- Otros riesgos

Para definirse cada uno de los riesgos, debe comprenderse que el riesgo como tal, descansa básicamente en los siguientes pilares:

- a. Probabilidad de pérdida futura;
- b. Identificación de elementos configuradores, tanto internos y externos;
- c. Existencia como un fenómeno normal, ligado al desarrollo del negocio;
y,
- d. La distribución entre valoración y riesgo.

En consecuencia de, partiendo de los pilares descritos conforme al Comité de Basilea, podemos conceptualizar cada uno de los riesgos que integran el ámbito de la Gestión de Riesgos así:

- a. Riesgo de Crédito: es la probabilidad de pérdidas como consecuencia de que un prestatario o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados.
- b. Riesgo de Tasa de Interés: Probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la existencia de diferencias entre los plazos de reprecación de las operaciones y de una evolución adversa de las tasas de interés.
- c. Riesgo de Tipo de Cambio: Probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la existencia de posiciones en moneda extranjera y de una evolución adversa del tipo de cambio de las divisas en que están nominadas.
- d. Riesgo de Mercado: es la probabilidad de pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, del personal, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos.

- e. Riesgo Operacional: es la probabilidad de pérdidas en sus posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de movimientos en los precios de mercado.

- f. Otros Riesgos: en este concepto se incluye el estudio de otros riesgos de la actividad financiera, entendiéndose que ninguno de ellos tiene la importancia específica suficiente que justifique su análisis individual, por lo que su consideración se hace en términos globales, destacando sobre todo la importancia relativa de cada riesgo y sus sistemas de control y gestión.

Dentro de la clasificación de Otros Riesgos, se encuentran los siguientes:

Riesgo de Concentración: es la probabilidad de pérdidas futuras derivadas del incremento de los principales riesgos de la actividad financiera por la concentración de posiciones.

Riesgo País: es la probabilidad de pérdidas de una institución, asociada con el ambiente económico, social y político del país donde el prestatario tiene su domicilio.

Riesgo de Liquidación: es la probabilidad de pérdidas futuras derivadas del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones de la contraparte, en cuanto a la falta de entrega de dinero o de unos determinados instrumentos en contraprestación a los instrumentos o a los importes monetarios recibidos, como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas

particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad.

Riesgo Reputacional: es la probabilidad de pérdidas futuras por la disminución del negocio y su rentabilidad como consecuencia del deterioro de la imagen de la entidad.

Riesgo de Negocio: es la probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la disminución del negocio y su rentabilidad como consecuencia de que el negocio actualmente desarrollado por la entidad deje de ser viable económicamente.” (17)

1.4.7 Control interno en los bancos

El artículo No. 57 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros indica: “Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (11:39)

1.4.8 Prohibiciones a los bancos

En el artículo 45 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros indica las prohibiciones a los Bancos, a continuación el detalle de las mismas:

- a) “Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 342 del Código Penal;

El artículo 342 “B” del Decreto 17-73, Código Penal indica: “Comete delito de pánico financiero quien elabore, divulgue o reproduzca por cualquier medio o sistema de comunicación, información falsa o inexacta que menoscabe la confianza de los clientes, usuarios, depositantes o inversionistas de una institución sujeta a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. Se entenderá que se menoscaba la confianza de los clientes, usuarios, depositantes o inversionistas de una institución cuando, como consecuencia de los referidos actos, se atente contra su reputación o prestigio financiero o que la misma sea objeto de retiro masivo de depósitos o inversiones, mayores o superiores a su flujo normal u ordinario.

El responsable de la comisión de este delito será sancionado con prisión de uno a tres años y con multa de cinco mil a cincuenta mil Quetzales.”(4:108)

- b) Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones del propio banco, de otro banco o en su caso, de las empresas que conforman su grupo financiero;
- c) Admitir en garantía o adquirir sus propias acciones;
- d) Adquirir o conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles que no sean necesarios para el uso de la entidad, excepto cuando les sean adjudicados activos extraordinarios o aquellos que se destinen a

operaciones de arrendamiento financiero de conformidad con la presente Ley;

- e) Transferir por cualquier título, los bienes, créditos o valores de la misma entidad a sus accionistas, directores, funcionarios y colaboradores, así como a las personas individuales o jurídicas vinculadas a dichas personas. Se exceptúan únicamente los bonos y títulos valores emitidos por la propia entidad cuando sean adquiridos en las mismas condiciones ofrecidas al público y las acciones cuando sean compradas en las mismas condiciones que se otorgan a otros accionistas;
- f) Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria, y participar en cualquier forma, directa o indirectamente, en empresas que se dediquen a tales actividades;
- g) Simular operaciones financieras y de prestación de servicios; y
- h) Realizar otras operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio bancario.”(11:32)

CAPÍTULO II

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS

2.1 Administración de Recursos Humanos

“La Administración de Recursos Humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.” (2:9)

2.2 Importancia de la Administración de Recursos Humanos

“Durante muchos años se pensó que el capital financiero era la llave que permitía el desarrollo de las empresas. Era una creencia generalizada. El capital financiero era indispensable para el éxito de la empresa. Hoy se piensa que la incapacidad de una empresa para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave principal para las operaciones del negocio. No existe ningún proyecto sustentado en buenas ideas, vigor y entusiasmo que haya sido impedido por falta de efectivo o de recursos financieros. Existen instituciones cuyo crecimiento se vio dificultado porque no pudieron mantener una fuerza de trabajo eficiente y entusiasta; les faltó capital intelectual. El panorama del futuro se relaciona con el talento, las competencias y el capital intelectual. Con la Administración de Recursos Humanos al frente.” (2:11)

2.3 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

“La Administración de Recursos Humanos es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (colaboradores, oficinistas, recursos humanos, talentos o colaboradores) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales. Refleja una manera de trabajar con las

personas por lo que los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son múltiples, ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización
- Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas
- Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo
- Administrar e impulsar el cambio
- Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable
- Construir la mejor empresa y el mejor equipo.” (2:11-13)

Administración de Recursos Humanos en un Banco Nacional

Es importante para coordinar con personal idóneo apoyando a la gestión organizacional para alcanzar los propósitos del Banco Nacional, derivado a esto cuenta con los siguientes departamentos:

- Departamento de Selección, Reclutamiento y Contratación
- Departamento de Higiene y Seguridad
- Departamento de Capacitación
- Departamento de Administración de Sueldos

Departamento de Reclutamiento, Selección y Contratación

“El Departamento de Selección, Reclutamiento y Contratación se encarga del proceso de reclutamiento la organización atrae candidatos para abastecer su proceso de selección. En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso

de comunicación; la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo. El reclutamiento es un proceso de dos vías comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Si el reclutamiento tan solo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos. Lo fundamental es que atraiga candidatos para que sean seleccionados y contratados.” (2:117)

Departamento de Higiene y Seguridad

“El departamento de Higiene y Seguridad se encarga de establecer normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde las desempeña.” (2:474)

Departamento de Capacitación

“El departamento de capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. Es un medio que desarrolla las competencias de las personas que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelva cada vez más valiosas. Es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio.” (2:370-371)

2.4 Departamento de Administración de Sueldos

“El departamento de Administración de Sueldos se encarga de establecer los mecanismos administrativos y de control interno necesarios para operar en forma eficiente el trámite de pago de las remuneraciones del personal de base, de confianza y de honorarios, vigilando que las retribuciones de cada colaborador correspondan a su categoría, al tabular de sueldos autorizado y a

las condiciones generales de trabajo, cuidando el irrestricto cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de las relaciones laborales.”(2:292)

2.5 Concepto del departamento de Administración de Sueldos

“Conjunto de normas y procedimientos que se utilizan para establecer y/o mantener estructuras de salarios justas y equitativas en la organización. Dado que ésta es un conjunto integral de puestos de diferentes niveles jerárquicos y en diferentes sectores de actividad, la administración de sueldos es un asunto que involucra a la organización como un todo y que repercute en todos sus niveles y sectores. Una estructura salarial es un conjunto de niveles salariales referidos a los distintos puestos que contiene una organización. Para establecer y mantener estructuras salariales equitativas y justas es necesario establecer de dos formas de equilibrio a saber:

El equilibrio interno, la consistencia interna entre los salarios en relación con los puestos de la propia organización. El equilibrio interno exige una estructura salarial justa y bien dosificada.

Equilibrio externo, es la consistencia externa de los salarios en relación con los mismos puestos en organizaciones que actúan en el mismo mercado de trabajo. El equilibrio externo exige una compatibilidad con el mercado.” (2:292)

2.6 Objetivos del departamento de Administración de Sueldos

“El sistema de remuneración se debe diseñar de modo que cumpla con varios objetivos.

Atraer talentos a la organización y retenerlos.

Motivar y conseguir la participación y el compromiso del personal.

Controlar los costos laborales.

Brindar un trato justo y equitativo a las personas.

Cumplir con las leyes laborales.

Ayudar a la consecución de los objetivos organizacionales.

Brindar un ambiente amigable que impulse el trabajo.” (2:292)

2.7 Propósito del departamento de Administración de Sueldos

El propósito de departamento de Administración de Sueldos es llevar control de personal de nuevo ingreso, pago de nómina, pago de prestaciones laborales, actualizaciones y registros de la información de los colaboradores que forman parte de la institución así como las bajas respectivas, así como, los pagos a las entidades del estado sobre las deducciones realizadas a cada colaborador, todo lo anterior con el fin de mantener y retener al talento humano, creando satisfacción en cada colaborador de la organización.

2.8 Personal que conforma el departamento de Administración de Sueldos

El departamento de Administración de sueldos de un banco para llevar a cabo sus actividades como ingreso de expedientes de nuevos colaboradores, baja de colaboradores, actualización de registros laborales, archivo de documentos laborales en expedientes, operaciones derivadas de nómina, pagos varios y liquidaciones laborales, elaboración de cartas, certificados de trabajo y gestiones administrativas, registros contables y autorizaciones tiene a 1 Gerente de Administración de Sueldos, 1 Asistente Junior-Recepcionista, 1 Asistente Senior y 1 Asistente Junior.

2.9 Organigrama del departamento de Administración de Sueldos

A continuación, el organigrama del Departamento de Administración de Sueldos:



Figura 2. Organigrama del departamento de Administración de Sueldos

Fuente: Elaboración Propia

2.10 Proceso de Selección y Contratación de Personal

Anteriormente se mencionó que el proceso de selección y contratación de personal es ejecutado por el departamento de Reclutamiento, Selección y Contratación, a continuación una breve explicación del proceso de selección y contratación de personal y como este proceso es de importancia para el departamento de sueldos:

- a. Se necesita una requisición de personal la cual debe ser firmada y sellada de autorización del solicitante para cubrir una plaza nueva, vacante o de reemplazo.
- b. El proceso de reclutamiento se da conforme a las características y pruebas técnicas para el puesto de trabajo de acuerdo a lo indicado por el solicitante.

- c. Se realizan convocatorias internas, externas, solicitando curriculum actualizado y se colocan requisitos (experiencia laboral, profesional, entre otros) que deben cumplir los candidatos.
- d. Se trasladan pruebas técnicas, psicométricas, pruebas de polígrafo y entrevistas, que los candidatos deben realizar.
- e. Al tener los resultados de dichas pruebas y tomando en cuenta el perfil requerido: formación académica, experiencia laboral, se realizan análisis y se presenta informe al solicitante de tres candidatos que cubran con los requisitos del descriptor de puestos según la plaza a cubrir y con las notas de acuerdo al análisis.
- f. El solicitante de la plaza elige de acuerdo a informe y a lo que necesita en el puesto de trabajo y el departamento de Reclutamiento, Selección y Contratación, asignará fecha de ingreso del candidato.
- g. El departamento de Reclutamiento, Selección y Contratación se comunica con el candidato, le indica fecha de ingreso a capacitación y el colaborador al ser contratado en relación de dependencia deberá firmar contrato laboral, entregándole carta de bienvenida, convenio de uso de gafete, código de ética y cursos relacionados a la banca.
- h. Al tener toda la documentación del colaborador (curriculum, solicitud de empleo, pruebas técnicas, psicométricas, poligráficas, antecedentes, penales, policiacos, documento de identificación, documentación de identificación tributaria, carné de IGSS, carné de IRTRA, carta de ingreso con salario base y bonificación incentivo, contrato de trabajo, descriptor de puesto, estudio socioeconómico, requisición de plaza, cartas de recomendación, cartas laborales, carta de cuenta monetaria, documentos de la capacitación), deberá

ser trasladado al departamento de sueldos en un folder con código laboral siendo este el expediente laboral.

g. El departamento de Sueldos ingresa el expediente laboral en el sistema y agrega todos los datos tanto laborales como personales del colaborador para que queden registrados en el sistema; esto con el propósito de contar con información para el pago de quincena y fin de mes, elaboración de cartas, certificados, descuentos y liquidaciones laborales.

2.11. Contrato de Trabajo

Es un acto jurídico. Según el artículo 18, del Decreto No. 1441, Código de Trabajo indica: “Contrato Individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”(3:16)

2.12. Inicio de relación laboral

El artículo 19, del Decreto No. 1441, Código de Trabajo establece: “Para que el contrato individual de trabajo exista y se perfeccione, basta con se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios o de la ejecución de la obra (...).”(3:16)

2.13 Clasificación de terminación del contrato de trabajo

En el artículo 76 del Decreto No. 1441, Código de Trabajo indica: “Hay terminación de los contratos de trabajo cuando una o las dos partes que forman la relación laboral le ponen fin a ésta, cesándola efectivamente, ya sea

por voluntad de una de ellas, por mutuo consentimiento o por causa imputable a la otra, o en que ocurra lo mismo, por disposición de la ley, en cuyas circunstancias se extinguen los derechos y obligaciones que emanan de dichos contratos”. (3:44)

La finalización del contrato de trabajo puede darse por varios motivos, como:

- Renuncia
- Período de prueba
- Despido
- Defunción

2.13.1 Fin de contrato laboral por renuncia del colaborador

Se da por parte del colaborador que, por situaciones personales, crecimiento profesional o diversos motivos puede dar por terminada su relación con la entidad. El colaborador debe entregar carta de renuncia indicando el motivo, fecha de retiro y tiempo que estará brindado haciendo cumplimiento del artículo 83 que a continuación se menciona.

El artículo 83 del Decreto No. 1441, Código de Trabajo, indica. “El trabajador que desee dar por concluido su contrato por tiempo indeterminado sin justa causa o atendiendo únicamente a su propia voluntad y una vez que haya transcurrido el período de prueba debe dar aviso previo al patrono de acuerdo con lo que expresamente se estipule en dicho contrato, o en su defecto de conformidad con las siguientes reglas:

- a) Antes de ajustar seis meses de servicios continuos, con una semana de anticipación por lo menos;
- b) Después de seis meses de servicios contínuos pero menos d un año, con diez días de anticipación por lo menos; y

c) Después de un año de servicios continuos pero menos de cinco años, con dos semanas de anticipación por lo menos; y

d) Después de cinco años de servicios continuos, con un mes de anticipación por lo menos.”(3:50)

2.13.2 Fin del contrato laboral por despido por parte del patrono

Se da por parte del empleador, el cual puede ser por causa justa, sin causa justa, no convenir a los intereses de la entidad.

2.13.3 Fin del contrato laboral por causa justa por parte del patrono y/o trabajador

Se da cuando se encuentra evidencia de faltas del patrono y/o el trabajador en sus actividades encomendadas.

En el artículo 77 y 79 del Código de trabajo indica las causas justas que facultan al patrono y al trabajador para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte.

2.13.4 Fin del contrato laboral por despido injustificado

En el artículo 82, Decreto 1441, Código de Trabajo indica: “Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador; o por alguna de las causas previstas en el artículo 79, el patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se había iniciado la relación de trabajo, cualquier que ésta sea (...)” (3:49)

2.13.5 Fin del contrato laboral por defunción

El fin de contrato laboral se da cuando el colaborador fallece.

El artículo 85 del Decreto 1441, Código de Trabajo, indica: “Son causas que terminan con los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste o de sus herederos o concubina para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderles en virtud de lo ordenado por el presente Código, o por disposiciones especiales, como las que contengan los reglamentos emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en uso de sus atribuciones:

a) Muerte del trabajador, en cuyo caso, si éste en el momento de su deceso no gozaba de la protección de dicho Instituto, o si sus dependientes económicos no tienen derecho a sus beneficios correlativos por algún motivo, la obligación del patrono es la de cubrir a dichos dependientes el importe de un mes de salario por cada año de servicios prestados, hasta el límite máximo de quince meses, si se tratare de empresas con veinte o más trabajadores, y de diez meses si fueren empresas con menos de veinte trabajadores. Dicha indemnización debe cubrirla el patrono en mensualidades equivalentes al monto del salario que por el propio lapso devengaba el trabajador. En el supuesto que las prestaciones otorgadas por el Instituto en caso de fallecimiento del trabajador, sean inferiores a la regla enunciada, la obligación del patrono se limita a cubrir, en la forma indicada, la diferencia que resulte para completar este beneficio.

La calidad de beneficiarios del trabajador fallecido debe ser demostrada ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social por medio de los atestados del Registro Civil o por cualquier otro medio de prueba que sea pertinente, sin que

se requieran la formalidades legales que conforme al derecho común fueren procedentes, pero la declaración que el juez haga al respecto, no puede ser invocada sino para los fines de este inciso” (3:51-52)

2.14 Prestaciones Laborales

Las prestaciones laborales son los costos que representan recompensas monetarias presentes o futuras para un colaborador, que no se le deducen de su sueldo ni las paga el interesado, sino el patrono es obligado a pagarlas por leyes especiales.

Son consideradas como prestaciones laborales las siguientes:

- Vacaciones
- Aguinaldo
- Bono 14
- Indemnización

Las prestaciones laborales deben ser provisionadas mensualmente de más del 42% sobre el total de la planilla.

Para la provisión se debe incluir el 8.33% para cada una de las prestaciones como aguinaldo, bono 14 e indemnización, además el 4.66% para vacaciones y 12.67% para la cuota patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Cada una de las prestaciones laborales se detalla a continuación con su respectivo Decreto Ley que lo establece:

Vacaciones

El artículo 130. (Reformado por el artículo 6 del decreto 64-92 del Congreso de la Republica) indica: “Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.” (3:67)

Congreso de la República, Decreto Número 76-78, Aguinaldo

El artículo 1 del Decreto No. 76-78, Aguinaldo, indica: “ Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por una año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.”(6:175)

En el artículo 2 del Decreto No. 76-78, Aguinaldo indica el período en el cual debe pagarse el aguinaldo, el cual lo indica de la siguiente manera: “La prestación a que se refiere el artículo anterior, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente.”(6-176)

En el artículo 5 del Decreto No.76-78, Aguinaldo indica: el aguinaldo no es acumulable de año en año, con el objeto de percibir posteriormente una suma mayor; pero el trabajador, a la terminación de su contrato tiene derecho a que el patrono le pague inmediatamente la parte proporcional del mismo, de acuerdo con el tiempo trabajado.” (6:176)

Congreso de la República, Decreto Número 42-92, Bono 14

El artículo 1 del Decreto No. 42-92, Bono 14 indica: “Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado

como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.”(5-185)

En el artículo 2 indica: “La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado.”(5-185)

En el artículo 3 indica: “La bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año. Si la relación laboral terminare, por cualquier causa, el patrono deberá pagar al trabajador la parte proporcional correspondiente al tiempo corrido entre el uno de julio inmediato anterior y la fecha de terminación.” (5:185)

Indemnización

Es un resarcimiento económico para preparar un daño o perjuicio causado; algo que se está compensando, dar o pagar.

El artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala en la literal o y p indica: o) “Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustificadamente o en forma indirecta a un trabajador, en tanto la ley no establezca otro sistema más conveniente que le otorgue mejores prestaciones. Para los efectos del cómputo de servicios continuos se tomarán en cuenta la fecha en se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea. p) Es obligación del

empleador otorgar al cónyuge o conviviente, hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado. Esta prestación cubrirá por mensualidades vencidas y su monto no será menor del último salario recibido por el trabajador. Si la muerte ocurre por causa cuyo riesgo esté cubierto totalmente por el régimen de seguridad social, cesa esta obligación del empleador. En caso de que este régimen no cubra íntegramente la prestación, el empleador deberá pagar la diferencia.” (1:24)

El artículo 82 del Decreto 1441, Código de Trabajo indica: “Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador o por alguna de las causas previstas en el artículo 79, el patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se había iniciado la relación de trabajo, cualquiera que está sea. (...) b) Su importe debe calcularse tomando como base el promedio de los salarios devengados por el trabajador durante los últimos seis meses que tengan de vigencia el contrato o el tiempo que haya trabajado, si no se ha ajustado dicho término.” (3:48-49)

En el Título Quinto del Código de trabajo indica Indemnización por motivo de accidente en el trabajo, el cual obliga a los patronos a tomar las medidas de seguridad e higiene necesaria para proteger a sus colaboradores si se llega a detectar que el patrono incurrió en cualquier situación de negligencia, no adoptando las medidas necesarias y ocurre un accidente en el trabajo, queda obligado a indemnizar los daños y perjuicios causados al trabajador.

2.15 Elementos del procedimiento de elaboración de liquidación laboral

Los elementos que constituyen el procedimiento de la elaboración de liquidación laboral se describen a continuación:

2.15.1 Carta de renuncia, despido o informe de defunción

La carta de renuncia es en forma escrita la cual el colaborador realiza un formato de acuerdo a lo que desee escribir para despedirse, indica las razones de la renuncia y a partir de qué fecha ya no estará en la entidad, tomando en cuenta las reglas en lo establecido en el artículo 83, la cual será presentada al Jefe Inmediato, copia a la Gerencia General y con las firmas respectivas al departamento de Administración de Sueldos.

La carta por despido es en forma escrita en papel membretado, detallando el motivo del despido, haciendo referencia el número de artículo del código de trabajo, firma y sello del representante legal. Está será entregada al departamento que solicita la baja y el Gerente de dicho departamento entregará la carta al colaborador; ya con las firmas respectivas de enterado y recibido, se traslada al Departamento de Administración de Sueldos.

Por fallecimiento de colaborador, el beneficiario deberá presentar solicitud, certificación de defunción o la declaración de muerte presunta realizada por el Juzgado competente, comprobándose además el parentesco con el colaborador fallecido al departamento de Administración de Sueldos y esté velará por que los documentos respectivos se encuentren en orden.

Al tener cualquiera de las cartas o certificaciones antes mencionadas el departamento de Administración de Sueldos será el encargado de dar de baja en sistema e informar a las áreas indicadas para la actualización de la

información, así como la solicitud solvencias para descuentos a aplicar en liquidación; lo cual se detalla a continuación:

2.15.2 Solicitud de solvencias a áreas responsables

Formato con datos de ex colaboradores (código, nombre, lugar de trabajo, puesto, fecha de ingreso, fecha de baja, Cui) para que las áreas responsables detallen los descuentos y valores pendientes por descontar en liquidación laboral, así como para la actualización de información.

2.15.3 Procedimiento para el cálculo de liquidaciones laborales

El procedimiento que se lleva a cabo para el cálculo de liquidaciones puede ser en un formato de Excel o en un sistema para elaboración de liquidaciones laborales, a continuación se detalla paso a paso el cálculo de las prestaciones laborales:

1. Revisar datos generales del colaborador en el expediente laboral (nombre completo, código laboral, fecha de ingreso, fecha de egreso, salario, bonificación, motivo de retiro de la institución en carta de renuncia o despido.)
2. Revisar libro de salarios para determinar el promedio de salarios; verificando los salarios de los últimos seis meses.
3. Verificar días laborados (Fecha ingreso – Fecha egreso), es decir, restamos la fecha inicial de la final para obtener la cantidad de días laborados.
4. Realizar el cálculo de la Indemnización tomando en cuenta la siguiente fórmula:

Prestación Laboral	Fórmula para cálculo	Información importante	Base Legal
Indemnización	$(\text{Salario Promedio 6 meses} / 6 + \text{Salario Promedio 6 meses}) / 365 * \text{Días Laborados}$	Para el sector privado, a partir de 2 meses, se hace el cálculo.	Artículos 82, 93 y 260 del Código de Trabajo
			Artículo 9 del Decreto 76-78 del Congreso de la República
			Artículo 4 del Decreto 42-92 del Congreso de la República

5. Verificar períodos de vacaciones a gozar y realizar el cálculo tomando en cuenta la siguiente información:

Prestación Laboral	Fórmula para cálculo	Información importante	Base Legal
Vacaciones	$((\text{Salario Promedio 12 meses} / 365) * (\text{Días de vacaciones a que tenga derecho} / 30)) * \text{Días laborados}$	Si trabajaba 3 días o más: Se hace el cálculo	Artículos 130, 133, 134 y 136 del Código de Trabajo
		Máximo 5 años para trabajadores del sector privado.	

6. Calcular Bono 14 y Aguinaldo, verificando las fechas de pago; si dichas prestaciones ya fueron pagadas, entonces se deberá realizar el pago de forma proporcional a los días laborados a la fecha de retiro del colaborador de la institución:

Prestación Laboral	Fórmula para cálculo	Base Legal
Aguinaldo	$(\text{Salario Promedio 12 meses} / 365) * \text{Días Laborados}$	Decreto 76-78 del Congreso de la República
Bonificación Anual (Bono 14)	$(\text{Salario Promedio 12 meses} / 365) * \text{Días Laborados}$	Decreto 42-92 del Congreso de la República

7. Si el ex colaborador tiene pagos pendientes de días proporcionales a la fecha de retiro de la institución, el encargado deberá realizar el ajuste respectivo en la liquidación laboral, realizando la siguiente fórmula:

Prestación Laboral	Fórmula para cálculo	Información importante	Base Legal
Salario ordinario	$(\text{Salario ordinario} / 30) * \text{Días pendientes de pago}$	Aplica cuando hay salarios pendientes de pago.	Artículos 92 del código de trabajo
Bonificación Incentivo Pendiente	$(\text{Bonificación Incentivo} / 30) * \text{Días pendientes de pago}$	Aplica cuando hay salarios pendientes de pago.	Decreto 78-89 del Congreso de la República y sus reformas.

8. Verificar si aplica pagar ventajas económicas de acuerdo a lo indicado en el artículo 90 del Decreto 1441, código de trabajo: “Asimismo, las ventajas económicas, de cualquier naturaleza que sean, que se otorguen a los trabajadores en general por la prestación de sus servicios, salvo pacto contrario, debe entenderse que constituyen 30% del importe total del salario devengado.

9. Teniendo el cálculo de las prestaciones laborales, el encargado de realizar el cálculo, verificará los descuentos de IGSS, ISR, descuento de remesa, descuentos judiciales. Para el cálculo de la cuota laboral Igss se toma en cuenta si existe salario ordinario y horas extras dentro de la liquidación y se realiza el cálculo respectivo: $((\text{Salario ordinario} + \text{horas extras}) * 4.83\%) = \text{cuota laboral}$. El resultado el descuento a aplicar en la liquidación laboral.

Para realizar el cálculo de ISR se puede realizar en un formato de Excel previo a realizar la Declaración en portal SAT <https://portal.sat.gob.gt/portal/calculo-isr-asalariados/>, tomando en cuenta lo siguiente:

Renta Bruta: El total de los ingresos obtenidos durante el período fiscal.

Renta Exenta: Los ingresos no afectos a ISR, en el caso de los colaboradores en relación de dependencia son:

1. Indemnizaciones o pensiones por muerte o incapacidad conforme al régimen de seguridad social, por contrato de seguro o en virtud de sentencia
2. Indemnización por tiempo servido
3. Remuneraciones de diplomáticos, agentes consulares y demás representantes oficiales acreditados ante el Gobierno de Guatemala.
4. Gastos de representación y viáticos comprobables y otorgados para cubrir gastos incurridos dentro o fuera del país (los viáticos deben ser comprobados con facturas)
5. Aguinaldo y Bono 14 hasta el 100% del sueldo ordinario mensual

Renta Neta: La renta bruta menos la renta exenta

Para determinar cuánto debe pagar de ISR un colaborador se toma en cuenta la Renta Neta y se le resta:

1. Q.48,000.00 de gastos personales que no necesitan ser comprobados
2. Hasta Q.12,000.00 de IVA pagado en gastos personales (Planilla IVA), equivalente a Q.112,000.00 en facturas.
3. Donaciones que puedan comprobarse (no más de 5% de la renta bruta y la institución debe tener solvencia fiscal)

4. Cuotas al IGSS, al Instituto de Previsión Militar al Estado y sus instituciones por regímenes de previsión social

5. Las primas de seguro de vida de las que no se puede solicitar retorno, reintegro o rescate

De acuerdo al artículo 73 del Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria de acuerdo a los tipos impositivos y determinación de impuesto indica: “Los tipos impositivos aplicables a la renta imponible calculada conforme al artículo anterior, son de cinco y siete por ciento (5% y 7%), según el rango de renta imponible, y se aplican de acuerdo a la siguiente escala:

Rango de renta imponible	Importe fijo	Tipo impositivo de
Q.0.01 a Q 300,000.00	Q.0.00	5% sobre la renta imponible.
Q.300,000.01 en adelante	Q.15,000.00	7% sobre el excedente de Q.300,000.00.

El impuesto a pagar se determina, para el primer rango, aplicando el tipo impositivo de cinco por ciento (5%) sobre la renta imponible. Para el segundo rango, se determina sumando al importe fijo, la cantidad que resulte de aplicar el tipo impositivo del siete por ciento (7%) al excedente de renta imponible, según escala anterior.”(7:48)

Es decir, Si el resultado de la resta anterior es entre Q.0.01 y Q.300,000.00 se multiplica por 5%. Si es mayor a Q.300, 000.00 se multiplican los primeros Q.300,000.00 por 5% y la diferencia por 7%.

10. Al tener el cálculo de prestaciones laborales y los descuentos se deberá realizar los registros contables, distribuyendo los valores en gasto y/o

provisiones en las cuentas contables (Sueldo, Bonificación incentivo, Vacaciones, Bono 14, Aguinaldo, Indemnización) respectivamente, así como, el registro de los descuentos en liquidación laboral.

11. Se contabiliza la forma en blanco del cheque, se emite e imprime el cheque a nombre del ex colaborador y se adjunta a la liquidación laboral para la verificación, autorización y firmas respectivas.

12. Se imprime el finiquito laboral el cual contiene todas las especificaciones del pago proporcional de todos los saldos de las prestaciones pendientes a favor del colaborador en la fecha de despido o renuncia, el cual debe ser firmado por el colaborador en original para la institución, en conformidad y satisfacción con el pago descrito.

13. La institución deberá elaborar constancia de trabajo de acuerdo a lo indicado en el artículo 87 del Decreto 1441, Código de Trabajo, el cual indica: "A la expiración de todo contrato de trabajo, por cualquier causa que éste termine, el patrono debe dar al trabajador un documento que exprese únicamente:

- a) La fecha de su entrada y de su salida;
- b) La clase de su trabajo ejecutado; y
- c) El Salario ordinario y extraordinario devengado durante el último período de pago.

Si el trabajador lo desea, el certificado debe determinar también:

- a) La manera como trabajó, y
- b) La causa o causas de la terminación del contrato."(3:52-53)

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

Antes de desarrollar el tema de Control Interno es importante dar a conocer la definición de Auditoría Interna, ya que el alcance, función y naturaleza de la Auditoría Interna incluye evaluar conscientemente el Sistema de Control Interno.

3.1 Definición de Auditoría Interna

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”(13:15); para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos y la efectividad del control interno, por lo tanto la responsabilidad de la auditoría interna es parte del sistema de control interno; que funciona al revisar y evaluar los controles internos establecidos por otros, asesorar, e informar oportunidades de mejora y presentar recomendaciones.

3.2 Definición del Control Interno

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.” (13:1)

3.3 Importancia del Control Interno

El Control Interno es importante ya que trae consigo una serie de beneficios para la institución. Su implementación, seguimiento y fortalecimiento promueven la adopción de medidas que repiten en el logro de sus objetivos.

Los principales beneficios y características del control interno se mencionan a continuación:

- Un proceso dinámico ya que está presente en las actividades de la organización.
- Es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y otros miembros de la organización. Las responsabilidades de supervisión del consejo, incluyen proporcionar asesoramiento y orientación a la dirección, cuestionando de manera constructiva la gestión, aprobando las políticas y las operaciones y monitorizando las actividades de la dirección.
- Proporciona aseguramiento razonable con respecto a la consecución de los objetivos de la organización. Y;
- Es adaptable a la estructura de la organización.

3.4 Función del Control Interno

La función del control interno es que una organización gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno económico y competitivo, la dirección de la organización así como sus prioridades y modelos de negocio cambiantes.

“El control interno es llevado a cabo por el personal interno de una organización, incluido el consejo de administración u órgano de supervisión equivalente y sus comités, la dirección y el resto del personal, funciones de

apoyo al negocio y auditores internos. Colectivamente, todos ellos contribuyen a proporcionar una seguridad razonable de que se han logrado los objetivos especificados.” (13:165)

3.5 Alcance y Naturaleza del Control Interno

El control interno mejora la calidad de la información sobre la cual se toman decisiones, verificando los procesos, operaciones, normativas, políticas, procedimientos, estructura organizacional y riesgos en la institución para el cumplimiento y logro de objetivos planteados por la misma.

3.6 Métodos de Evaluación del Control Interno

“Se puede obtener información sobre el sistema de control interno en la institución por medio de la indagación, observación, la revisión de manuales de organización y funciones, reglamentos internos, procedimientos e instrucciones internas y otras disposiciones adoptadas por la institución, así como, conversaciones y entrevistas con personal clave (Gerentes, encargados de los procesos, entre otros) sobre la institución y sus procedimiento.

Los métodos más utilizados para documentar adecuadamente la evaluación de control interno y que puedan servir para dejar constancia de la evaluación son: Método descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas.”(19)

a. Método Descriptivo:

Consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios, empleados y los registros, también, procedimientos, formularios, archivos y departamentos que intervienen en el sistema de control interno. Es necesario, tomar en consideración que se debe contar con la habilidad de expresar las ideas por escrito de una forma clara, precisa y sintética.

b. Método de Cuestionario:

Consiste en usar un instrumento para la investigación, cuestionarios que previamente deben estar formulados con preguntas acerca de la forma en que se manejan los procedimientos, transacciones u operaciones, la forma en que influyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se determinan los procedimientos de control.

Este método es utilizado por los auditores internos, ya que es una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema de control interno, y ante una respuesta negativa evidencia una ausencia de control.

Los cuestionarios se pueden organizar clasificando las preguntas de acuerdo con los objetivos de control y cada pregunta referirse a cada medida de control para alcanzar el objetivo.

c. Método de Flujograma:

Consiste en que la información se expone por medio de cuadros o gráficos. El flujograma debe elaborarse, utilizando símbolos estándar de manera que quienes conozcan los símbolos pueden extraer información útil relativa al sistema. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios, y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo.

3.7 Matriz de riesgos

Es una sencilla pero eficaz herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una institución, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización. Para crear la Matriz de riesgos, el primer paso es identificar el máximo posible

número de riesgos, como segundo paso realizar un análisis cualitativo y también cuantitativo de los riesgos para clasificarlos de mayor a menor importancia en la Matriz de Riesgos. Y para finalizar en dicha Matriz se indica por un lado el riesgo y por el otro lado la probabilidad e impacto, el resultado de multiplicar probabilidad por impacto será la clasificación global del riesgo, para ello se puede utilizar colores para los riesgos en la matriz, por ejemplo: verde (riesgo bajo), amarillo (riesgo medio), rojo (riesgo alto).

3.8 Informe Control Interno- Marco Integrado COSO 2013

“El objetivo del informe Control Interno- Marco Integrado (el Marco) es ayudar a la dirección a mejorar el control en la organización, así como proporcionar al consejo de administración herramientas adicionales para mejorar la capacidad para supervisar el control interno. El sistema de Control Interno permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financieros de la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos en la legislación aplicable y minimiza sorpresas que puedan surgir.”(13.1)

3.8.1 Objetivos

“El Marco Integrado establece tres categorías de objetivos ya que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno, a continuación breve explicación sobre las categorías:

Objetivos Operacionales:

Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluyendo los objetivos de desempeño, financieros y operativos y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de Información:

Se refieren a la información financiera y no financiera interna y externa, y pueden abarcar aspectos de fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos de normalización o por las políticas de la propia organización.

Objetivos de Cumplimiento:

Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentaciones a las que está sujeta la organización.”(13:2)

3.9 Componentes del control Interno

El control interno dispone de cinco componentes, los cuales sirven de apoyo a las organizaciones para lograr sus objetivos.

A continuación se listan los 5 componentes:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de Supervisión

3.9.1 Entorno de Control

“Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables. “(13:14:15)

Los cinco principios del Entorno de Control son:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

3.9.2 Evaluación de Riesgos

“Implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se debe gestionar dichos riesgos.”(13:15)

Los cuatro principios a la evaluación de riesgos son:

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre a cual determinar cómo se debe gestionar.

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

3.9.3 Actividades de Control

“Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.”(13:15)

Los tres principios relativos a las actividades de control son los siguientes:

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

3.9.4 Información y Comunicación

“Es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos.”(13:16)

Los tres principios relativos a la Información y Comunicación son los siguientes:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

3.9.5 Actividades de Supervisión

“Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno-Incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.”(13:16)

Existen un total de 2 principios relativos a las actividades de supervisión:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

3.10 Efectividad del Control Interno

La efectividad del control interno da como resultado seguridad para el logro de los objetivos de la institución por lo que es importante conocer los requisitos para alcanzar dicha efectividad.

3.10.1 Requisitos para un Control Interno Efectivo

“Un sistema de control interno proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la organización. Dado que el control interno es relevante tanto para la organización como para sus unidades de negocio, un sistema efectivo de control interno puede hacer referencia a una parte específica de la estructura de la organización. Un sistema de control interno efectivo reduce, hasta un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo, el cual puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos” (13:20)

Para llevar a cabo el control interno son necesarios cada uno de los cinco componentes del control interno así como los principios. Los cinco componentes funcionan juntos.

“A la hora de determinar si un sistema de control interno es efectivo, la dirección, ejerce su criterio profesional para evaluar si cada uno de los componentes y principios relevantes están presentes y en funcionamiento y si los componentes funcionan juntos.” (13:20)

3.10.2 Idoneidad y relevancia de los componentes y principios

“El Marco considera que todos los componentes del control interno son adecuados y relevantes para todas las organizaciones.

Los principios son conceptos fundamentales asociados con los componentes. Como tales, el Marco considera que los 17 principios son adecuados para todas las organizaciones. El Marco considera que los principios son relevantes porque tienen una influencia significativa en la presencia y el funcionamiento de un componente asociado. Por consiguiente, si un principio relevante no se encuentra presente y en funcionamiento, el componente asociado no puede estar presente y en funcionamiento.

Pueden existir situaciones sectoriales, operacionales o regulatorias particulares en las que la dirección haya determinado que un principio no sea relevante para un componente. Las consideraciones que se pueden tener en cuenta a la hora de aplicar este criterio pueden incluir que la estructura de la organización reconozca cualquier requisito legal, regulatorio, sectorial o contractual sobre el gobierno de la organización, y el nivel de uso y dependencia de la tecnología utilizado por la organización. La dirección debe respaldar su determinación de que un principio no sea relevante, bajo el razonamiento de cómo, en ausencia de dicho principio, el componente asociado puede estar presente y en funcionamiento.”(13:21)

Presente: En el Marco Coso, este término se refiere a “la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.” (13:21)

Funcionamiento: En el Marco Coso, este término se refiere a “la determinación de que los componentes y principios relevantes siguen existiendo en el manejo del sistema de control interno para la consecución de los objetivos especificados.”(13:21)

3.10.3 Funcionar Juntos

“El Marco requiere que los cinco componentes funcionen juntos de forma integrada.”(13:21)

Funcionar Juntos: En el Marco Coso, este término se refiere a la “determinación de que los cinco componentes de manera conjunta reducen, aun nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo.”(13:21)

“Los componentes son independientes, existiendo una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes. Los componentes que están presentes y en funcionamiento capturan las interdependencias inherentes y los vínculos existentes entre ellos. Entre los ejemplos de componentes que operan juntos incluyen los siguientes:

- La organización establece unas normas de conducta esperadas y fija unos parámetros de desempeño e incentivos dentro del entorno de control para reducir las posibilidades de que se produzca un comportamiento fraudulento, lo cual puede impactar en el nivel de riesgo de fraude obtenido en el proceso de evaluación de riesgos.
- El desarrollo e implantación de políticas y procedimientos como parte de las actividades de control contribuyen a la mitigación de riesgos identificados y analizados en la evaluación de riesgos.
- El procesamiento de información relevante y de calidad dentro de la Información y Comunicación respalda el despliegue de un proceso de negocio controles transaccionales dentro de las Actividades de Control, así como el desarrollo de evaluaciones continuas y separadas de dichos controles en el marco de las actividades de supervisión.

- La comunicación de las deficiencias de control interno a aquellas personas responsables de adoptar medidas correctivas como parte de las actividades de supervisión, requiere que se disponga de un pleno entendimiento de las estructuras de la organización, de sus líneas de comunicación de la información, facultades y responsabilidades según hayan sido fijados en el entorno de control y según se haya comunicado en el marco de la información y comunicación.

Por consiguiente, la dirección puede demostrar qué componentes funcionan juntos cuando:

- Los componentes estén presentes y en funcionamiento.
- El conjunto de las deficiencias de control interno en todos los componentes no den como resultado la determinación de que existen una o más deficiencias graves.”(13:22)

3.11 Deficiencias en el Control Interno

“Hace referencia a cualquier falta de un componente o componentes y sus principios relevantes que reducen la probabilidad de que una organización cumpla sus objetivos. Una deficiencia de control interno o una combinación de deficiencias que reduzcan de forma severa la probabilidad de que una organización consiga lograr sus objetivos se denomina una “deficiencia grave”.

Deficiencia grave: Es un subconjunto de deficiencias del control interno. Como tal, una deficiencia grave es también por definición una deficiencia del control interno.”(13:22)

3.12 Criterio Profesional

“El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y ejecutar el sistema de control interno y evaluar su eficacia. El uso de dicho criterio profesional mejora la capacidad de la dirección para formar mejores decisiones sobre el sistema de control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos.

Dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas, la dirección ejerce su criterio profesional en áreas importantes tales como:

- La aplicación de los componentes de control interno en relación con las categorías de objetivos.
- La aplicación de los componentes del control interno y los principios dentro de la estructura de la organización.
- La especificación de objetivos y sub-objetivos idóneos y la evaluación de los riesgos para la consecución de dichos objetivos.
- La selección, desarrollo y despliegue de controles necesarios para llevar a cabo los principios.
- La evaluación de si los componentes están presentes, en funcionamiento y funcionan juntos.
- La evaluación de si los principios son relevantes para la organización, y están presentes y en funcionamiento.
- La evaluación de la gravedad de una o más deficiencias del control interno de acuerdo con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas aplicables, o con arreglo al Marco.”(13:25)

3.13 Puntos de Interés sobre el Control Interno-Marco Integrado

“El Marco Integrado describe una serie de puntos de interés que son características importantes de los principios. La dirección puede determinar que algunos de estos puntos de interés no son adecuados o relevantes y puede identificar y tener en cuenta otros puntos de interés pueden ayudar a la dirección a la hora de diseñar, implementar y llevar a cabo el control interno así como al evaluar si los principios relevantes están de hecho presentes y en funcionamiento. El Marco no requiere que la dirección evalúe por separado si estos puntos de interés se encuentran presentes.”(13:26)

Controles para llevar a cabo los principios

Dentro del proceso de control interno se encuentran incorporados los controles, que constan a su vez de políticas y procedimientos. Las políticas reflejan la visión de la dirección o del consejo sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control. Los procedimientos se componen de medidas que implantan las políticas. Las organizaciones seleccionan y desarrollan controles dentro de cada componente para llevar a cabo los principios relevantes. Los controles están interrelacionados y pueden respaldar múltiples objetivos y principios.

El Marco Integrado no determina qué serie de controles específicos se deben seleccionar, desarrollar o desplegar para que un sistema de control interno sea efectivo. Esa determinación debe ser el resultado del criterio profesional adoptado por la dirección de acuerdo con factores específicos de cada organización tales como:

- Las leyes, reglas, regulaciones y normas aplicables a la organización.

- La naturaleza del negocio de la organización y de los mercados en los que opera.
- El alcance y la naturaleza del modelo operativo adoptado por la dirección.
- La capacidad del personal responsable del control interno.
- El uso y la dependencia de las tecnologías.
- Las respuestas adoptadas por la dirección ante los riesgos evaluados.”(13:26)

3.14 Herramientas para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno

Para evaluar la efectividad de un sistema de control interno es necesario llevar a cabo una serie de pasos utilizando herramientas que sean efectivas para la evaluación correspondiente, a continuación el detalle de las mismas:

3.14.1 Plantillas

“Las plantillas tienen como único objetivo presentar los resultados de las evaluaciones.”(14:2)

a. Forma y utilización

“Dado que el Marco resulta de aplicación a cualquier tipo de entidad- pequeñas y grandes empresas, tanto del sector público como del privado, y organizaciones sin ánimo de lucro-, lo mismo sucede con las plantillas. La dirección puede modificar las plantillas para reflejar datos y circunstancias de carácter único.”(14:2)

“Las organizaciones pueden aprovechar las plantillas para desarrollar o configurar soluciones tecnológicas destinadas a respaldar evaluaciones y

procesos de valoración independientes y/o continuos. Este tipo de soluciones- desde sencillas hojas de cálculo hasta complejas aplicaciones informáticas para el conjunto de la empresa- pueden ayudar a la organización a documentar y realizar el seguimiento de los controles de la entidad, así como de las evaluaciones de efectividad llevadas a cabo por la dirección. Las soluciones tecnológicas pueden facilitar información relevante por medio de informes e indicadores generados automáticamente que, a su vez, pueden ser utilizadas por los distintos grupos de interés – propietarios, el consejo de administración, altos directivos, gerentes de funciones y unidades operativos, personal de control y cumplimiento, y auditores. La dirección tiene en cuenta los resultados de las soluciones tecnológicas para respaldar sus evaluaciones sobre el sistema de control interno, si bien, por lo general, debería ejercer su criterio profesional atendiendo al conjunto de evaluaciones realizadas sin limitarse únicamente a la solución tecnológica.

La dirección podrá utilizar estas plantillas para varios fines, todos de gran relevancia:

- Para determinar si los cinco componentes de un sistema de control interno funcionan juntos de forma integrada.
- Para determinar si los componentes y principios relevantes están presentes y en funcionamiento.
- Para evaluar si un sistema de control interno es efectivo, atendiendo a una o más categorías de objetivos- como pueden ser objetivos de información.
- Para documentar las evaluaciones de la dirección sobre la efectividad de un sistema de control interno de la entidad o de las subunidades, teniendo en cuenta componentes y principios relevantes.

- Para documentar las deficiencias de control interno que se identifiquen durante el proceso de evaluación.

Si las plantillas se utilizan como se indica:

- Proporcionan una estructura lógica para que la dirección analice y documente la evaluación sobre la efectividad del sistema de control interno de su organización, donde se incluyen si los componentes y los principios relevantes descritos en el Marco están presentes y en funcionamiento.
- Ayudan a la dirección a desarrollar un proceso para identificar y evaluar deficiencias de control interno, dentro de los componentes y principios relevantes para la efectividad de un sistema de control interno.”(14:2)

b. Organización

“Las plantillas se organizan en función de enfoques analíticos basados en el riesgo, a continuación se incluyen cuatro plantillas diferentes.

- Evaluación general de un sistema de control interno: resume el juicio de la dirección sobre si cada uno de los componentes y principios relevantes están presentes y en funcionamiento, y si los componentes funcionan juntos de forma integrada; incluye el nivel de relevancia de las deficiencias de control interno de las combinaciones de deficiencias detectadas en los diversos componentes, en términos agregados.
- Evaluación de los componentes: Resume el juicio de la dirección sobre si cada uno de los componentes y principios relevantes están presentes y en funcionamiento. Se enumeran las deficiencias de control interno relativas a cada principio y se evalúa la relevancia de cada una de ellas, atendiendo a controles de compensación (independientemente de que

guarden relación, o no, con el componente o el principio de que se trate).

- Evaluación de los principios: Resume el juicio de la dirección sobre si cada uno de los principios relevantes están presentes y en funcionamiento. La dirección considera los controles junto con la evaluación de los componentes y principios relevantes. El Marco no indica controles específicos que deban seleccionarse, desarrollarse y desplegarse para contar con un sistema de control interno efectivo, pues corresponde a la dirección decidir al respecto en función de los factores intrínsecos de cada entidad. La ausencia de los controles necesarios para desarrollar los principios relevantes representaría una deficiencia de control interno.

El Marco permite aplicar el juicio profesional a la hora de evaluar los posibles efectos que una deficiencia puede tener sobre el cumplimiento de un principio relevante. La dirección puede considerar otros controles – independientemente de que guarden relación o no, con el componente o el principio del que se trate- a fin de compensar una deficiencia.

El Marco describe los puntos de interés a los que debe atenderse y que constituyen características importantes de los principios. Tales puntos pueden ayudar a la dirección a evaluar, si efectivamente, los principios relevantes están presentes y en funcionamiento.

El Marco no exige que la dirección evalúe por separado si los puntos de interés se encuentran en vigor. Los puntos de interés se incluyen en Herramientas ilustrativas como referencias de utilidad.

- Resumen de las deficiencias de control interno- Registro de todas las deficiencias de control interno que se detecten, que pueden ser aprovechadas para evaluar los componentes y principios y que pueden permitir la combinación de dichas deficiencias.

La relación existente entre cada una de las plantillas y el flujo especializado de la información clave (evaluaciones sintéticas y deficiencias de control interno) se da realización lo siguiente:

- Evaluación general de un Sistema de Control Interno
- Evaluación Sintética de cada componente
- Evaluación de los 5 componentes.
- Actualización de la gravedad de las deficiencias de control interno
- Evaluación Sintética de cada principio
- Evaluación de los 17 principios
- Registro de deficiencias de control interno
- Resumen de deficiencias de control interno

De acuerdo a lo anterior un proceso de evaluación constaría de las siguientes fases:

1. Evaluación de los principios: Considera los controles que relacionados con cada principio. Se identifican las deficiencias de control interno y se procede a determinar su relevancia de forma preliminar.
2. Evaluación de los componentes: Tiene en cuenta los resultados obtenidos en las evaluaciones de los componentes de cada principio. Vuelve a evaluarse la relevancia de las deficiencias de control interno, teniendo en cuenta si los controles destinados a llevar a la práctica otros

principios dentro de los componentes y entre los propios componentes compensan las deficiencias en cuestión.

3. Evaluación de la efectividad del control interno: Tiene en cuenta la presentación de los resultados obtenidos en las evaluaciones de componentes y valora si dichos componentes están operando de forma integrada, a través de una evaluación para determinar si alguna de las deficiencias de control interno deben agregarse a una deficiencia preexistente de mayor relevancia.”(14:4)

3.14.2 Escenarios

“Los escenarios ilustran diversos ejemplos prácticos sobre el modo en que pueden utilizarse las plantillas para dar apoyo en las evaluaciones de efectividad de un sistema de control interno, todo ello a partir de los requisitos previstos en el Marco. Cada escenario tiene como objetivo ilustrar uno o varios aspectos relacionados con el proceso de evaluación; constanding de dos partes:

- Material contextual sobre el escenario (por ejemplo, situación de la empresa, apartados relevantes del Marco y resumen de puntos clave).
- Plantillas cumplimentadas.

Los escenarios destacan aspectos importantes a la hora de llevar a cabo una evaluación de un sistema de control interno. No recogen una visión detallada sobre el modo en que posibles aspectos a considerar. Las plantillas que acompañan a los escenarios tienen como objetivo constituir ejemplos no deben considerarse documentación exhaustiva sobre todos los controles necesarios para que los principios se apliquen de manera efectiva y su evaluación sea adecuada. La dirección debe tener en cuenta el Marco

únicamente para el diseño e implementación del sistema de control interno en su organización.

El contenido de las plantillas está dirigido a permitir que el lector se centre en los conceptos que se ilustran en los escenarios. No necesariamente recogen el nivel de documentación que pueda exigir la dirección o pueda estar requerida en las leyes o normativa aplicable.

Cada escenario es apropiado para cualquier tipo de entidad, si bien podría no aplicar en determinadas circunstancias. Cada escenario se acompaña de una breve síntesis de las diferencias que podrían existir entre el escenario en cuestión y otros tipos de entidades.”(14:6).

3.14.3 Deficiencias

“La relevancia de las deficiencias de control interno que se recogen en los escenarios tiene como objetivo ilustrar las consideraciones que entran en juego a la hora de realizar una evaluación. Salvo en el Escenario C (¿De qué forma incide una debilidad material en los principios relevantes, en los componentes y en sistema de control interno?), los escenarios utilizar los términos “deficiencia de control interno” y “deficiencia grave”.

Deficiencia de control interno: “Se refiere a un fallo relativo a uno o varios componentes y principios relevantes que podrían reducir la probabilidad de que una entidad alcancen sus objetivos.”

Deficiencia grave: “Se refiere a uno o múltiples fallos de control interno que reducen significativamente la probabilidad de que una entidad alcance sus objetivos.”

Los organismos reguladores y normativos y demás grupos de interés relevantes pueden establecer criterios para evaluar y comunicar las deficiencias de control interno, así como para definir su gravedad. El Marco reconoce y se adapta a su autoridad y responsabilidad, según lo establecido en leyes, reglas, regulaciones o normas externas.

El Marco Integrado reconoce que toda deficiencia de control interno que se traduzca en la ineffectividad del sistema conforme a los criterios recogidos en la normativa aplicable también impedirá que a dirección pueda concluir que la entidad se ajusta a los requisitos de efectividad de control interno de acuerdo en lo previsto en el Marco.”(14:7)

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGO DE LIQUIDACIONES LABORALES EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

El Banco Cultural, S.A., es una institución financiera de capital privado, inicio operaciones el 1 de enero de 1976. Se encuentra ubicado en la Avenida Reforma, 7-32, zona 10, Guatemala, tiene con 18 agencias metropolitanas y 18 agencias departamentales. En la actualidad tiene con 1,500 colaboradores, entre ellos personal administrativo y personal comercial.

El Banco Cultural, S.A. fue creado para actividades de ahorro, inversión, préstamos y administración de recursos económicos de las personas que requieran del mismo, brindando servicio al cliente eficiente y oportuno, así mismo, impulsando un ambiente de atracción laboral. Teniendo prestaciones conforme a la ley y cumplimiento en tiempos en los pagos respectivos de acuerdo a las actividades asignadas a los colaboradores. Por lo tanto el Banco Cultural, S.A. ha contratado a personas profesionales, comprometidos para realizar sus operaciones y brindar un servicio de atención personalizada.

Durante su trayectoria el Banco Cultural, S.A. ha sido considerado un banco estable en los servicios que presta y los colaboradores se especializan por medio de capacitaciones constantes sobre los productos que dispone la institución.

Banco Cultural, S.A. tiene Misión y Visión las cuales se mencionan a continuación:

Misión

Somos una institución financiera que busca dar lo mejor a nuestros clientes a través de procesos ágiles y con colaboradores comprometidos en brindar información confiable y segura a los clientes.

Visión

Ser la institución financiera líder que se dé a conocer por su eficacia y eficiencia en sus operaciones, estrategias y finanzas brindando soluciones inmediatas a sus clientes.

Valores Institucionales

Responsabilidad, honestidad, respeto y transparencia.

Organigrama – Banco Cultural S.A.

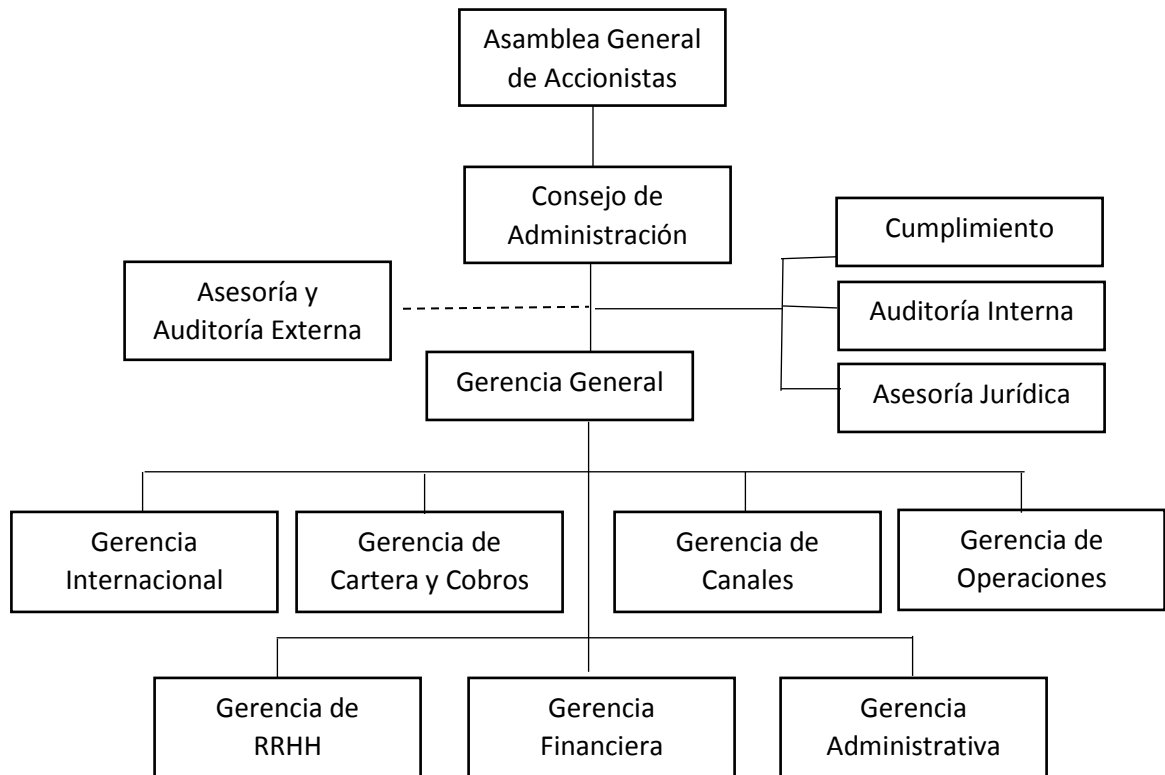


Figura 3. Organigrama del Banco Cultural, S.A.

Fuente: Banco Cultural S.A.

La estructura organizacional de Banco Cultural, S.A. de forma general es la siguiente:

- Asamblea General de Accionistas
- Consejo de Administración
- Auditoría Interna
- Cumplimiento
- Asesoría Jurídica

- Gerencia General
- Gerencia Internacional
- Gerencia de Cartera y Cobros
- Gerencia de Canales
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia Financiera
- Gerencia Administrativa
-

Para llevar a cabo las actividades y cumplimiento de lo que establecen las leyes laborales. Cuenta con una Gerencia de Recursos Humanos, la cual está integrada por el departamento de Selección, Reclutamiento y Contratación, departamento de Higiene y Seguridad, departamento de Capacitación y departamento de Administración de Sueldos.

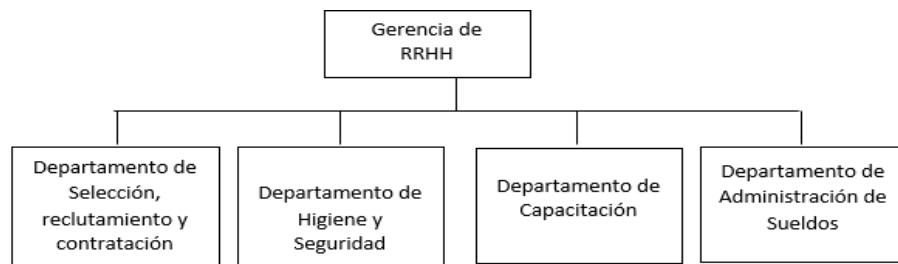


Figura 4. Organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos.

Fuente: Banco Cultural S.A.

El departamento de Administración de Sueldos se encarga de establecer mecanismos administrativos y de control necesarios para operar en forma eficiente en el trámite de pago de las remuneraciones de los colaboradores.

La función del departamento de Administración de Sueldos es pago de salarios tanto en quincena como en fin de mes, así como, control y registro de expedientes, revisión, cálculo y elaboración de liquidaciones laborales.

En los últimos años según resultados realizados a través de supervisiones a Gerencias de Recursos Humanos, ha llamado la atención el departamento de Administración de sueldos, debido a falta de controles específicos en el proceso, reclamos y demandas relacionadas a la falta de pago, cálculos incorrectos, demoras en el pago de prestaciones.

Lo anterior ha tenido impacto en la credibilidad de la institución, esto conlleva a que esta se convierta en un lugar poco atractivo para la demanda laboral.

Por lo que el Consejo de Administración en reunión con Auditoría Interna, estableció una Evaluación del Control Interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales, para identificar las deficiencias y poder generar acciones correctivas sobre el trabajo que realicen según el Plan Anual de Auditoría.

4.2 Nombramiento



NOMBRAMIENTO NO. 201-2018

A: Glenda Eunice Barrios Velásquez

Asistente de Auditoría Interna

Asunto: Evaluación de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales en el departamento de Administración de Sueldos

Fecha: Guatemala, 2 de enero de 2018.

Por este medio se le nombra para realizar la evaluación de control interno, al departamento de Administración de Sueldos, por el proceso de pago de liquidaciones laborales por la terminación de los contratos de trabajo por las causas de despido, renuncia y defunción del período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Este trabajo tendrá una duración de 20 días hábiles y sus responsabilidades serán las siguientes:

1. Planificación y programación de la evaluación.
2. Evaluación de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales.
3. Presentar informe del resultado de la evaluación de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales, hallazgos y recomendaciones.

Licenciado Braulio Rodríguez
Auditor Interno Corporativo

4.3 Planificación de Trabajo - Evaluación

P.T.No.:1/4



Evaluar la eficiencia y eficacia del control interno en el proceso del pago para la cancelación de las prestaciones laborales por la terminación de los contratos de trabajo para el personal del Banco Cultural, S.A. por las causas de despido, renuncia y defunción.

Comprensión del entorno de control

Su filosofía empresarial es transparente en su actividad, en la aplicación de valores integrales que fundamentan el proceder en el entorno donde se desarrolla y ello se demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos en toda su estructura, brindando el ejemplo del tono en lo alto en todas las líneas que conforman la entidad financiera.

Cumple con requerimientos éticos de conformidad a lo que estipula el Código de Ética de la entidad financiera. Desde la inducción al nuevo personal se le brinda información sobre las normativas internas a las cuales se ve regulada en su comportamiento y actitud hacia el proceder adecuado del colaborador.

El Banco, cuenta con un canal de ética lo cual permite que los colaboradores indiquen situaciones que van en contra del código establecido y que, por medio de ello, se tomen en cuenta medidas correctivas, realizando la investigación correspondiente y el seguimiento a las posibles conductas irregulares que se presenten y de apoyo a mitigar los indicios a errores significativos o fraudes.

Todo colaborador que pertenece a la institución y específicamente al área de Recursos Humanos posee las competencias necesarias para desempeñar su labor según las funciones asignadas, sin embargo, no existe por escrito las actividades que debe de realizar cada puesto.

El Consejo de Administración demuestra independencia y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno en la entidad financiera, realiza reuniones cada dos meses para revisar el desempeño del Departamento de Administración de Sueldos, así, existiendo un programa de supervisión continua sobre el desempeño de este último. El Consejo de Administración no posee un miembro especialista en el proceso de pago de liquidaciones laborales.

El Banco demuestra el compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos establecidos en sus diferentes Gerencias. Se estableció un plan de capacitaciones constantes a los colaboradores de Recursos Humanos, específicamente con temas de liderazgo y superación personal con el fin de proporcionar y facilitar la comprensión y gestión de las actividades asignadas, sin embargo, no aplican reconocimientos o incentivos en relación a motivar al colaborador en su desarrollo personal, profesional y laboral.

Alcance

El alcance incluirá las principales revisiones en el proceso de pago de liquidaciones laborales y entrevistas a los colaboradores clave (Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Administración de Sueldos, Asistentes del Departamento, Presidente del Consejo de Administración) tomando de referencia el personal del Banco Cultural, S.A.

Muestra

La muestra será considerada por atributos los cuales son:

- Controles clave asociados a la supervisión y exactitud
- Liquidaciones laborales de 6 meses, tomando en cuenta los 12 meses del año encontramos que la tendencia donde se encuentran más liquidaciones laborales son en el segundo semestre del año
- Funcionarios clave que emitan firmas y autorizaciones respectivas
- Personal clave que realiza el proceso de pago
- Verificación de liquidaciones laborales
- y otros que posean los procesos del departamento de Administración de Sueldos.

Factores de Riesgo

Inherentes

- Falta de información y contabilización de las liquidaciones realizadas.
- Errores en los cálculos de los pagos.
- Apropiación de recursos no reclamados.
- Falta de competencia del personal en el departamento.

Control

- Desconocimiento del personal de la legislación y normativa laboral y de las normas internas.
- Divulgación de información confidencial por parte del personal de Recursos Humanos.
- Falta de documentación física y electrónica.
- Personal no autorizado puede acceder a la información de cálculo de liquidaciones.

Tipos de pruebas

- Comparación, observación,
- Revisión, entrevistas,
- Análisis, conciliación,
- Confirmación corroboración,
- Evaluación

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD DE AUDITORÍA Del 06 de febrero al 04 de marzo de 2018 Evaluación de Control Interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales							
No.	DESCRIPCIÓN	Semanas					
		HP	RP	1	2	3	4
1	Planificación del trabajo de Auditoría	GEBV	BRA				
	Planificar sobre la eficiencia y efectividad del Control Interno en el departamento de Administración de Sueldos.	GEBV	BRA				
2	Trabajo de campo	GEBV	BRA				
	Aplicación de las pruebas de auditoría (Realización de los procedimientos que contiene el programa).	GEBV	BRA				
3	Evaluación	GEBV	BRA				
	Evaluación en consideraciones estipuladas en la planificación de la auditoría según COSO 2013.	GEBV	BRA				
4	Elaboración de Informe Final	GEBV	BRA				
	Presentación y entrega del Informe de Auditoría Interna.	GEBV	BRA				

Hecho por:

Autorizado por:



Glenda Eunice Barrios Velásquez
Asistente de Auditoría Interna



Lic. Braulio Rodríguez Arriaga
Auditor Interno Corporativo

4.4 Cuestionario de Control

P.T.No.: 1/10

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Objetivo

Captar información primaria sobre el Control Interno al departamento de Administración de sueldos encargado de realizar las liquidaciones laborales.

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
1.	¿La entidad financiera tiene código de ética y es de conocimiento de todo el personal de RRHH?	X		Tiene un código de ética, el cual se da a conocer como parte del proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, sin embargo, no existen campañas de capacitación del código de ética a los colaboradores que poseen antigüedad dentro del banco.	101 a la 116
2.	¿El código de ética ha sido actualizado en los últimos años?		X	No se ha realizado ninguna actualización, se han tenido propuestas respecto a incluir puntos clave como: no discriminación, entorno libre de acoso y faltas de respeto entre colaboradores.	101 a la 116
3.	¿Se Realizan acciones disciplinarias por las faltas cometidas de ética y desviaciones de políticas, así como de procedimientos?	X		Si se realizan acciones disciplinarias según lo considerado, suspensiones sin goce de sueldo, por medio de llamadas de atención, de forma oral o escrita para su despido justificado.	101 a la 116

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
4.	¿Existe un programa de supervisión continua sobre el desempeño por parte del Consejo de Administración al departamento administración de sueldos?	X		Se realizan reuniones cada dos meses para revisar el desempeño del departamento de administración de sueldos.	117 a la 119
5.	¿El Consejo de Administración del Banco tiene un especialista en proceso de pago de liquidaciones laborales?		X	No tiene un miembro del Consejo de Administración experto en cálculo y pago de liquidaciones laborales.	117 a la 119
6.	¿Los colaboradores del departamento de administración de sueldos conocen sus funciones desde el momento que fueron contratados?	X		Al ser contratados por el banco, se le dieron a conocer las funciones del puesto, sin embargo, al pasar el tiempo las funciones han cambiado y aumentado para cada puesto de trabajo, no existiendo conocimiento de las funciones principales y actualizadas del puesto.	120 a la 123
7.	¿Existe una persona específica encargada del proceso de liquidaciones laborales?	X		En el proceso de liquidaciones laborales existe una sola persona encargada del proceso, desde la baja en el sistema, hasta la entrega de liquidación y cheque al ex colaborador.	120 a la 123

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
8.	¿Existe una definición de puestos, responsabilidades y parámetros de desempeño con el fin de reducir potenciales conflictos de intereses en el departamento de administración de sueldos?	X		Si existe una definición de puestos, responsabilidades y parámetros de desempeño, sin embargo, no están actualizados ya que los colaboradores se apoyan entre sí para la culminación de tareas tomando en cuenta el trabajo en equipo.	120 a la 123
9.	¿Existen capacitaciones constantes al personal sobre el puesto laboral dentro del departamento de administración de sueldos?		X	Sí existen capacitaciones, pero no son constantes, ni sobre el puesto laboral, en algunas ocasiones han brindado capacitaciones con temas de liderazgo y superación personal.	124 a la 130
10.	¿Realizan análisis de conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus competencias pertinentes a sus funciones y responsabilidades que les han sido asignadas a niveles esperados?	X		Sí realizan análisis de conocimientos y habilidades, en ocasiones se brinda apoyo a los estudiantes, respecto al horario, sin embargo, para aplicar a una oportunidad de puesto son considerados los que aplican de forma externa.	124 a la 130
11.	¿Existen planes donde reconozcan y retengan a los colaboradores por buen desempeño?		X	Han realizado eventos donde premian y reconocen a los colaboradores por antigüedad, sin embargo, no existe plan de retención de colaboradores.	124 a la 130

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
12.	¿Se han establecido objetivos individuales que aporten al desarrollo y cumplimiento en los procesos de pago que genera el departamento de administración de sueldos?		X	Los colaboradores encargados realizan sus actividades de forma empírica y no tienen establecidos los objetivos individuales para el desarrollo y el cumplimiento, ya que realizan las actividades conforme lo necesitan.	131 a la 132
13.	¿Existe asignación de responsabilidades y autorizaciones en los procesos de pago de liquidaciones laborales?	X		Los colaboradores encargados del proceso de liquidaciones saben las responsabilidades de sus puestos, sin embargo, no hay una actualización de los mismos.	131 a la 132
14.	¿El departamento de administración de sueldos vigila la actualización del personal retirado o dado de baja?	X		Vigila la actualización de personal activo e inactivo, en ocasiones, ha sucedido que las Agencias y Departamentos no envían las cartas de renuncia a tiempo por lo que sí se ha pagado de más a colaboradores de baja.	135 a la 136
15.	¿Existen fechas límites para la elaboración del cálculo y pago de liquidaciones laborales a los colaboradores retirados o dados de baja?	X		Existen, pero no se cumplen ya que depende de la entrega de solvencias de otros Departamentos.	135 a la 136

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
16.	¿El departamento de administración de sueldos realiza el cálculo de las prestaciones laborales según lo indicado en el código de trabajo?	X		Sí de acuerdo al código de trabajo, Existe una hoja en Excel que ya tiene los cálculos, pero en el concepto de Indemnización no es universal.	146 a la 158
17.	¿En el departamento de administración de sueldos tiene identificados sus riesgos asociados a la actividad que realizan?	X		Se tienen considerados algunos errores que han influenciado en los resultados, por lo que se espera que se pueda mitigar para evitar multas o sanciones en relación a la liquidación correspondiente a los colaboradores.	137 a la 138
18.	¿Constantemente se analiza la información tanto de colaboradores inactivos como activos y con qué frecuencia realiza el análisis determinando riesgos relacionados?		X	La persona que realiza el cálculo de liquidaciones laborales es la que da el seguimiento sobre el análisis de colaboradores activos e inactivos. No se realizan análisis de riesgos.	133 a la 143
19.	¿Existen mitigadores de los riesgos a los cuales se ha encontrado expuesto el departamento de administración de sueldos?		X	No se poseen medidas específicas para afrontar los riesgos al momento de materializarse.	133 a la 143

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
20.	¿El Banco establece la gestión de fraude en el área de RRHH?		X	No se han realizado análisis sobre riesgo de fraude respecto a malversación de fondos, plazas fantasmas o información fraudulenta.	133 a la 143
21.	¿Han existido indicios a fraudes dentro del departamento de administración de sueldos?		X	No se tiene ninguna referencia de parte de la Gerencia de Recursos Humanos.	133 a la 143
22.	¿El Banco se encuentra comprometido en la investigación, análisis, seguimiento y detección de fraudes dentro del departamento de administración de sueldos?		X	No se ha notificado sobre esos aspectos al departamento de administración de sueldos.	133 a la 143
23	¿La entidad financiera define la filosofía y perspectivas referentes al sistema de control interno por futuros cambios significativos?	X		El banco está regulado por la Superintendencia de bancos por lo cual ha determinado en función a oficios y leyes y normativas la forma de conducir las actividades en general y de aplicación en todas las líneas, debido al rol que representa dentro de la sociedad como interés público.	142 a la 143

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
24.	¿El banco ha gestionado su expansión dentro del territorio nacional respecto a contrataciones y nuevas prácticas de selección de personal y por consiguiente liquidación a personas que ya no trabajan en la entidad?	X		Si se gestionan los puntos relevantes, los cuales irán materializándose a mediano y largo plazo, sin embargo, Recursos Humanos no ha tenido a la vista el plan para poder gestionar el factor humano.	124 a la 130
25.	¿Existe alineación entre las actividades de control con los riesgos identificados en el departamento de administración de sueldos?		X	No existe un documento que especifique el mitigador referente a cada factor de riesgo que se pueda dar dentro de la actividad del departamento.	140
26.	¿Existen Criterios definidos sobre el personal que ha sido delegado para realizar alguna función y este no es incompatible, de tal forma que puedan influir controles alternativos?		X	No se han definido controles alternativos, y por la alta rotación todos tienen que integrarse a realizar las funciones de la organización ya que el personal no es el suficiente en ocasiones.	160 a la 162
27.	¿En el departamento de administración de sueldo poseen manuales sobre el uso del sistema para el pago de prestaciones laborales?		X	Existe un colaborador de tecnología tiene el control del sistema y cualquier duda o deficiencia se le comunica a dicho encargado, pero en el departamento de administración de sueldos no poseen Manual.	160 a la 162

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
28.	¿Existen cálculos automatizados para el pago de liquidaciones laborales, cumpliendo con la integridad, precisión y disponibilidad de la información en el procesamiento de las tecnologías?		X	Existen cálculos vinculados los cuales realizan en plantillas electrónicas como herramienta de apoyo.	160 a la 162
29.	¿El Banco establece políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimiento que llevan dichas políticas?		X	Las establece, pero en el caso del departamento no se cuentan con políticas específicas ni procedimiento oficialmente aprobados y solo se brinda de forma oral.	163 a la 169
30.	¿Las políticas son revisadas constantemente para determinar si siguen siendo relevantes y se actualizan cuando es necesario en el departamento de administración de sueldos?		X	Por la falta de políticas se considera el criterio específico del Gerente del Departamento para realizar las actividades que competen. Existe una propuesta para el diseño de políticas y procedimientos.	163 a la 169
31.	¿Han existido errores de parte del personal a pesar de la existencia de políticas y procedimiento para el cálculo de indemnizaciones?		X	Si han existido, de tal forma que en ocasiones el personal no entiende los procedimientos por la falta de competencia sobre la metodología de presentación de flujogramas.	163 a la 169

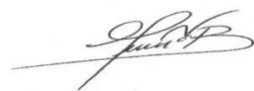
Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
32.	¿El departamento de administración de sueldos cuenta con información suficiente y válida para la elaboración de liquidaciones laborales?		X	La información es procesada para sus cálculos pertinentes, aunque no existen procedimientos de soporte de forma escrita que determine si la liquidación laboral es la adecuada.	163 a la 169
33.	¿Los sistemas de información procesan y transforman los datos relevantes en información oportuna en relación a cálculos?		X	Los sistemas existen, sin embargo, lo usual es que el colaborador realice los cálculos de forma manual en una hoja electrónica.	170 a la 177
34.	¿Existen canales de comunicaciones, respecto a denuncias de forma anónima o confidencial?	X		Si existen debido a que se ha implementado una línea exclusiva para los colaboradores para reportar sus denuncias.	170 a la 177
35.	¿Existe comunicación entre el Consejo de Administración con el área de Recursos Humanos en relación a tratar los objetivos alineados anualmente?	X		Si se comunica, sin embargo, solo a nivel de gerencia y han establecido que existen otras prioridades.	170 a la 177

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cuestionario de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

No.	Preguntas	Si	No	Comentario	Pág.
36.	¿El banco utiliza redes sociales para que los colaboradores puedan interactuar y opinar sobre la institución?	X		Sí, tenemos acceso a las redes sociales, en este sitio pública información para las partes interesadas.	170 a la 177
37.	¿Existe evaluación periódica del control interno en el departamento de Administración de Sueldos?		X	No se realiza constante y específicamente al departamento sino a nivel de Gerencia de Recursos Humanos.	178 a la 181
38.	¿El Gerente de Recursos Humanos detalla al departamento de administración de sueldos las deficiencias encontradas en la evaluación del área?		X	El Gerente de Recursos Humanos realiza una reunión cada mes e indica sobre la importancia del cumplimiento de las leyes laborales en el pago, pero no indica recomendaciones para mejorar.	182 a la 183
39.	¿Se realizan medidas correctivas en relación a los resultados obtenidos en las evaluaciones?		X	Son reportadas, sin embargo, queda a criterio del jefe inmediato el poder realizarlas de forma oportuna y puntual.	182 a la 183

Hecho por:



Glenda Eunice Barrios Velásquez
Asistente de Auditoría Interna

Funcionario Entrevistado:



Lic. Sebastián Contreras
Gerente Administración de Sueldos

4.5 Matriz De Riesgo

MATRIZ DE RIESGOS					Descripción					
No.	RIESGO	Aparición probabilidad	Gravedad (Impacto)	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	GRAVEDAD (IMPACTO)				
						MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
1	Falta de información del plan estratégico	3	3	9	Importante	1	2	3	4	5
2	Demora en el pago de liquidaciones laborales	5	5	25	Muy grave	5	10	15	20	25
3	Procedimientos incorrectos en el pago de liquidaciones laborales	4	4	16	Muy grave	4	8	12	16	20
4	Elaboración y validación incorrecta en el pago de liquidaciones laborales	4	4	16	Muy grave	3	6	9	12	15
5	Apropiación de salarios no reclamados	4	5	20	Muy grave	2	4	6	8	12
6	Indemnizaciones pagadas no contabilizadas	3	5	15	Muy grave	1	2	3	4	5
7	Detección de fraude en el pago de liquidaciones laborales	3	5	15	Muy grave					
8	Indemnizaciones pagadas no contabilizadas	3	5	15	Muy grave					
9	Cambios significativos, tanto internos como externos que afecten la consecución de objetivos	3	3	9	Importante					
10	Desconocimiento de las leyes laborales	3	3	9	Importante					
11	Divulgación de información confidencial	3	4	12	Importante					
12	Falta de documentación física y electrónica	3	3	9	Importante					
13	Acceso de información de cálculo de liquidaciones de personal no autorizado	2	5	10	Importante					

APARICIÓN (probabilidad)	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	12
1	1	2	3	4	5

	Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el procedimiento sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
	Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el procedimiento.
	Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

Borrar Datos

Análisis:

Al realizar la Matriz de Riesgos y listar los riesgos se detecta trece riesgos; importantes y muy graves, los cuales requieren de medidas preventivas urgentes para el procedimientos y control interno en el procedimiento y pago de liquidaciones laborales.

4.6 Programa de Evaluación

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Programa de Evaluación
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Objetivo

Definir los procedimientos del trabajo a realizar.

No.	Actividades	Referencia	Pág.
1.	Realice la Evaluación correspondiente al Componente Entorno de Control	A a la A-27	101 a la 132
2.	Realice la Evaluación correspondiente al Componente Evaluación de Riesgos	A-28 a la A-37	133 a la 143
3.	Realice la Evaluación correspondiente al Componente Actividades de Control	A-38 a la A-50	144 a la 169
4.	Realice la Evaluación correspondiente al Componente Información y	A-51 a la A-57	170 a la 177
5.	Realice la Evaluación correspondiente al Componente Supervisión	A-58 a la A-62	178 a la 183
6.	Realice las matrices de evaluación de conformidad al modelo COSO 2013, determinando la eficiencia y efectividad del control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales	A a la A-27 A-28 a la A-37 A-38 a la A-50 A-51 a la A-57 A-58 a la A-62	101 a la 183
7.	Realice el cruce correspondiente de papeles de trabajo con las matrices de evaluación por principio, componente y sistema de control interno	A a la A-62	101 a la 183
8.	Elabore el informe de la evaluación que contenga los hallazgos representados por las deficiencias y recomendaciones	4.8 Informe de Evaluación	185

Hecho por:



Glenda Eunice Barrios Velásquez
Asistente de Auditoría Interna

Autorizado por:



Lic. Braulio Rodríguez Arriaga
Auditor Interno Corporativo

4.7 Trabajo de Campo

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Índice de Papeles de Trabajo
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Descripción	Referencia
Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno	A
Matriz de Evaluación del componente Entorno de Control	A-1 A-2
Matriz de Evaluación del compromiso con la integridad y valores éticos	A-3 a la A13
Matriz de Evaluación de responsabilidad de la supervisión	A-14 A-15
Matriz de la Evaluación de definición de estructuras niveles de autoridad y responsabilidad	A-16 a la A-18
Matriz de Evaluación de compromiso con la competencia de sus profesionales	A-19 a la A-25
Matriz de Evaluación de aplicación de la responsabilidad por la rendición de cuentas	A-26 A-27
Matriz de Evaluación del componente Evaluación de Riesgos	A-28 A-29
Matriz de Evaluación de la especificación de objetivos adecuados	A-30 A-31
Matriz de Evaluación de identificación y análisis del riesgo	A-32 A-33
Matriz de Evaluación del riesgo de fraude	A-34 A-35
Matriz de Evaluación de identificación y análisis de los cambios significativos	A-36 A-37
Matriz de Evaluación del componente Actividades de Control	A-38
Matriz de Evaluación de la selección y desarrollo de actividades de control	A-39 a la A-43

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Índice de Papeles de Trabajo
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Actividades	Referencia
Matriz de Evaluación de la selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología	A-44 A-45
Matriz de Evaluación del despliegue de políticas y procedimientos	51
Matriz de Evaluación del componente Información y Comunicación	A-52 a la A-53
Matriz de Evaluación de comunicación interna	A-54 A-55
Matriz de Evaluación de comunicación externa y	A-56 A-57
Matriz de Evaluación del componente Supervisión	A-58
Matriz de Evaluación de realización de evaluaciones continuas y/o independientes	A-59 A-60
Matriz de Evaluación de comunicación y evaluación de deficiencias	A-61
Deficiencias establecidas por las partes responsables	A-62
Cédula de Marcas	A-63

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

Evaluación General del Sistema de Control Interno		REF
Estructura organizativa sujeta a Evaluación	Departamento de Administración de Sueldos	
Objetivo a Considerar dentro del alcance del Sistema de Control Interno	Eficiencia y Eficacia del Sistema de Control Interno en realización de procesos y pagos de liquidación.	
Operaciones	Liquidaciones Laborales	
Entorno de Control	Presente (S/N)	Funcionando (S/N)
Evaluación de Riesgos	S	S
Actividades de Control	N	N
Información y Comunicación	S	S
Actividades de Supervisión	S	S
¿Todos los Componentes funcionan de forma integrada? Combinación de deficiencias de control interno detectadas en cada componente.	Explicación / Conclusión	
¿Es efectivo el Sistema de Control interno en su Conjunto? (S/N)_	Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.	
Fundamentos de la Conclusión	Debilidad Material detectada en relación a los principios 8 y 9.	
	Debilidad Material detectada en relación al principio 12.	
	Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.	
	Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.	
	Debido a las debilidades materiales detectadas, los componentes "Evaluación de Riesgos" y "Actividades de Control" no están presentes y en funcionamiento. Además, los dos componentes no funcionan de forma integral. No se detentan otras deficiencias o combinaciones de ellas de las cuales se considerarían significativas o debilidades materiales.	
	N	
	Debido a las debilidades materiales detectadas en "Evaluación de Riesgos" y "Actividades de Control", dichos componentes no están presentes ni en funcionamiento, y el conjunto de sistema de control interno no es efectivo y eficaz.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del componente Entorno de Control
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Evaluación de componente – Entorno de Control			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
1. Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	S	S	El Código de ética no se encuentra a disposición para los colaboradores y no se conforma como un tono de lo alto en conocimiento del personal, debe contener aspectos claros y específicos por cada área.
Referencia	Evaluación de Deficiencia ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-3	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
2. Ejerce la Responsabilidad de la Supervisión	S	S	Es necesario que el Consejo de Administración se involucre dentro de las actividades del departamento de Administración de Sueldos para poder emitir acciones correctivas si fueran necesarias.
Referencia	Evaluación de Deficiencia ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-14	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
3. Define estructuras, niveles de Autoridad y Responsabilidad	S	S	El conocer las atribuciones en relación autoridad y responsabilidad para que las personas sepan llevar a cabo sus labores cotidianas minimizará los errores sobre uso de la información.
Referencia	Evaluación de Deficiencia ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-16	N		

Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación del componente Entorno de Control
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-2	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Evaluación de componente – Entorno de Control			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
4. Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	S	S	Los conocimientos, experiencias y habilidades, incrementan el nivel de competencia profesional en relación al cargo que desempeñan, por lo que no debe existir solo una persona conocedora de un proceso sino un plan de sucesión definido.
A-19	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	S	S	Los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas respaldan un sistema efectivo de control interno en la forma dinámica que evolucionan según las necesidades, por lo que no contar con ello disminuye la consecución de objetivos en cumplimiento de principios de entorno de control
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-26	N		

P/T	A-3	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/17
Revisado por:	BRA	20/02/17

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 Proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación de Compromiso con la Integridad y Valores éticos
 Periodo del 01/01/2016 al 31/12/2016

Evaluación de Principio			
Principio No. 1 – Compromiso con la integridad y valores éticos			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia	Deficiencia relacionada
PT		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
A-4 A-5 A-6 A-7 A-8 A-9 A-10 A-11 A-12 A-13	El Código de ética no presenta información relevante, ni de conocimiento del personal, debe contener aspectos claros y específicos por cada área.	N	Todo el personal Debe conocer el código de ética no importando su antigüedad
Evalué las deficiencias registradas en el principio			
El acceso restringido a la información incumple con los principios establecidos por el Consejo de Administración en relación a la transparencia de todos sus interesados, dentro de las actividades del Banco.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		Explicación	
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	Explicación / Conclusión
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de Código de Ética y de Conducta
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-4	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Narrativa

Objetivo: Asegurar que el código de ética y reglamento interno de conducta sea de conocimiento del personal.

Trabajo Realizado

Se realizó la entrevista al Gerente de Recursos Humanos quien comentó que tienen el código de ética y el reglamento interno de conducta.

Explico que el código de ética posee principios básicos a los que se debe alinear el colaborador en relación a su forma de comportarse a nivel general dentro del banco, desde el nivel alto hasta a nivel operativo.

El reglamento interno de conducta posee enlace con el código de ética según lo estipulado por el Consejo de Administración. **Enlace en mantenimiento y construcción ver en A-5**

Además, los reglamentos o normativas internas van enfocadas a la práctica integral de todas las Gerencias de la entidad.

Se indicó que han existido reuniones para realizar algunas modificaciones necesarias según experiencias ya materializadas en la organización, porque la redacción del mismo se encuentra generalizada y que respecto a colaboradores antiguos no se les brindo énfasis en la contratación ya que apenas aproximadamente tres años empezaron a incluir esta práctica de dar a conocer las normativas internas desde la inducción.

Se le solicitó de forma verbal el código de ética, a lo cual añadió que en la página web correspondiente al banco se encontraba el acceso disponible al código de ética, si necesitábamos corroborar alguna información, sin embargo, realizamos el procedimiento y no tuvimos acceso al mismo, por mantenimiento del enlace correspondiente. **Enlace en mantenimiento y construcción ver en A-5**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de Código de Ética y de Conducta
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-4.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Análisis El Código de ética y conducta representan información importante y relevante sobre lo bueno, lo malo, lo permitido y lo deseado respecto a las acciones y conductas que deben conocer todos los colaboradores los cuales debe contener aspectos claros, como normas y reglas las cuales sean específicas por cada área y de libre acceso a la información, por lo que se considera deficiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de Código de Ética y Reglamento
de Conducta
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-5	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Enlace en mantenimiento y construcción



Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso ante la integridad y valores éticos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-6	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Mandato de Compromiso a la Ética de Recursos Humanos



Guatemala, 15 de diciembre de 2013

Personal de Recursos Humanos
Banco Cultural S.A.
Presente

CPC

Tal como se establece en nuestra misión, nos comprometemos con la ética y la transparencia en todas nuestras operaciones y relaciones, tanto internas como externas. Es por esto que los Gerentes de cada departamento son los principales responsables en transmitir el mensaje de los comportamientos éticos que todo colaborador del departamento debe tener y a través de su ejemplo deben demostrar su cumplimiento imparcial; y que la integridad y los valores éticos no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser contravenidos.

Las buenas prácticas éticas y normas de conducta que todo el personal del área de Recursos Humanos debe seguir, se basan en cuatro principales valores: honestidad, responsabilidad, respeto y transparencia.

Todas las normas de ética y conducta deben ser documentadas y comunicadas en un código de ética y conducta del departamento. El cual también debe incluir sanciones correctivas por incumplimiento o cualquier desviación de las normas establecidas.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso ante la integridad y valores éticos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-7	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Estas sanciones son aplicadas por el jefe inmediato del colaborador que cometa la falta.

Es obligación del Gerente de Recursos Humanos y de sus encargados dar a conocer el código de ética y conducta; y de todos los colaboradores y departamentos a su cargo.

Sin otro particular, nos dirigimos a ustedes.

Atentamente,


Lic. Amílcar Alfaro
Gerente General

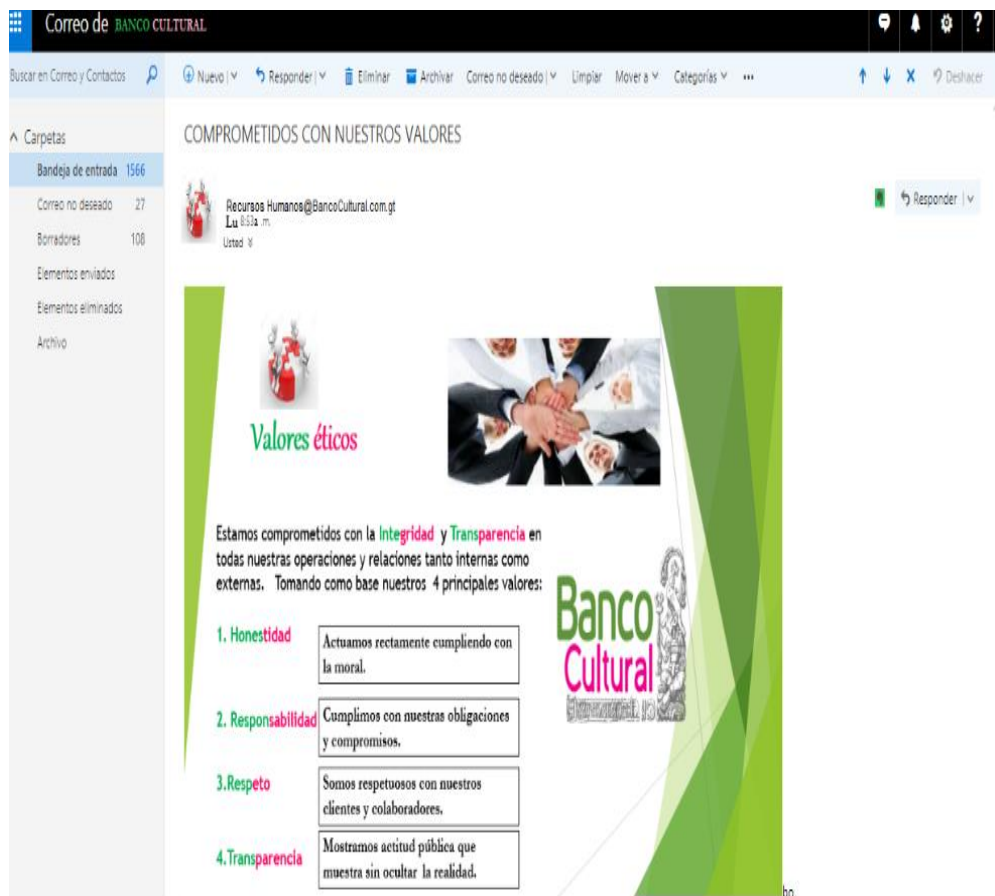

Lic. Oscar Mendizábal
Gerente de RRHH

Análisis

Se ha obtenido un mandato sobre el compromiso con aspectos éticos de la Gerencia de Recursos Humanos y las Gerencias subordinadas según la estructura organizativa, por lo que existe la aplicación del principio referente al compromiso de ética en las líneas de mando, por lo que se adhiere a una práctica adecuada y cumplimiento efectivo relación al sistema de Control Interno. **El medio por el cual se traslada la información a los colaboradores es por correo electrónico corporativo. Ver en A-8**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Comprobación del envío de los valores éticos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-8	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18



Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Desempeño de los profesionales y equipos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-9	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/17
Revisado por:	BRA	20/02/17

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre las evaluaciones de desempeño realizadas al personal relacionado al cálculo y pago de liquidaciones.

Trabajo Realizado

El Gerente del departamento de administración de sueldos expresó que parte de sus responsabilidades es efectuar evaluaciones de desempeño al personal por lo menos una vez al año. **Ver ejemplo de evaluación en A-11**

Mencionó que de los procesos que evalúa a los colaboradores son los siguientes:

Medición del cumplimiento de fechas, en el cual se evalúa que cada uno de los colaboradores este cumpliendo con fechas que tiene asignada para entregar información que se encuentra a su cargo. Se realiza una lista de las actividades de cada uno de los colaboradores, junto con la fecha correspondiente de entrega y se hace el seguimiento mensual del cumplimiento de las fechas. Este aspecto se pondera con un 40% del resultado global de la evaluación.

Calidad de la información, se evalúa que la información entregada por el personal cumpla con los estándares requeridos y que no tenga errores o inconsistencias que perjudiquen el trabajo de los departamentos que reciben la información. **Continúa en A-10**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Desempeño de los profesionales y equipos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-10	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Se revisa dando seguimiento a las solicitudes de corrección hechas por otros departamentos y por el Gerente de administración de sueldos. Este aspecto se pondera con un 40% del resultado global de la evaluación.

Normas generales de conducta, se evalúa el comportamiento del colaborador en el entorno laboral, el cumplimiento de las principales normas del banco y otros aspectos tales como pro actividad, trabajo en equipo, disposición a colaborar, asistencia y puntualidad. Se pondera con un 20% para completar el 100% de la evaluación.

En la evaluación de los resultados, los colaboradores que obtengan una ponderación de 90% o más, indica que están en un rango favorable, que cumplen con las expectativas de la institución. Los colaboradores que obtengan de 80% a 89% en la evaluación, significa que están en un rango aceptable y únicamente se notifican por escrito los puntos de mejora, para que puedan tomar las acciones correctivas necesarias para que en la próxima evaluación puedan subir su resultado. Y los colaboradores que obtengan 79% o menos, se considera como un resultado deficiente por lo que se les notifica personalmente los puntos de mejora y se les aplica un plazo definido para que tomen las acciones necesarias para mejorar dichos aspectos. **Se obtuvo formatos de puntos de mejora y compromiso de mejora sobre la evaluación del desempeño que le realizan a los colaboradores Ver en A-12 y A-13**

Continúa en **A-10.1**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Desempeño de los profesionales y equipos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-10.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Análisis Se realizan evaluaciones de desempeño de forma anual y los resultados se utilizan como fundamento para desarrollar un plan de promociones internas y del personal por lo que se hace presente en el Sistema de control interno efectivo.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Evaluación del Desempeño de colaborador
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-11	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AÑO 2017



Código:

Nombre del Colaborador:
 Puesto:
 Fecha de Ingreso:

Evalúe al colaborador a su cargo tomando en cuenta los siguientes procesos:

CPC

Medición de cumplimiento de fechas Ponderación 40% de 100%			
Actividades	Fecha de entrega		Ponderación Real
Verificación de cartas de baja Verificación de expedientes de baja Actualización de personal de baja en sistema Solicitud de solvencias de personal de baja Elaboración de pago de liquidaciones laborales Registros de liquidaciones laborales Entrega de liquidaciones laborales	Fin de mes		35%
Calidad de Información Ponderación 40% de 100%			
Información	Bueno	Malo	Ponderación Real
Información entregada con errores	✓	<input type="checkbox"/>	35%
Información entregada con inconsistencias		✗	
Quejas de otros departamentos por errores e inconsistencias	✓	<input type="checkbox"/>	
Normas Generales de Conducta Ponderación 20% de 100%			
Conducta	Bueno	Malo	Ponderación Real
Comportamiento en el entorno laboral	✓		20%
Cumple las normas del banco	✓		
Pro actividad	✓		
Trabajo en equipo	✓		
Disposición a colaborar	✓		
Asistencia	✓		
Puntualidad	✓		

Modalidad de calificación

90% o más: Rango Favorable, cumple con las expectativas de la institución
 80% a 89%: Rango aceptable y notificación por escrito puntos de mejora
 79% Rango Deficiente notificar al colaborador los puntos de mejora y aplicar plazo para que tomen las acciones necesarias para mejorar dichos aspectos.

Gerente

Firma: _____

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Formato de Notificación Puntos de Mejora
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-12	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18



NOTIFICACIÓN DE PUNTOS DE MEJORA

Guatemala, día ___ mes ___ año ___



Estimado Colaborador:

Por este medio se hace de su conocimiento que hemos realizado la Evaluación del desempeño del Año ___ la cual usted ha obtenido el ___ del 100% de la nota establecida por lo que a continuación se le notifica los puntos de mejora para obtener en la Evaluación del desempeño del siguiente año una nota que cumpla con las expectativas de la entidad, no obstante la nota que obtuvo es aceptable.

Puntos de mejora:

* _____

* _____

Atentamente,


Firma: _____

Gerente

115


**Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso de Mejora de la Evaluación del
Desempeño
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017**

P/T	A-13	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18



COMPROMISO DE MEJORA DE NOTA DE EVALUACIÓN

Guatemala, día ___ mes ___ año ___



Banco Cultural S,A:

Por este medio YO _____ con código _____ me comprometo en mejorar y realizar los cambios necesarios para obtener la calificación máxima en la Evaluación del Desempeño, por lo que doy un Plazo de _____ para que pueda ser evaluado y tomar las acciones respectivas.

Puntos de mejora:

* _____

* _____

Atentamente,

Firma: _____

Gerente

Vx



Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de responsabilidad de la supervisión
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-14	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencia Relacionada
Principio No.2 – Ejerce la Responsabilidad de la Supervisión			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia	
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
A-15	El Consejo de Administración no cuenta con miembros especialistas en los procesos de liquidaciones y pagos laborales por lo cual no realiza supervisiones.	N	El consejo de Administración debe estar conformado por personas competentes conocedoras de las actividades que realiza la entidad financiera.
			A-59 A-61
Evalué las deficiencias registradas en el principio			
La supervisión está relacionada a lo que representa la participación del Consejo de Administración.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		Explicación	
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	Es necesario que el Consejo de Administración se involucre dentro de las actividades del departamento de Administración de Sueldos para poder emitir acciones correctivas si fueran necesarias.
		S	Explicación / Conclusión
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de miembros expertos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-15	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información de parte del Consejo de Administración sobre las supervisiones y análisis de sus capacidades.

Trabajo Realizado

De parte del Consejo de Administración se comentó que posee expectativas de las partes interesadas, incluidos clientes, colaboradores, inversores y el público en general, así como los requisitos legales y regulatorios, además de riesgos relacionados. Ya que esto ha contribuido a poder establecer los objetivos de la organización, responsabilidad de supervisión desarrollada según las necesidades que vayan considerando y el conocimiento que tengan sobre el área o proceso específico.

Disponen de personal con conocimientos en diferentes atribuciones que llevan a cabo dentro del banco, sin embargo, en las liquidaciones laborales no tienen al miembro competente, experto en la materia para que pueda brindar de forma objetiva una evaluación que pueda considerarse para futuras medidas de corrección para el área de Recursos Humanos y específicamente para el departamento de administración de sueldos.

Al momento han entablado conversaciones sobre poder implementar comités para abordar asuntos laborales, en apoyo al sistema de control interno.

Continúa en A-15.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de miembros expertos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-15.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Análisis

El Consejo de Administración debe involucrarse ante las actividades que realiza, contando con miembros especializados, por lo que se pudo determinar que no existe una persona idónea para supervisar las actividades del departamento de administración de sueldos, por consiguiente, el proceso de liquidación laboral de tal forma que el principio tiene presencia, sin embargo, se considerará como hallazgo y se incluirá en el informe correspondiente a deficiencia de control.

P/T	A-16	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación de definición de estructuras, niveles de autoridad y responsabilidad
 Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas	
Principio No.3 – Define estructuras, niveles de Autoridad y Responsabilidad				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-17 A-18	Falta de estructuras claras y definidas formalmente, describiendo funciones específicas para cada colaborador que tiene a cargo parte del proceso de cálculo y pago de liquidaciones laborales.	N	Todo debe de permanecer por escrito para respaldar quienes son los responsables del proceso.	A-32
Evalúe las deficiencias registradas en el principio				
Las estructuras deben estar definidas en la delegación de autoridad y responsabilidad en relación a la línea organizacional según los puestos que representa.				
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional		Explicación		
¿Se encuentra presente el principio?		El conocer las atribuciones en relación autoridad y responsabilidad para que las personas sepan llevar a cabo sus labores cotidianas minimizará los errores sobre uso de la información.		
		S/N	Explicación / Conclusión	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de Descripción del puesto
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-17	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre la descripción de puestos, niveles de autoridad y responsabilidad.

Trabajo Realizado

El Gerente del departamento de administración de sueldos comentó que no existe específicamente un documento que contenga la descripción del puesto del personal que tiene a su cargo debido a que no lo ha considerado establecer, debido a su experiencia al momento que refieren a alguien con el área de reclutamiento, indagan sobre algunas pruebas de conocimiento en cálculos y bases legales, si presenta conocimiento sobre ambos aspectos fundamentales en las liquidaciones laborales.

Análisis

El proceso de liquidación es efectuado por el personal sin embargo no existe un documento que respalde la autoridad y responsabilidad dentro de las actividades del departamento de tal forma que los colaboradores se encuentran en la disposición de realizar las tareas que le sean encomendadas, más que de respetar sus funciones específicas, por lo que no es efectivo el sistema de control interno, por lo que se considerará como hallazgo en el informe correspondiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Determinar estructura del departamento de
Administración de Sueldos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-18	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

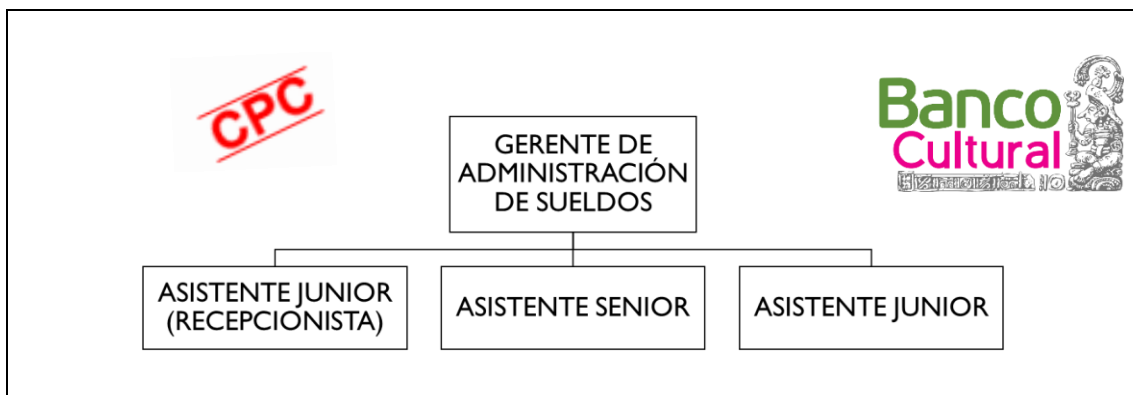
Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre la estructura organizacional del departamento de administración de sueldos.

Trabajo Realizado

Se verificó que el departamento de administración de sueldos está subordinado a la Gerencia de Recursos Humanos, la función de dicho departamento es pago de salarios tanto en quincena como en fin de mes, así como, control y registro de expedientes, revisión, cálculo y elaboración de liquidaciones laborales. ✓

El departamento de sueldos está integrado de acuerdo a la siguiente estructura: ↑



Está integrado por un (1) Gerente de Administración de Sueldos, un (1) Asistente Junior/Recepcionista su función principal es de archivar, servicio y atención al cliente tanto interno como externo, agendar citas, elaboración de certificados de trabajos, cartas y constancias laborales, **Continúa en A-18.1** ↑

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Determinar estructura del departamento de
Administración de Sueldos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-18.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	13/02/18
Revisado por:	BRA	20/02/18

un (1) Asistente Senior, quién es el encargado de: la elaboración de planilla y pago a los colaboradores, elaborar liquidaciones laborales y verificación de procesos realizados respecto a vacaciones, pagos y descuentos, un (1) Asistente Junior, la atribución de dicho puesto es la actualización de datos en sistema de planilla, elaboración y pago de planilla de IGSS y descuentos por remesas, así como la verificación de información de seguro de gastos médicos.

Análisis

Se pudo observar la estructura definida dentro del banco, por lo que denota de forma mínima las funciones que realiza cada puesto, el principio se encuentra presente pero no denota la calidad que necesita la información a detalle por lo que es considerado deficiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de compromiso con la competencia de sus profesionales
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-19	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No.4 – Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-20 A-21 A-22 A-23 A-24 A-25	Sin planes de contingencia en la administración del recurso humano, en relación a sucesión de colaboradores, se podrá exponer a riesgos significativos que puedan impactar en diferentes aspectos al Departamento y la falta de capacitación constante.	N	Los riesgos por el personal, se puede brindar por falta de competencias.	
Evalué las deficiencias registradas en el principio La competencia del profesional del Departamento de Administración de Sueldos debe ser relacionada en todos los aspectos internos y externos.		Explicación Los conocimientos, experiencias y habilidades, incrementan el nivel de competencia profesional en relación al cargo que desempeñan, por lo que no debe existir solo una persona conocedora de un proceso sino un plan de sucesión definido.		
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión	
¿Se encuentra presente el principio?		S	Los procesos de gestión se encuentran documentados.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Los procesos de gestión se encuentran documentados.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso con atraer, desarrollar y retener
personal
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-20	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Narrativa

Objetivo: Determinar si existen compromisos con el personal de departamento de administración de sueldos en atraer, desarrollar y retener a su personal.

Trabajo Realizado

El Gerente del departamento de administración de sueldos comentó que existen algunas políticas que fueron diseñadas para toda el área de RRHH, siendo ellos subordinados de esa Gerencia automáticamente forma parte de las políticas aplicables. Donde como proceso se tienen:

- Requisición del Personal
- Fuentes de Reclutamiento
- Selección del personal
- Programa de desarrollo profesional

✓✓

Como parte de captar la información se solicitó el acceso a esta información por lo cual se obtuvo lo siguiente:

Requisición de personal

CPC



La requisición del personal del departamento de administración de sueldos es solicitada por el Gerente a través de la boleta de requerimiento de personal

Continúa en A-21

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso con atraer, desarrollar y retener
personal
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-21	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

con la finalidad de cubrir puestos vacantes ya que la ocupación de ésta es indispensable para el desarrollo de las operaciones del banco. En ese sentido las plazas vacantes del Área objeto de estudio surgen a causa de despido de personal, creación de nuevos puestos o por renuncia. **Formulario de requisición de personal ver en A-23**

Fuentes de reclutamiento

Las plazas vacantes se publican en portales de trabajos por la web, periódicos de mayor circulación o se recurren a fuentes de reclutamiento externo. **Portal electrónico en el cual publican las plazas vacantes, ver en A-24**

Selección de personal

Esta fase está orientada a la admisión de personas acorde a las especificaciones descritas en la boleta de requisición de personal. Para iniciar esta fase los candidatos seleccionados deberán entregar al Departamento de Recursos Humanos su curriculum vitae que contenga información y referencias sobre su educación, antecedentes y experiencias laborales.

✓✓

Contratación del personal

Conocidos los resultados del candidato seleccionado, el departamento de Recursos Humanos realiza pruebas psicológicas y poligráficas, se investigan los antecedentes penales, antecedentes policíacos, referencias laborales y personales. Se finaliza con la contratación por tiempo indefinido.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Compromiso con atraer, desarrollar y
retener personal
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-22	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Programas para el desarrollo profesional

CPC

Recursos Humanos informó que debido a la estabilidad y antigüedad del personal del departamento durante el período enero-diciembre 2,017 no se realizaron programas de formación, se prevé realizar para el año 2,018 el seminario “La Cultura del Servicio al Cliente” impartido por instructores especializados de gran experiencia, en el cual se incluirá la participación de todo el personal.

Al finalizar la asistente de reclutamiento y selección también comentó que no se tienen planes de retención e incentivos para motivar y reforzar los niveles esperados de desempeño y de conducta de colaboradores. Además, no disponen de planes de contingencia para la sucesión.

Análisis

Respecto a la información obtenida se concluye que el principio 4, se encuentra presente y en funcionamiento debido a que los procesos de gestión de Recursos Humanos, políticas de contratación y realización de cursos existentes se encuentran documentados. El Banco no tiene planes de contingencia para la retención y sucesión de colaboradores por lo que podría ocasionar un riesgo operacional considerable en el área al momento de hacer falta un colaborador clave o que posea información privilegiada, por lo que no es efectivo según el sistema de control interno, por lo que añadirá como parte de las deficiencias encontradas dentro de los hallazgos en el informe correspondiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Formulario de Requisición de Personal
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-23	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

4

Información del solicitante	
Fecha:	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
Nombre:	<input style="width: 170px; height: 20px;" type="text"/>
Puesto:	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
Dependencia:	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
Gerencia:	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>
Teléfono	<input style="width: 140px; height: 20px;" type="text"/> Correo: <input style="width: 170px; height: 20px;" type="text"/>
	
Información de la plaza	
Nombre:	<input style="width: 170px; height: 20px;" type="text"/>
Departamento:	<input style="width: 170px; height: 20px;" type="text"/>
Considera promover a algún colaborador <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	No. De agencia: <input type="checkbox"/>
Nombre del colaborador:	<input style="width: 280px; height: 20px;" type="text"/>
Motivo de la propuesta:	<input style="width: 280px; height: 20px;" type="text"/>
Causa de la requisición del personal	
Despido <input type="checkbox"/> Nueva Plaza <input type="checkbox"/> Renuncia <input type="checkbox"/>	

Nombre: _____
 A partir de cuándo deja la plaza: _____
 Observaciones: _____
 Firma: _____
Gerente

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Comprobación de la publicación de Plazas
vacantes
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-24	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18



Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Capacitaciones dirigidas al personal de
Administración de Sueldos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-25	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Narrativa

Objetivo: Captar información sobre las capacitaciones al personal encargado de liquidaciones laborales.

Trabajo Realizado

Según el Gerente del departamento correspondiente a los cálculos y pagos de liquidaciones no se han tenido capacitaciones, en relación al uso de tecnología, aspectos legales, efectos para el colaborador como para la entidad bancaria, y todo lo derivado a la actividad expuesta. ✓✓

Las capacitaciones que suelen brindar van enfocadas a liderazgo, trabajo en equipo y atención al cliente. No se tiene documentada las capacitaciones realizadas de conformidad al programa anual de capacitaciones. ⓪

Análisis

El principio no se encuentra presente, ni aplicado debido a la gestión inadecuada de poder programar capacitaciones referentes a las necesidades del departamento por lo que ello puede influenciar al no alcanzar los objetivos esperados, por lo que se considera una deficiencia importante que debe de colocarse como hallazgo en el trabajo de evaluación correspondiente.

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación de aplicación de la responsabilidad por la rendición de cuentas
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-26	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencia Relacionada
Principio No.5 – Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno		Evaluación de Deficiencia
	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-27	N	Los parámetros de desempeño no se encuentran representados, documentos y puestos en práctica, asociados a normas de conducta esperada.	Incentivos y recompensas impulsan el alcance de objetivos. A-3 A-14 A-16 A-19 A-30
Evalué las deficiencias registradas en el principio			
El tono de lo alto, representa compromiso con la integridad y valores éticos, competencias, estructura, procesos y medidas correctivas en relación a la aplicación de parámetros de desempeño cuantitativo y cualitativo que serán equilibrados para recompensar el éxito alineado con los objetivos establecidos.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional			Explicación / Conclusión
¿Se encuentra presente el principio?			S/N
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?			S
			S
			Debido a la deficiencia Grave
			Debido a la deficiencia Grave

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Determinación de existencia de parámetros de
desempeño de consecución de objetivos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-27	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre la existencia de parámetros de medición de desempeño en el departamento de administración de sueldos.

Trabajo Realizado

Se comentó que el Consejo de Administración no ha establecido parámetros de desempeño, incentivos y otras recompensas de forma escrita, respecto a las responsabilidades adoptadas a todos los niveles de la entidad, teniendo en cuenta la consecución de objetivos a corto y largo plazo

✓✓

Añadió que al recompensar al colaborador en sus actividades puede tener efectos secundarios que puedan estar no previstos y causen lo contrario a lo que se esperaba.

Análisis

Es importante poder establecer parámetros de medición de desempeño, porque realza la eficiencia y efectividad del sistema de control interno, el principio se encuentra presente, pero presenta una práctica inadecuada en el sentido de impulsar el cumplimiento de objetivos con la utilización de incentivos y recompensas de tal manera que fueran alineados.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del componente Evaluación de Riesgos
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-28	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos			Explicación / Conclusión
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	
6. Define los objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos	S	S	Si la determinación de objetivos no es la adecuada, puede repercutir significativamente debido a que no expone lo necesario para poder identificar los factores de riesgo.
	Evaluación de Deficiencia		
Referencia	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
	N		
A-30			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
7. Identifica y Analiza el Riesgo	N	N	Al no identificar riesgos se promueve la exposición y el efecto que, de materializarse, dañe al banco de forma significativa.
	Evaluación de Deficiencia		
Referencia	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
	S		
A-32			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
8. Evalúa el riesgo de fraude	N	N	. El fraude es relevante ya que se pueden realizar malversación de fondos o información fraudulenta respecto a la documentación laboral y pagos relacionados.
	Evaluación de Deficiencia		
Referencia	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
	S		
A-34			

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del componente Evaluación de Riesgos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-29	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
9. Identifica y analiza los cambios significativos	N	N	Por la naturaleza del banco se deben exponer dichos cambios y de conocimiento para todas las divisiones de la organización mostrando con transparencia aspectos relevantes para las actividades derivadas.
	Evaluación de Deficiencia		
Referencia	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-36	S		

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación especificación de objetivos adecuados
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-30	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18


Evaluación de Principio				
Principio No.6 – Especifica objetivos adecuados				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-31	Los objetivos no representan a detalle su función operacional, de cumplimiento y de información de tal forma que deben rediseñarse para su alcance sea el adecuado.	N	Los objetivos deben comprender de una forma razonable y con el nivel apropiado de detalle.	A-32
Evalúe las deficiencias registradas en el principio				
Los objetivos no están claros en la forma que respaldan la dirección estratégica del Banco deben de comunicarse para que el proceso de establecimiento de estrategias y de objetivos sea relacionado.				
Evalúe el principio aplicando su criterio profesional		Explicación		
¿Se encuentra presente el principio?		Si la determinación de objetivos no es la adecuada, puede repercutir significativamente debido a que no expone lo necesario para poder identificar los factores de riesgo.		
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S/N	Explicación / Conclusión	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Comprobación de existencia de objetivos y
estrategias de Administración de Sueldos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-31	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

CPC

Objetivos de Administración de Sueldos



- Contar con ejecutivos de alta preparación académica y profesional dentro del departamento.
- Realizar de forma adecuada los procedimientos sobre normas internas y externas laborales en las diferentes actividades que realiza.
- Ser eficiente y eficaz en la atención al cliente según necesidades que presente, brindando el apoyo correspondiente de la entidad bancaria.
- Determinar los pagos de planilla, liquidaciones laborales y verificación de procesos.
- Mantener actualizado el sistema de planillas.

Análisis

Se obtuvo el desglose de objetivos, sin embargo, no se obtuvieron las metas estrategias relacionadas para cada uno de ellos, de acuerdo a lo que se expresó por el departamento solo el área de Recursos Humanos en general determina dichas metas, pero ellos no tienen conocimiento de lo que se encuentra establecido en dichos documentos que conforman el plan estratégico del banco. De lo cual según con el modelo emitido por la organización COSO, se debe establecer objetivos de forma adecuada para que a través de ellos se puedan identificar los factores de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Departamento, de tal manera que parte del principio se hace presente, aunque no puede considerarse como efectivo si no se han alineado de acuerdo a objetivos de alto nivel y gerenciales. Esto se agregará al informe correspondiente como un hallazgo del trabajo de evaluación

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación de identificación y análisis del riesgo
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-32	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No. 7 – Identifica y Analiza el Riesgo				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencia Relacionada
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-33	Falta de práctica sobre la identificación de riesgos y creación de inventario de riesgos relacionadas al proceso y pago de liquidaciones.	S	Al no identificar riesgos se promueve la exposición del banco en la incertumbre.	A-39 A-44 A-46
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
Falta de procesos de identificación de riesgos en la utilización de técnicas, mecanismos, actividades para poder determinarlos y derivado de ello implementar controles relacionados.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		Explicación		
¿Se encuentra presente el principio?		Los riesgos representan los factores por los cuales las actividades de control o políticas y procedimientos son diseñadas con el fin de mitigarlos en relación a la gravedad, velocidad y presencia el riesgo según la probabilidad que produzca.		
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		según la probabilidad que produzca.		
		S/N	Explicación / Conclusión	
		N	No existe esta práctica en el Departamento.	
		N	No existe esta práctica en el Departamento.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones
laborales
Establecimiento de Riesgos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-33	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	14/02/18
Revisado por:	BRA	21/02/18

Los riesgos inherentes del departamento
de Sueldos son los siguientes:

- 1). Planillas sobrevaloradas con personal no existente.
- 2). Pagos por trabajos no realizados.
- 3). Apropiación de salarios no reclamados.
- 4). Indemnizaciones pagadas no contabilizadas.
- 5). Errores en los cálculos de liquidaciones



CPC

Se consultó con el Gerente de Recursos Humanos y con el Gerente de administración de sueldos, si están capacitados para identificar este tipo de riesgos que comprometen la integridad, calidad y confidencialidad de la información y además si tienen políticas para poder identificarlos y evaluarlos, explicaron que dentro del departamento no tienen una cultura de gestión, por lo que cada colaborador realiza sus labores sin tener un claro conocimiento de los riesgos inherentes de las funciones que realizan.

✓✓

Análisis

En la evaluación de la identificación de los riesgos inherentes se encontró una falta de cultura de riesgos al personal del departamento de administración de sueldos por lo que en el desarrollo de sus actividades podrían no identificarse riesgos potenciales que afecten al banco, reconociendo que una entidad financiera el riesgo latente tendrá como punto específico operacional, por lo que al no tener políticas diseñadas correctamente en la identificación de riesgos por lo que el principio no está presente dentro de la práctica y representa una deficiencia grave.

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación del riesgo de fraude
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-34	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencias relacionadas
Principio No.8 – Evalúa el riesgo de fraude			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia	
PT		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
A-35	La detección de fraudes debería de establecerse como un compromiso dentro de las actividades que realiza el Departamento de Administración de sueldos, y por la falta de ello o el interés que debería de representar no se ha considerado importante.	S	El fraude es relevante ya que se pueden realizar malversación de fondos o información fraudulenta respecto a la documentación laboral y pagos relacionados.
			A-30 A-32
Evalué las deficiencias registradas en el principio			
Los individuos por naturaleza que forman parte del Departamento podrán presentar indicios desde una motivación propia al determinar que no existen controles y tiene libre acceso a la información para poder realizar un hecho, siendo inalcanzable los objetivos para el departamento.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión
¿Se encuentra presente el principio?		N	No existe esta práctica en el Departamento.
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		N	No existe esta práctica en el Departamento.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Fraudes en departamento y procesos de pago
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-35	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Narrativa

Objetivo: Información respecto a indicios de fraude en relación a las actividades que realiza el personal dentro del Departamento.

Trabajo Realizado

Al realizar la entrevista con el Gerente del departamento de administración de sueldos, comentó que en relación a su experiencia y a los años que lleva a cargo del departamento no ha existido anomalías respecto a los cálculos y pagos, sino que él ha identificado que son errores operacionales que se han materializado en algunas ocasiones, pero no ha sido trascendental, debido a que mantiene un nivel de supervisión en algunos puntos clave y enfatiza cuando se tiene personal nuevo, por su falta de conocimiento de procedimientos. ✓✓

Él piensa que al momento de que alguien ingresa al departamento es porque ha demostrado ser una persona íntegra ya que ha pasado los filtros que se establecen en la selección de los colaboradores.

Considera que dentro de su departamento no existirán ese tipo de incidentes que puedan perjudicar la imagen de sus colaboradores y de él mismo ante el banco y la sociedad dependiendo de la magnitud del caso.

Continúa en 35.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Fraudes en departamento y procesos de pago
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-35.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Análisis

Como probabilidad de fraude al evaluar los riesgos se puede determinar si existen indicios o se pueden establecer medidas de cómo detectarlo dentro de los procedimientos que realiza el departamento, por lo que el riesgo puede estar latente y no ser considerado como tal, el principio no está presente y es una deficiencia grave en el Sistema de Control Interno.

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación de identificación y análisis sobre los cambios significativos
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-36	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas	
Principio No.9 – Identifica y analiza los cambios significativos				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de la Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-37	Al no reconocer aquellos cambios que pueden realizarse interna y externamente, establece que el departamento de Administración de sueldos no realiza los análisis de riesgos correspondientes al proceso y pago de liquidaciones laborales.	S	El departamento debe promover lo que el Consejo de Administración dispone en relación a la cultura organizacional.	
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
Los cambios pueden representar en el entorno económico, regulatorio, sectorial según sus prioridades y cada factor interno y externo debe de implementar sistema de alertas tempranas para identificar información que señale nuevos riesgos.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		Explicación / Conclusión		
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	No existe esta práctica en el Departamento.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		N	No existe esta práctica en el Departamento.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cambios Significativos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-37	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre cambios significativos que han identificado que puedan afectar el sistema de control interno.

Trabajo Realizado

Se entrevistó al Gerente del departamento y comentó que no se han identificado este tipo de cambios y que el Gerente De Recursos Humanos no le ha comunicado nada relacionado a ello, por lo que no considera que les compete debido a que no forman parte de la toma de decisiones clave según su criterio. ✓✓

Análisis

Por falta de conocimiento, se asume que no existen identificaciones desde el analizar los riesgos y todas aquellas amenazas al sistema de control interno efectivo por lo que hacen falta determinar cambios internos, externos que pudieran afectar la consecución de objetivos en caso de que impacte significativamente alguna situación prevista. Debido a que la entidad bancaria podría no estar tomando las medidas necesarias, también representa para superintendencia de bancos un incumplimiento ante la práctica de Gobierno Corporativo según resolución JM-62-2016. De tal forma que el principio no está presente y es de deficiencia grave por lo que se considerará como hallazgo contenido del informe de evaluación.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del componente Actividades de Control
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T		A-38	
		Firma	Fecha
Hecho por:		GEBV	15/02/18
Revisado por:		BRA	22/02/18

Evaluación de componente – Actividades de Control			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
10. Selección y desarrollo Actividades de Control	S	S	La competencia profesional, los errores en operaciones y la falta de control en relación a la liquidación laboral y pago, demuestran las deficiencias que representan por lo que puede causar efectos de forma interna como externa según regulaciones laborales.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?	
A-39	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
11. Selección y Desarrollo Controles generales sobre Tecnología	S	S	La infraestructura tecnológica ha sido diseñada e implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de información, sin embargo, no es de uso efectivo dentro del Departamento.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?	
A-44	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
12. Despliega Políticas y Procedimientos	N	N	Al no contar con políticas las decisiones o medidas a adoptar pueden discrepar de la ideología o criterios del banco, por lo que, el no encontrarse documentadas no se alcanzaran los objetivos a niveles aceptables.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?	
A-46	S		

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de la selección y desarrollo de actividades de control
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-39	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No.10 – Selección y desarrolla Actividades de Control				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-40 A-41 A-42	Dentro de los cálculos y pagos se pudo constatar que existen algunos errores y extensiones de tiempo para poder ejecutar el pago, por lo que hace que el proceso sea extenso y no presente confiabilidad.	N	La forma en la cual ejecutan las operaciones no es la adecuada.	A-30 A-32 A-34 A-36
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
La competencia profesional, los errores en operaciones y la falta de control en relación a la liquidación laboral y pago, demuestran las deficiencias que representan por lo que puede causar efectos de forma interna como externa según regulaciones laborales.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional				
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	Explicación / Conclusión	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	

P/T		A-40
Firma		Fecha
Hecho por:		15/02/17
Revisado por:		22/02/17
		BRA

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación la integridad, precisión, y validez de los cálculos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Pago de liquidaciones

Para realizar esta evaluación, se revisaron seis liquidaciones laborales para la verificación y cálculo de las prestaciones laborales, a continuación el detalle:

No. Código	Nombres y Apellidos	Puesto	Motivo de Retiro	Fecha de Ingreso	Fecha de retiro	Sueldo Promedio	Ordinario y Bonificación Incentivo	Indemnización	Vacaciones	Aguinaldo	Bono 14	Total Liquidación S/Auditoría	Total liquidación s/finiquito	Diferencia	Contabilizada
1	Anaíthe Lucía Duarte Morales	Asistente	Renuncia	01/10/2013	15/08/2017	Q. 4,708.33	Q. -	Q. -	Q. 2,057.48	Q. 3,328.08	Q. 593.38	Q. 5,978.94	Q. 28,216.19	Q. 22,237.25	✓
2	Ana Lucía Gómez Tup	Ejecutivo	Despido	01/10/2014	31/08/2017	Q. 5,916.67	Q. -	Q. 27,106.09	Q. 1,969.52	Q. 4,441.55	Q. 1,005.02	Q. 34,522.18	Q. 35,510.99	Q. 988.81	✓
3	Mario Lucas Pineda Xin	Asistente	Despido	01/08/2012	30/09/2017	Q. 3,291.66	Q. -	Q. 21,110.27	Q. 275.06	Q. 2,741.55	Q. 829.68	Q. 24,956.56	Q. 24,956.56	Q. -	✗
4	Leopoldo Chris Ruiz Pin	Asistente	Renuncia	01/05/2011	31/10/2017	Q. 3,333.33	Q. -	Q. -	Q. 840.18	Q. 3,059.36	Q. 1,123.29	Q. 5,022.83	Q. 5,022.83	Q. -	✓
5	Luis Alberto Fernández Muñoz	Ejecutivo	Despido	01/11/2010	10/11/2017	Q. 6,333.33	Q. 2,250.00	Q. 53,332.65	Q. 86.76	Q. 5,986.30	Q. 2,307.76	Q. 63,963.47	Q. 63,963.47	Q. -	✓
6	Karla Paola Reyes López	Auxiliar	Despido	01/04/2009	25/12/2017	Q. 3,875.00	Q. 1,416.67	Q. 40,798.17	Q. 1,427.91	Q. 4,140.41	Q. 1,889.73	Q. 49,672.88	Q. 49,736.59	Q. 63.70	✓

Análisis

De la evaluación y verificación respectiva se observó y detectó lo siguiente: 1. El cálculo de la Liquidación Laboral de la ex colaboradora 3405 Anaíthe Duarte tiene una diferencia de Q. 22,237.25 de pago incorrecto de indemnización, no corresponde ya que según políticas de la institución cuando es renuncia no se realiza dicho pago 2. El cálculo del pago de vacaciones de la ex colaboradora 3603 es incorrecto ya que el pago es proporcional, por lo que la diferencia es de Q. 988.81. 3. El cálculo del pago de aguinaldo que le corresponde a la ex colaboradora 3220 Karla Paola Reyes es al 25/12/2017 y está calculado al 31/12/2017 por lo que la diferencia es de Q. 63.70; y 4. La liquidación de 3102 Mario Lucas no se encuentra contabilizada. Por lo anterior no se cumple con la precisión de los cálculos. Liquidaciones Laboral, ver en **A-41**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de la integridad, precisión y
validez de los cálculos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Narrativa

Objetivo: Verificar la integridad, precisión y validez de los cálculos de la liquidación laboral.


Trabajo Realizado:

Se solicitó los expedientes laborales para la verificación del pago de liquidaciones laborales; tomando en cuenta que las liquidaciones laborales en el segundo semestre fueron de treinta y cinco, se realizó un muestreo aleatorio, teniendo como resultado una muestra de seis liquidaciones laborales.

De acuerdo a la muestra se revisó expedientes laborales tanto físicos como electrónicos y se verificó si existían períodos vacacionales pendientes de pago a dichos ex colaboradores, los cuales en los períodos de vacaciones en el sistema y en el expediente físico se encuentran al día. **Ver períodos vacacionales según consulta en el sistema. A-41.1**

Se revisó el cálculo del pago de salario ordinario, bonificación incentivo, vacaciones, aguinaldo, bono 14 e indemnización así como descuentos de IGSS e ISR, en los cuales se encontraron deficiencias en cálculo de Indemnización, Vacaciones y Aguinaldo. **Ver liquidaciones laborales con deficiencias A-41.2 y 41.4**

Se verificó el promedio de salarios que utilizan para el cálculo de liquidaciones laborales. **Ver cálculos de promedio A-41.3**

Se solicitó información sobre demandas laborales a Banco Cultural, S.A. y  el Gerente de administración de sueldos informó que recibieron una notificación de demanda laboral el diecinueve de febrero 2,018 en la cual la demandante es la ex colaboradora Karla Reyes, a dicha demanda le está brindando seguimiento el área jurídica y el departamento de sueldos actualmente está trabajando en generar reportes y archivos históricos de pago, según el caso; presentar la documentación respectiva, sin embargo, la liquidación laboral sí fue firmada por la ex colaboradora. **Ver notificación de demanda laboral A-41.6**

Análisis: La documentación en el expediente laboral se encuentra completa respecto a las liquidaciones laborales, la deficiencia se encuentra en los cálculos y pago de liquidaciones laborales en las prestaciones laborales, así como los cálculos de ISR. Existe un caso de demanda laboral al momento de la evaluación de auditoría el cual lo están trabajando el área jurídica juntamente con el departamento de administración de sueldos.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de períodos vacacionales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.1	1/2
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Determinación de Vacaciones

Folio: 1
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3405
 Nombre: Anaithé Lucía Duarte Morales
 Puesto: Asistente
 Dias Descanso:
 Período: 2016-2017 Add <Antigüedad por Período>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/10/2013	4	319	13.11		13.11

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones:

Determinación de Vacaciones

Folio: 2
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3603
 Nombre: Ana Lucía Gómez Tup
 Puesto: Ejecutivo
 Dias Descanso:
 Período: 2016-2017 Add <Antigüedad por Período>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/01/2014	3	243	9.98		9.98

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones:



Determinación de Vacaciones

Folio: 3
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3102
 Nombre: Mario Lucas Pineda Xin
 Puesto: Asistente
 Dias Descanso:
 Período: 2016/2017 Add <Antigüedad por Período>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/08/2012	5	61	2.51		2.51

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones:

Determinación de Vacaciones

Folio: 4
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3187
 Nombre: Leopoldo Cris Ruiz Pin
 Puesto: Asistente
 Dias Descanso:
 Período: 2016/2017 Add <Antigüedad por Período>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/05/2011	6	184	7.56		7.56

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones:

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de períodos vacacionales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.1 2/2	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Determinación de Vacaciones

Folio: 5
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3590
 Nombre: Luis Alberto Fernández Muñoz
 Puesto: Ejecutivo
 Dias Descanso:
 Periodo: 2016/2017 Add <Antigüedad por Periodo>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/11/2010	7	10	0.41		0.41

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones

Calendario

- Dias de Vacaciones
- Dias de Descanso
- Dias Festivos
- Re-Ingreso

Guardar Cerrar



Determinación de Vacaciones

Folio: 6
 Fecha: 22/02/2018
 N° Empleado: 3220
 Nombre: Karla Paola Reyes López
 Puesto: Auxiliar
 Dias Descanso:
 Periodo: 2016/2017 Add <Antigüedad por Periodo>

Fecha de Ingreso	Antigüedad	Dias del Periodo	Dias Acumulados	Dias Disfrutados	Dias Pendientes
01/04/2009	8	269	11.05		11.05

Dias a Disfrutar	Total Pendientes	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Reinicio

Observaciones

Calendario

- Dias de Vacaciones
- Dias de Descanso
- Dias Festivos
- Re-Ingreso

Guardar Cerrar

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de cálculo de liquidaciones
laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.2 1/3	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18



Cálculo de Liquidación Laboral

Código de colaborador:	405
Nombre del colaborador:	Anaithe Lucía Duarte Morales
Puesto o cargo:	Asistente
Gerencia	Gerencia Administrativa
Salario Base	Q 5,000.00
Bonificación Incentivo	Q 250.00
Fecha de ingreso:	01/10/2013
Fecha de egreso:	15/08/2017
No. de días laborados:	1415
Motivo del Retiro	Renuncia

CPC

Concepto	Período de pago	Monto a Pagar	
Pago de Vacaciones			
Correspondiente al			
Período vacacional del	01/10/2016	Q 2,057.48	✓
al	15/08/2017		
Pago de Bono 14			
Correspondiente al			
período de	01/07/2017	Q 593.38	✓
al	15/08/2017		
Pago de Aguinaldo			
Correspondiente al			
período de	01/12/2016	Q 3,328.08	✓
al	15/08/2017		
Pago de Indemnización			
Correspondiente al			
tiempo laborado del	01/10/2013	Q 22,237.25	✗
al	15/08/2017		
Total prestaciones laborales		Q 28,216.19	
Deducciones		Q -	
Total a pagar		Q 28,216.19	

Yo Anaithe Lucía Duarte Morales declaro, a) que trabajé para Banco Cultural, S.A. desempeñando el cargo de Asistente del 1/10/2013 al 15/08/2017; tiempo durante el cual me fueron pagados todos mis sueldos, salarios y prestaciones de ley a las cuales tenía derecho, b) recibo conforme la suma de: veintiocho mil doscientos dieciséis quetzales con diecinueve centavos.

Firma: **ANAITHE DUARTE**

Anaithe Lucía Duarte Morales

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de cálculo de liquidaciones
laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.2 2/3	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18



Cálculo de Liquidación Laboral

Código de colaborador:	3603
Nombre del colaborador:	Ana Lucía Gómez Tup
Puesto o cargo:	Ejecutivo
Gerencia	Gerencia de Operaciones
Salario Base	Q 7,000.00
Bonificación Incentivo	Q 250.00
Fecha de ingreso:	01/01/2014
Fecha de egreso:	31/08/2017
No. de días laborados:	1339
Motivo del Retiro	Despido

CPC

Concepto	Período de pago	Monto a Pagar
Pago de Vacaciones		
Correspondiente al Período vacacional del al	01/09/2016 31/08/2017	Q 2,958.33 X
Pago de Bono 14		
Correspondiente al período de al	01/07/2017 31/08/2017	Q 1,005.02 ✓
Pago de Aguinaldo		
Correspondiente al período de al	01/12/2016 31/08/2017	Q 4,441.55 ✓
Pago de Indemnización		
Correspondiente al tiempo laborado del al	01/01/2014 31/08/2017	Q 27,106.09 ✓
Total prestaciones		Q 35,510.99
Deducciones		
ISR		Q 179.58
Total a pagar		Q 35,331.41

Yo Ana Lucía Gómez Tup declaro, a) que trabajé para Banco Cultural, S.A. desempeñando el cargo de Ejecutivo del 1/1/2014 al 31/08/2017; tiempo durante el cual me fueron pagados todos mis sueldos, salarios y prestaciones de ley a las cuales tenía derecho, b) recibo conforme la suma de: Treinta y cinco mil quinientos quetzales con noventa y nueve centavos

Firma: Ana Gómez
 Ana Lucía Gómez Tup

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de cálculo de liquidaciones
laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.2 3/3	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18



Cálculo de Liquidación Laboral

Código de colaborador:	3220
Nombre del colaborador:	Karla Paola Reyes López
Puesto o cargo:	Auxiliar
Gerencia	Gerencia de Operaciones
Salario Base	Q 4,000.00
Bonificación Incentivo	Q 250.00
Fecha de ingreso:	01/04/2009
Fecha de egreso:	25/12/2017
No. de días laborados:	3191
Motivo del Retiro	Despido

CPC

Concepto	Periodo de pago	Monto a Pagar	
Pago de Ordinadrio	del 16 al 25/12/2017	Q 1,333.33	✓
Pago de Bonificación	del 16 al 25/12/2017	Q 83.33	✓
Pago de Vacaciones			
Correspondiente al			✓
Período vacacional del	01/04/2017	Q 1,427.91	
al	25/12/2017		
Pago de Bono 14			
Correspondiente al			
período de	01/07/2017	Q 1,889.73	✓
al	25/12/2017		
Pago de Aguinaldo			
Correspondiente al			
período de	01/12/2016	Q 4,204.11	X
al	31/12/2017		
Pago de Indemnización			
Correspondiente al			✓
tiempo laborado del	01/04/2009	Q 40,798.17	
al	25/12/2017		
Total prestaciones laborales		Q 49,736.59	
Deducciones			
ISR		Q 27.27	
Total a pagar		Q 49,709.32	


Yo Karla Paola Reyes López , a) que trabajé para Banco Cultural,S.A. desempeñando el cargo de Auxiliar del 1/04/2009 al 25/12/2017; tiempo durante el cual me fueron pagados todos mis sueldos, salarios y prestaciones de ley a las cuales tenía derecho, b) recibo conforme la suma de: Cuarenta y nueve mil setecientos treinta y seis quetzales con cincuenta y nueve centavos

Firma: KARLA REYES
Karla Paola Reyes López

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de promedios para cálculo de
liquidaciones laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.3	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Cálculo de promedios para pago de liquidaciones laborales



Cálculo de promedios laborales

Código de colaborador:	405
Nombre del colaborador:	Anaíthe Lucía Duarte Morales
Puesto o cargo:	Asistente
Gerencia:	Gerencia Administrativa
Salario Base	Q. 5,000.00
Bonificación Incentivo	Q. 250.00
Fecha de ingreso:	01/10/2013
Fecha de egreso:	15/08/2017
No. de días laborados:	1415
Motivo del Retiro	Renuncia

CPC

Pago de Vacaciones			Monto a pagar																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1 Agosto 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>2 Septiembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>3 Octubre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>4 Noviembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>5 Diciembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>6 Enero 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>7 Febrero 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>8 Marzo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>9 Abril 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>10 Mayo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>11 Junio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>12 Julio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>Suma 12 sueldos</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">56,500.00</td></tr> <tr><td>Promedio</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,708.33</td></tr> </table>	1 Agosto 2016	Q.	4,500.00	2 Septiembre 2016	Q.	4,500.00	3 Octubre 2016	Q.	4,500.00	4 Noviembre 2016	Q.	4,500.00	5 Diciembre 2016	Q.	4,500.00	6 Enero 2017	Q.	4,500.00	7 Febrero 2017	Q.	4,500.00	8 Marzo 2017	Q.	5,000.00	9 Abril 2017	Q.	5,000.00	10 Mayo 2017	Q.	5,000.00	11 Junio 2017	Q.	5,000.00	12 Julio 2017	Q.	5,000.00	Suma 12 sueldos	Q.	56,500.00	Promedio	Q.	4,708.33			
1 Agosto 2016	Q.	4,500.00																																											
2 Septiembre 2016	Q.	4,500.00																																											
3 Octubre 2016	Q.	4,500.00																																											
4 Noviembre 2016	Q.	4,500.00																																											
5 Diciembre 2016	Q.	4,500.00																																											
6 Enero 2017	Q.	4,500.00																																											
7 Febrero 2017	Q.	4,500.00																																											
8 Marzo 2017	Q.	5,000.00																																											
9 Abril 2017	Q.	5,000.00																																											
10 Mayo 2017	Q.	5,000.00																																											
11 Junio 2017	Q.	5,000.00																																											
12 Julio 2017	Q.	5,000.00																																											
Suma 12 sueldos	Q.	56,500.00																																											
Promedio	Q.	4,708.33																																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> ((Salario Promedio 12 meses/365)*(Días de vacaciones a que tenga derecho/30))* Días laborados </div>	Pago de Vacaciones	Q.	2,057.48																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Fecha de ingreso:</td><td style="text-align: center;">01/10/2016</td></tr> <tr><td>Fecha de egreso:</td><td style="text-align: center;">15/08/2017</td></tr> <tr><td>No. de días laborados:</td><td style="text-align: center;">319</td></tr> </table>	Fecha de ingreso:	01/10/2016	Fecha de egreso:	15/08/2017	No. de días laborados:	319																																							
Fecha de ingreso:	01/10/2016																																												
Fecha de egreso:	15/08/2017																																												
No. de días laborados:	319																																												
Pago de Bono 14 y Aguinaldo																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1 Agosto 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>2 Septiembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>3 Octubre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>4 Noviembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>5 Diciembre 2016</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>6 Enero 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>7 Febrero 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>8 Marzo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>9 Abril 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>10 Mayo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>11 Junio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>12 Julio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>Suma 12 sueldos</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">56,500.00</td></tr> <tr><td>Promedio</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,708.33</td></tr> </table>	1 Agosto 2016	Q.	4,500.00	2 Septiembre 2016	Q.	4,500.00	3 Octubre 2016	Q.	4,500.00	4 Noviembre 2016	Q.	4,500.00	5 Diciembre 2016	Q.	4,500.00	6 Enero 2017	Q.	4,500.00	7 Febrero 2017	Q.	4,500.00	8 Marzo 2017	Q.	5,000.00	9 Abril 2017	Q.	5,000.00	10 Mayo 2017	Q.	5,000.00	11 Junio 2017	Q.	5,000.00	12 Julio 2017	Q.	5,000.00	Suma 12 sueldos	Q.	56,500.00	Promedio	Q.	4,708.33			
1 Agosto 2016	Q.	4,500.00																																											
2 Septiembre 2016	Q.	4,500.00																																											
3 Octubre 2016	Q.	4,500.00																																											
4 Noviembre 2016	Q.	4,500.00																																											
5 Diciembre 2016	Q.	4,500.00																																											
6 Enero 2017	Q.	4,500.00																																											
7 Febrero 2017	Q.	4,500.00																																											
8 Marzo 2017	Q.	5,000.00																																											
9 Abril 2017	Q.	5,000.00																																											
10 Mayo 2017	Q.	5,000.00																																											
11 Junio 2017	Q.	5,000.00																																											
12 Julio 2017	Q.	5,000.00																																											
Suma 12 sueldos	Q.	56,500.00																																											
Promedio	Q.	4,708.33																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Fecha de pago de Bono 14</td><td style="text-align: center;">01/07/2017</td></tr> <tr><td>Fecha de egreso:</td><td style="text-align: center;">15/08/2017</td></tr> <tr><td>No. de días laborados:</td><td style="text-align: center;">46</td></tr> </table>	Fecha de pago de Bono 14	01/07/2017	Fecha de egreso:	15/08/2017	No. de días laborados:	46	Pago de Bono 14	Q.	593.38																																				
Fecha de pago de Bono 14	01/07/2017																																												
Fecha de egreso:	15/08/2017																																												
No. de días laborados:	46																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Fecha de pago de Aguinaldo</td><td style="text-align: center;">01/12/2016</td></tr> <tr><td>Fecha de egreso:</td><td style="text-align: center;">15/08/2017</td></tr> <tr><td>No. de días laborados:</td><td style="text-align: center;">256</td></tr> </table>	Fecha de pago de Aguinaldo	01/12/2016	Fecha de egreso:	15/08/2017	No. de días laborados:	256	Pago de Aguinaldo	Q.	3,328.08																																				
Fecha de pago de Aguinaldo	01/12/2016																																												
Fecha de egreso:	15/08/2017																																												
No. de días laborados:	256																																												
Pago de Indemnización																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>1 Febrero 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,500.00</td></tr> <tr><td>2 Marzo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>3 Abril 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>4 Mayo 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>5 Junio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>6 Julio 2017</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">5,000.00</td></tr> <tr><td>Suma 6 sueldos</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">29,500.00</td></tr> <tr><td>Promedio</td><td style="text-align: center;">Q.</td><td style="text-align: right;">4,916.67</td></tr> </table>	1 Febrero 2017	Q.	4,500.00	2 Marzo 2017	Q.	5,000.00	3 Abril 2017	Q.	5,000.00	4 Mayo 2017	Q.	5,000.00	5 Junio 2017	Q.	5,000.00	6 Julio 2017	Q.	5,000.00	Suma 6 sueldos	Q.	29,500.00	Promedio	Q.	4,916.67			X																		
1 Febrero 2017	Q.	4,500.00																																											
2 Marzo 2017	Q.	5,000.00																																											
3 Abril 2017	Q.	5,000.00																																											
4 Mayo 2017	Q.	5,000.00																																											
5 Junio 2017	Q.	5,000.00																																											
6 Julio 2017	Q.	5,000.00																																											
Suma 6 sueldos	Q.	29,500.00																																											
Promedio	Q.	4,916.67																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Días laborados</td><td style="text-align: center;">1415</td></tr> </table>	Días laborados	1415	Pago de Indemnización	Q.	22,237.25																																								
Días laborados	1415																																												
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> (Salario Promedio 6 meses /6 + Salario Promedio 6 meses)/365*Días </div>																																													

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación de promedios para cálculo de
liquidaciones laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.4	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Verificación de Cálculo de ISR en formato Excel

3405	Anaithe Lucía Duarte Morales	CPC	3603	Ana Lucía Gómez Tup
Cálculo de ISR			Cálculo de ISR	
Ingresos en el 2017	Q 46,000.00		Ingresos en el 2017	Q 57,000.00
Liquidación Laboral	Q 28,216.18		Liquidación Laboral	Q 35,510.99
Toal Renta Bruta	Q 74,216.18		Toal Renta Bruta	Q 92,510.99
Rentas exentas			Rentas exentas	
Gastos personales	Q 48,000.00		-) Gastos personales	Q 48,000.00
Indemnización	Q 22,237.25		Indemnización	Q 27,106.09
Aguinaldo	Q 3,328.08		Aguinaldo	Q 4,441.55
Bono 14	Q 5,593.38		Bono 14	Q 7,005.02
Igss			Igss	Q 2,366.70
Total Renta Exenta	Q 79,158.71		Total Renta Exenta	Q 88,919.36
Renta Imponible X	-Q 4,942.53		Renta Imponible	Q 3,591.63
			Calculo de ISR 5% X	Q 179.58
3102	Mario Lucas Pineda Xin		3187	Leopoldo Cris Ruíz Pin
Cálculo de ISR			Cálculo de ISR	
Ingresos en el 2017	Q 36,250.00		Ingresos en el 2017	Q 40,000.00
Liquidación Laboral	Q 24,956.56		Liquidación Laboral	Q 5,022.83
Toal Renta Bruta	Q 61,206.56		Toal Renta Bruta	Q 45,022.83
Rentas exentas			Rentas exentas	
Gastos personales	Q 48,000.00		-) Gastos personales	Q 48,000.00
Indemnización	Q 21,110.27		Indemnización	Q -
Aguinaldo	Q 2,741.55		Aguinaldo	Q 3,059.36
Bono 14	Q 4,329.68		Bono 14	Q 6,559.36
Igss	Q 1,473.15		Igss	Q 1,642.20
Total Renta Exenta	Q 77,654.65		Total Renta Exenta	Q 59,260.92
Renta Imponible ✓	-Q 16,448.09		Renta Imponible	-Q 14,238.09
			Calculo de ISR 5% ✓	-Q 711.90
3590	Luis Alberto Fernández Muñoz		3220	Karla Paola Reyes López
Cálculo de ISR			Cálculo de ISR	
Ingresos en el 2017	Q 40,000.00		Ingresos en el 2017	Q 51,875.00
Liquidación Laboral	Q 63,963.47		Liquidación Laboral	Q 49,736.59
Toal Renta Bruta	Q 103,963.47		Toal Renta Bruta	Q 101,611.59
Rentas exentas			Rentas exentas	
Gastos personales	Q 48,000.00		-) Gastos personales	Q 48,000.00
Indemnización	Q 53,332.65		Indemnización	Q 40,798.17
Aguinaldo	Q 5,986.30		Aguinaldo	Q 4,140.41
Bono 14	Q 5,807.76		Bono 14	Q 5,889.73
Igss	Q 1,746.85		Igss	Q 2,237.90
Total Renta Exenta	Q 114,873.56		Total Renta Exenta	Q 101,066.21
Renta Imponible ✓	-Q 10,910.09		Renta Imponible	Q 545.38
			Calculo de ISR 5% X	Q 27.27

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Notificación de demanda laboral

P/T	A-41.5	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

**CENTRO DE SERVICIOS AUXILIARES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
LABORAL ORGANISMO JUDICIAL**

Cédula No.: 01164-151924484 JUZGADO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL PARA LA ADMISIÓN DE DEMANDAS EXPEDIENTE No.: 01164-2018-14604 ADMISIBILIDAD I OFICIAL II Expediente asignado al JUZGADO UNDECIMO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, GUATEMALA-OFICIAL I	 *151924484*  *01164*  *01164-2018-14604*  *7022510*
TIPO DE PROCESO: Trabajo Incidentes Falta Laboral	

En la ciudad de Guatemala, el 19 de febrero del año
 Dos mil dieciocho, siendo las 14:00 horas con 15
 _____ minutos, en:

CPC

AVENIDA REFORMA SEIS GUIÓN SESENTA Y CUATRO, OFICINA OCHOCIENTOS TRES, EDIFICIO PLAZA CORPORATIVA REFORMA, TORRE UNO, GUATEMALA ZONA NUEVE.

Notifico la (s) resolución (es) de fecha (s):
15 de enero 2018 Karla Reyes

A: BANCO CULTURAL, S.A. (Incidentado)

Por medio de cédula de notificación que contiene las copias de Ley y que entrego a:
Linda Flores

Quien de enterado LS firmó, DOY FE:



no se llevo a cabo la notificación por las siguientes razones:

<input type="checkbox"/> dirección inexacta	<input type="checkbox"/> no existe la dirección	<input type="checkbox"/> persona a notificar falleció
<input type="checkbox"/> lugar desconocido	<input type="checkbox"/> persona fuera del país	<input type="checkbox"/> datos no concuerdan

02/01/2018 Fecha de Recepción Imprime Marilyn Bin 14/01/2018 Fecha de impresión

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Información sobre cálculos de prestaciones
laborales
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-41.6	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/17
Revisado por:	BRA	22/02/17

		Información de pago	
Vacaciones	*Si trabaja todo el ao (365) tiene derecho a 15 días de vacaciones de lo contrario se toma proporcional *El sueldo mensual se divide los días del mes, por ejemplo 3500/30= y lo que resulte es el sueldo diario *Para finalizar el Sueldo diario se multiplica por los días que le corresponde y el resultado es el valor de vacaciones ✓		
Bono 14	*Período del 1 de julio al 30 de junio *Sueldo promedio de 6 meses multiplicado por la cantidad de días no pagados , este resultado dividido 365 días ✓		
Aguinaldo	*Período del 1 de diciembre de un año al 30 de noviembre del siguiente año *Sueldo promedio de 6 meses multiplicado por la cantidad de días no pagados, este resultado dividido 365 días ✓		
Indemnización	*Sueldo promedio de 6 meses multiplicado por 14 (incluye bono 14 y aguinaldo) este resultado dividido 12 meses del año esto será la cantidad base para la indemnización. *Cantidad base para la indemnización multiplicado por el total de días laborados este resultado dividido 365 días del año. ✓		

P/T		A-42	
		Firma	Fecha
Hecho por:		GEBV	15/02/18
Revisado por:		BRA	22/02/18

Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Verificación la integridad, precisión, y validez de los cálculos
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

Objetivo: obtener información sobre el proceso de liquidación laboral.

No	Código	Nombre	Carta		Fecha de Carta	Solvencia de áreas		Liquidación laboral		Liquidación y Voucher de cheque que está firmada		Fecha de Elaboración de Liquidación Laboral	Fecha de entrega de liquidación laboral
			R	D		Si	No	Si	No	Si	No		
1	3405	Analthe Lucía Duarte Morales	X		15/08/2017	X		X		X		14/09/2017	31/10/2107
2	3603	Ana Lucía Gómez Tup	X		31/08/2017	X		X		X		10/10/2017	30/11/2017
3	3102	Mario Lucas Pineda Xin	X		30/09/2017	X		X		X		17/11/2017	04/12/2017
4	3187	Leopoldo Cris Ruiz Pin	X		31/10/2017	X		X		X		29/11/2017	21/12/2017
5	3590	Luis Alberto Fernández Muñoz	X		10/11/2017	X		X		X		15/11/2017	03/12/2017
6	3220	Karla Paola Reyes López	X		25/12/2017	X		X		X		31/12/2017	15/01/2018

R- Renuncia, D-Despido

Análisis

En relación a la evaluación de la muestra de los expedientes laborales se verificó que las fechas de elaboración y pago de liquidaciones se realizan en tiempos extensos. Se verificó que no existen procedimientos y verificación oportuna para el pago de liquidaciones laborales de tal forma que las actividades de control deben impulsar los aspectos de riesgos en función a la eficiencia y efectividad para que el principio no solo se encuentre presente sino adecuado.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Verificación la integridad, precisión, y validez
de los cálculos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-43	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre el proceso de liquidación laboral.

Trabajo Realizado

Se obtuvo información sobre las medidas que utilizan para reducir los riesgos relacionados específicamente al cálculo de liquidaciones y el pago correspondiente con unos riesgos que identificó.

Han tenido como identificación de actividades de control en relación a la demora de pago que está consiente que es ineficiente el proceso, además errores en los procedimientos de cálculos de pagos de liquidaciones y validación en el sistema inadecuado.

Por lo que piensa que en relación a las políticas y procedimientos cubren los aspectos antes expuestos.

Análisis

En relación a los riesgos se deben establecer cuáles son las actividades de control, luego de ello fundamentar las políticas y procedimientos, sin embargo, si se encuentra presente el principio, pero no es efectivo, por lo cual se considera una deficiencia del sistema de control interno.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de la selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017 |

P/T	A-44	
	Firma	Fecha
	GEBV	15/02/18
	Revisado por:	BRA
		22/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No.11 – Selección y Desarrollo Controles generales sobre Tecnología				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-45	Los sistemas tecnológicos dentro del Departamento solo representan los ingresos totalizado de valores y de soporte utilizan hojas electrónicas, de las cuales todos tienen acceso y puede realizar cambios.	N	Se debería de aprovechar los recursos que el banco establece para el cálculo y generación de información automatizada.	A-34 A-36 A-39
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
La infraestructura tecnológica ha sido diseñada e implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de información.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional				
¿Se encuentra presente el principio?				
		S/N	Explicación / Conclusión	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Controles generales sobre mecanismos
tecnológicos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-45	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Narrativa

Objetivo: Determinar mecanismos tecnológicos con sus controles respectivos.

Trabajo Realizado

Según el Gerente de administración de sueldos, comentó que llevan un sistema donde realizan todos los registros, sin embargo, para realizar los cálculos, poseen unas plantillas electrónicas en Excel, que se les facilita a los colaboradores utilizarla para solo colocar el total respecto a la liquidación calculada. ✓✓

En el sistema de planilla del banco cada colaborador del departamento de administración de sueldos tiene su usuario y accesos restringidos según sus funciones y perfiles, pero en ocasiones por carga laboral se han ayudado en relación a darse las contraseñas personales, pero con la iniciativa de trabajo en equipo para poder resolver alguna situación de forma rápida.

Los documentos de respaldo contienen los cálculos y no se ha realizado ninguna verificación si las formulaciones están correctas debido a que se han detectado errores al momento de migrar la información de una plantilla a otra. Estos archivos son de conocimiento de todo el personal y es de libre acceso para realizar consultas según sean necesarias.

Continúa en A-45.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Controles generales sobre mecanismos
tecnológicos
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-45.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	15/02/18
Revisado por:	BRA	22/02/18

Análisis

No existe una gestión adecuada sobre la seguridad que representan los recursos tecnológicos ya que la información no presenta confiabilidad en todos sus aspectos, además no existen automatizaciones en relación a cálculos por lo que ocurren mayor número de errores, además se puede inferir que puede haber riesgos relacionados involucrando al personal, por lo que el principio se hace presente, no es efectivo, se colocará en el informe como un hallazgo de deficiencia.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación del despliegue de políticas y procedimientos
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-46	
Hecho por:	Firma	Fecha
Revisado por:	GEBV	16/02/18
	BRA	23/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No.12 – Despliega Políticas y Procedimientos				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-47 A-48 A-49 A-50	Las políticas y procedimientos deben ser diseñadas y autorizadas haciéndolas de conocimiento de todo el personal.	S	Las políticas representan que hacer y procedimiento como llevarlo a cabo.	A-32 A-34 A-36 A-39 A-44
Evalué las deficiencias registradas en el principio Al no contar con políticas las decisiones o medidas a adoptar pueden discrepar de la ideología o criterios del banco, por lo que, el no encontrarse documentadas no se alcanzaran los objetivos a niveles aceptables.		Explicación Por el tamaño de la entidad, el conocimiento de procedimientos y la comunicación para ejecutarlos no sería del todo funcional oralmente.		
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión	
¿Se encuentra presente el principio?		N	Falta de políticas y procedimientos	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		N	Falta de políticas y procedimientos	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-47	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre procedimientos y políticas relacionadas por el cálculo y pago de liquidaciones.

Trabajo Realizado

Se entrevistó al Gerente de administración de sueldos respecto a las políticas que a pesar de no estar documentas él ha creado según las necesidades del departamento a su cargo, de lo cual nos mencionó que: ✓✓

- No existen políticas diseñadas y autorizadas para el departamento.
- No existen procedimientos aprobados por altos mandos.
- No existen procedimientos clave en relación a los cálculos y pagos de liquidaciones laborales.
- Las liquidaciones se calculan y son procesadas en el sistema.
- Las liquidaciones se realizan de conformidad a normativa laboral.
- Las liquidaciones son registradas en contabilidad.

Además, comentó que cada colaborador tiene conocimiento de todos los procedimientos que se realizan en el área, del cual comentó el de liquidación siendo este:

Continúa en A-48

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-48	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

Liquidaciones Laborales

- a. Al momento que se realiza una baja, es decir un despido, el Gerente del departamento que solicita la baja, solicita la carta al Gerente del departamento de administración de sueldos quién a su vez solicita a la Asistente Junior-Recepcionista la elaboración de la misma, no se tiene horario específico para la realización y elaboración de las cartas. La asistente elabora carta y solicita firmas, entrega la carta impresa en papel membretado al Gerente que la solicitó.
- b. En este caso la carta se queda en la Gerencia que la solicitó y está debe solicitar firmas del colaborador de baja y remitir la carta al departamento de administración de sueldos para que este realice el pago de liquidaciones laborales. En ocasiones las cartas no han sido devueltas en el departamento de administración de sueldos. ✓✓
- c. Cuando el colaborador decide presentar su renuncia, elabora una carta la cual debe indicar el motivo del retiro, la fecha y dando el tiempo establecido según el artículo del código de trabajo, esta carta debe estar firmada por el colaborador, el jefe inmediato, sello y firma de recibido por el departamento de administración de sueldos. En ocasiones no lleva estos requisitos y se solicita que modifique la carta.
- d. La Asistente Recepcionista se encarga de las cartas y se las traslada a la Asistente Senior.

Continúa en A-49

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-49	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

en ocasiones cuando no está la Asistente Recepcionista otros asistentes reciben las cartas, que a veces informan que las recibieron y en otras no informan.

e. La Asistente Senior recibe las cartas de baja (renuncias, despido o certificados de defunción) y realiza el procedimiento siguiente:

1. Toma las cartas, revisa que cumplan las características como firmas y fechas de baja. En algunas liquidaciones que ha revisado ha faltado este paso.
2. Revisa códigos y los ingresa al sistema para darles de baja y así eliminarlos de las plantillas de pago. En ocasiones por no tener información de bajas, se les ha pagado su sueldo en meses que no les corresponde por estar de baja. ✓✓
3. Prepara fotocopias de cartas y las archiva en carpetas, las originales las archiva en expedientes laborales que solicita al archivo del departamento de administración de sueldos.
4. Luego realiza en un formato de Excel la solvencia para solicitar a los diferentes departamentos los saldos, así como para informar la baja de los colaboradores a las áreas encargadas. En este caso no se les da fecha límite a las áreas para que trasladen la información lo cual retrasa el pago de los ex colaboradores.
5. Realiza baja en todo el sistema y luego abre una hoja de Excel la cual debe actualizar con la información del colaborador de baja al momento de utilizar la hoja, **Continúa en A-50**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
Proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-50	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

esta hoja no se actualiza automáticamente, el Asistente debe verificar datos en el sistema, expediente laboral, en este debe verificar que existan cartas e información que le ayude a tomarlos en cuenta en el cálculo.

6. Ingresar los datos a la hoja de Excel y luego realiza los cálculos de forma manual, comparándolo con fórmulas de la hoja, estos los guarda con el nombre del ex colaborador y espera las solvencias.

7. Al tener las solvencias prepara copia y verifica los descuentos para aplicarlos. ✓✓

8. Ingresar al Sistema de SAT e ingresar datos para el registro de los ingresos e ingresos del ex colaborador y genera el formulario para la retención de ISR.

9. Al tener los cálculos traslada al Gerente de sueldos para la revisión y autorización. En este aspecto la revisión que se realiza se demora derivado que hay otros asuntos por atender. Si hay errores se traslada nuevamente al Asistente para la modificación y corrección.

10. Cuando ya están autorizadas, toma el expediente laboral le coloca baja y emite registro contable para la contabilización de la liquidación laboral esto en un formato de Excel,

Continúa en A-50.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-50.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

para el traslado al sistema respectivo en donde también hace el registro del cheque de caja para el pago de la liquidación. Esto debería ser al momento que este la liquidación laboral.

11. Solicita el cheque de caja al Gerente de sueldos y con el registro del cheque en el sistema emite el cheque en un formato de Excel e imprime, luego imprime finiquito laboral, imprime formulario de retención de ISR y busca firma registrada para cheque.

12. Según tiene conocimiento el Asistente debe llamar a ex colaborador para entrega de finiquito laboral. Pero en ocasiones recibe llamadas de los ex colaboradores que aún no se les ha pagado la liquidación laboral. ✓✓

Cabe mencionar que no se ha establecido horarios y tampoco tiempo de entrega de liquidaciones laborales.

Todos los meses se da prioridad a pago de planilla por lo que si tienen bajas por aplicar las deja pendientes y provisiona los gastos para aplicarlos y generar el pago el próximo mes.

En cantidad de liquidaciones pagadas y pendientes de pago no se tiene un control.

- f. El Asistente Senior adicional a las funciones anteriormente descritas, realiza las siguientes funciones: **Continúa en A-50.2**

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Políticas y procedimientos relacionados
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-50.2	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

1. Ingresa Expedientes Laborales de alta al sistema, prepara copias y archiva.
2. Recibe suspensiones laborales por IGSS.
3. Actualiza información de planilla
4. Actualiza Descuento de Impuesto Sobre la Renta para aplicación a colaboradores
5. Calcula planilla para pago en quincena y fin de mes
6. Realiza y actualiza información de ingresos y egresos para el registro y pago de Impuesto Sobre la Renta a SAT.
7. Revisa y autoriza cartas de aumentos y certificados de trabajo.
8. Verifica y realiza información para pago de IGSS.

Análisis

Se desglosó el procedimiento de liquidación que realiza el departamento el cual posee todos sus aspectos relevantes por lo que el principio no se encuentra presente, no es efectivo debido a que no se encuentra oficialmente autorizado ni por escrito, siendo esta una deficiencia grave.

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación del componente Información y Comunicación
 Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-51	
Hecho por:	Firma	Fecha
Revisado por:	GEBV	16/02/18
	BRA	23/02/18

Evaluación de componente – Información y Comunicación			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
13. Utiliza Información Relevante	S	S	La comunicación de información que apoye al Departamento de Administración de Sueldos a poder alcanzar sus objetivos y determinar aspectos relevantes a la actividad no ha llegado por las líneas externas e internas según la captación se encuentra en proceso.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
A-52	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
14. Se Comunica Internamente	S	S	La comunicación debe estar presente en todas las Gerencias y debe establecerse de doble vía.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-54	N		
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
15. Se comunica con el Exterior	S	S	La comunicación es indispensable para conocer los niveles de satisfacción hacia las fuentes externas que genera el Departamento.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?		
A-56	N		

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de la utilización de información relevante
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-52	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas
Principio No.13 – Utiliza Información Relevante			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia	
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
A-53	La comunicación de información que apoya al Departamento de Administración de Sueldos a poder alcanzar sus objetivos y determinar aspectos relevantes a la actividad no ha llegado por las líneas externas e internas según la captación se encuentra en proceso.	N	Los datos deben ser captados constantemente en todas las líneas del banco.
Evalué las deficiencias registradas en el principio			
Los resultados de la captación de información deben proporcionar puntos clave para alinearlos según los objetivos del departamento y el alcance de ellos, de no contar con ello no podrá definir el nivel esperado de satisfacción.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión
¿Se encuentra presente el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Captación de información relevante
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-53	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	16/02/18
Revisado por:	BRA	23/02/18

Narrativa

Objetivo: Captar de información de calidad para poyar el funcionamiento del control interno.

Trabajo Realizado Según el Gerente de Recursos humanos con el Gerente General estuvieron recibiendo información vía telefónica en la cual daban a conocer personas que laboraban con anterioridad que fueron liquidados de forma incorrecta y que podían tomar represalias contra el Banco Cultural S.A. ✓✓

Algunas personas se quejaron por la falta de comunicación que denota el departamento de administración de sueldos por lo que ellos deciden realizar la denuncia de forma anónima para que le brinden seguimiento.

Incluso se ha colocado un formulario en el cual las personas puedan brindar sus datos, cual fue el motivo de retiro de la entidad y que califiquen si el departamento que tiene a cargo las liquidaciones le ha resuelto de manera eficiente su situación o cual ha sido su experiencia en relación a ello. Al momento no se ha recolectado esa información ya que acaba de entrar en actividad la semana anterior a la fecha con el afán de captar información importante para determinar la eficiencia y efectividad en las operaciones de los colaboradores y el trato a los colaboradores inactivos del Banco.

Análisis Las medidas y los canales de comunicación deben ser libres para los usuarios del Banco, así se puede retroalimentar a través de encuestas, comentarios, quejas, reclamos todo tipo de faltas al cumplimiento de un sistema de control efectivo dentro de la entidad, por lo que se considera que en la información se presenta como principio adecuado con un nivel deficiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de comunicación interna
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-54	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia Comentarios	
A-55	A nivel de Recursos Humanos se encuentran el proceso de comunicación, por lo que el Gerente de Administración de Sueldos no recibe dichas comunicaciones de los colaboradores.	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N) N La comunicación debe estar presente en todas las Gerencias y debe establecerse de doble vía.	A-52 A-56
Evalué las deficiencias registradas en el principio Al recabar información con el fin de apoyar a desempeñar sus responsabilidades a través de múltiples funciones al control interno.			
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		Explicación / Conclusión	
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Mecanismos de Comunicación Interna
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-55	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Narrativa

Objetivo: Identificar los mecanismos de información que se transmite a distintos niveles de la organización.

Trabajo Realizado Según lo entrevistado se comunicó que existen diferentes vías relacionadas al área de Recursos Humanos y por consiguiente los departamentos, tales como el de administración de sueldos:

- Objetivos
- Funciones y responsabilidades
- Líneas de comunicación
- Cuadros de mando
- Comunicaciones vía línea telefónica de denuncia
- Comunicaciones vía correo electrónico

Algunas de ellas se encuentran estructurando para finales de año poder tenerlas en todas las áreas del Banco como parte de la transparencia y mejores prácticas adoptadas.

Análisis

Se encuentran vías de comunicación definida, pero en el caso del departamento a cargo del proceso de liquidación se encuentran por definirse por lo que el principio existe de forma general más no específico en el alcance de la evaluación por lo que se considera una deficiencia del sistema de control interno, independiente que se tenga en planes de realizar o añadir el departamento de administración de sueldos.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de comunicación externa
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-56	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas	
Principio No. 15 – Se comunica con el Exterior				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-57	El Departamento de Administración de Sueldos no posee un método de comunicación pertinente, ya que la comunicación con el público exterior no es dirigida de forma personalizada ni directa, la interacción no la realizan los mismo colabores encargados del proceso de liquidación y pago.	N	La comunicación es indispensable para conocer los niveles de satisfacción hacia las fuentes externas que genera el Departamento.	A-52 A-54
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
Las inexistencias de canales abiertos directos ocasionan falta de retroalimentación de parte de los encargados del proceso.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión	
¿Se encuentra presente el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Mecanismos de Comunicación Externa
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-57	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Narrativa

Objetivo: Identificar los mecanismos de información entrante y saliente.

Trabajo Realizado

El Gerente de Recursos Humanos y el Gerente General comentaron que existen otras fuentes de información externas donde se han podido establecer algunos puntos importantes a tomar en cuenta. Así como aquella información que debe ser transparente y con acceso a la misma por la actividad bancaria la cual posee interés del público en conocer aquellas situaciones de interés que representen ya sea en foros u otra manera de comunicar de forma directa ya sea en la utilización de la página web o por las redes sociales.

Ya que a través de esos medios el banco puede interactuar con el público diferentes temas de relevancia, según las necesidades del interesado, los representantes del banco hacen saber llegar aquellas inquietudes, denuncias y sugerencias en relación a todas las áreas de la entidad.

En el caso del departamento de administración de sueldos no ha estado implicado en ningún comunicado del cual represente una llamada de atención o plan de acción ante alguna situación predispuesta.

Continúa en A-57.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Mecanismos de Comunicación Externa
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-57.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Análisis

En el caso del proceso de liquidación laboral se debería tener evidencia sobre la información que realiza a quienes les brinda el acompañamiento, debido a que es importante establecer la eficiencia y efectividad de comunicación que existe en diferentes medios externos para dar a conocer o resolver el proceso a cargo, de tal forma que se reconoce como deficiencia en relación a los usuarios o interesados.

Banco Cultural, S.A.
 Evaluación de Control Interno en el
 proceso de pago de liquidaciones laborales
 Matriz de Evaluación del componente Supervisión
 Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-58	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Evaluación de componente – Información y Comunicación			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
16. Realiza Evaluaciones Continuas y/o Independientes	S	S	Las evaluaciones son realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos y el Consejo de Administración no ha podido formar parte de esta actividad debido por la falta de competencia.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?	
		N	
A-59			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
17. Evalúa y Comunica Deficiencias	S	S	Las deficiencias no son comunicadas de forma oficial ante el Departamento de Administración de sueldos para que ellos establezcan medidas correctivas, añadidas a las observaciones que le hacen Gerencia General y de Recursos Humanos.
Referencia	Evaluación de Deficiencia		
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave?	
		N	
A-61			

P/T	A-59	
Hecho por:	Firma	Fecha
Revisado por:	GEV	17/02/18
	BRA	24/02/18

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de realización de evaluaciones continuas y/o independientes
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

Evaluación de Principio			Deficiencias Relacionadas
Principio No.16 – Realiza Evaluaciones Continuas y/o Independientes			
Deficiencias aplicables al principio			
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia	
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
A-60	Las evaluaciones son realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos y el Consejo de Administración no ha podido formar parte de esta actividad debido por la falta de competencia.	N	Se debe de considerar el proceso de evaluaciones continuas e independientes. A-61
Evalué las deficiencias registradas en el principio Las evaluaciones deben ser analizadas y de toma de decisiones por los altos mandos según considere el Consejo de Administración y debe de contemplarse continuamente en relación a las acciones tomadas ante las deficiencias encontradas.		Explicación	Las actividades de supervisión pueden ir respaldadas por la forma de gestión y las técnicas que realicen para llevar a cabo las mismas donde participen personal clave.
Evalué el principio aplicando su criterio profesional		S/N	Explicación / Conclusión
¿Se encuentra presente el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Actividades de evaluación y supervisión
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-60	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Narrativa

Objetivo: Obtener información sobre las evaluaciones y supervisiones sobre el sistema de control interno.

Trabajo Realizado

Según lo expresado por el Gerente General comentó que no han existido evaluaciones anteriormente alineadas al marco de referencia COSO 2013, debido a que no lo habían considerado como prioridad y en utilización a mejores prácticas del control.

Comentó que en el área de Recursos en totalidad él realiza supervisiones constantes y derivado de ello se pudo establecer que en el cálculo de la liquidación laboral se encontraban algunas flaquezas, por lo que se pudo determinar que era necesario realizar una evaluación específica por un experto, por lo que el Consejo de Administración no podía relacionarse con el proceso.

De tal forma que periódicamente consideran que se irán realizando más evaluaciones para poder definir si el sistema de control interno en su conjunto es efectivo.

Continúa en A-60.1

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Actividades de evaluación y supervisión
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-60.1	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Análisis

Las evaluaciones continuas marcan la pauta a conocer cuáles son aquellos principios del sistema de control interno se encuentran presentes y como optar por acciones de mejora para impulsar el cumplimiento de objetivos, por lo que el principio No.16 se puede identificar, pero no se encuentra en funcionamiento, lo cual representa un hallazgo que estará contenido en el informe correspondiente.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Matriz de Evaluación de evaluación y comunicación de deficiencias
Periodo del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-61	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Evaluación de Principio				
Principio No.17 – Evalúa y Comunica Deficiencias				
Deficiencias aplicables al principio				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia de Control Interno	Evaluación de Deficiencia		Deficiencias Relacionadas
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
A-62	Las deficiencias no son comunicadas de forma oficial ante el Departamento de Administración de sueldos para que ellos establezcan medidas correctivas, añadidas a las observaciones que le hacen Gerencia General y de Recursos Humanos.	N	Dependiendo del tipo de evaluación que realicen, en el cual deben reportar a los interesados según corresponda.	A-52 A-54 A-56 A-59
Evalué las deficiencias registradas en el principio				
Los niveles superiores al Departamento deben de proporcionar apoyo para adoptar medidas correctivas y determinar cuáles áreas se ven afectas por falta de controles adecuados o cualquier otra deficiencia.				
Evalué el principio aplicando su criterio profesional				
¿Se encuentra presente el principio?		S/N	Explicación / Conclusión	
		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación.	
¿Se encuentra en funcionamiento el principio?		S	Las deficiencias de control interno poseen controles de compensación	

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Deficiencias establecidas por las partes
responsables
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	A-62	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/18
Revisado por:	BRA	24/02/18

Narrativa

Objetivo: Definir la forma en la cual comunican las deficiencias y aplican medidas correctivas.

Trabajo Realizado

El Gerente de administración de sueldos nos comentó que en alguna ocasión ha recibido comentarios o sugerencias de parte del Gerente de Recursos humanos y el Gerente General, pero no se ha realizado de manera formal que represente un comunicado de deficiencias sobre la supervisión realizada. ✓✓

Se enfatiza en normas laborales y no sobre el sistema de control interno o riesgos derivados.

Análisis

No existe una comunicación efectiva de las deficiencias del sistema de control interno debido a ello hace presente el principio, pero no cumple con la eficiencia y efectividad que debería tener por lo que considerará como deficiencia de control interno, la cual se integrará el informe de evaluación.

Banco Cultural, S.A.
Evaluación de Control Interno en el
proceso de pago de liquidaciones laborales
Cédula de Marcas
Período del 01/01/2017 al 31/12/2017

P/T	Z	
	Firma	Fecha
Hecho por:	GEBV	17/02/17
Revisado por:	BRA	24/02/17

Descripción	Marca
Valores verificados Conforme	✓
Valores verificados Inconforme	X
Verificado con Contabilidad	⊕
Copia proporcionada por el cliente	CPC
Cálculo Efectuado por Auditoría Interna	~
Información obtenido por medio de entrevista con el presidente del Consejo de Administración del Banco	↗
Inexistencia de Descriptor de puesto del personal de Administración de Sueldos según comentarios de Gerente	¢
Información obtenida por medio de entrevista con el personal de Recursos Humanos y departamento de	↑
Información obtenida por medio de entrevista realizada al Gerente de departamento de Administración de Sueldos	✓✓
Documentos de capacitación no documentados	⊕
Información obtenida por medio de entrevista con Gerente General	◆
Verificación de información por medios electrónicos	☑
Comprobación de envío de correo electrónico de los valores éticos de la institución	◆
Información corroborada con el colaborador evaluado y el Gerente de área	↘
Formatos analizados de acuerdo a la información clave que debe contener la Notificación de Puntos de Mejor para el colaborador	W
Formatos utilizados para establecer adecuadamente el compromiso de mejora en la Evaluación del desempeño de parte de los colaboradores.	Wx
Formato evaluado en cuanto contenido de información útil a la requisición del personal	¢

4.8 Informe de Evaluación



Guatemala, 03 de marzo de 2018

Licenciado: Bruno Petro
Presidente
Consejo de Administración
Presente

Respetable Licenciado:

Me permito informarle que hemos concluido la Evaluación de Control Interno y hacemos entrega del informe correspondiente, según el cumplimiento de nuestras actividades establecidas en el plan anual para el presente año.

Hemos realizado una evaluación de control interno en el proceso de pago de liquidaciones labores, tomando como referencia el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017. Nuestro trabajo consistió en evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y a la vez detectar posibles hallazgos que pusieran en riesgo las operaciones del área.

El alcance de nuestra revisión incluyó los principales procesos clave así como personal y funcionarios relacionados a la ejecución de liquidaciones laborales, así mismo, documentos que pudieran soportar los procesos relacionados.

De acuerdo a nuestra evaluación consideramos que debe fortalecer el sistema de control interno en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de la metodología de la evaluación del riesgo
- Diseño de controles, políticas y procedimientos
- Elaboración de Flujogramas

Adjunto a la presente encontrará el informe de hallazgos y recomendaciones específicas.

Atentamente,

Licenciado Braulio Rodríguez
Auditor Interno Corporativo

Informe de Evaluación de Control Interno en el Proceso de Pago de Liquidaciones Laborales

Hallazgo No.1

Código de Ética

Al verificar la existencia y evaluación del conocimiento del código de ética por parte del personal del departamento de administración de sueldos, no se tuvo a la vista el código de ética físico y se determinó la falta del conocimiento de la existencia del mismo por parte del personal; de acuerdo a información de Recursos Humanos hizo referencia que el documento se encuentra en la página web y que su diseño tiene características generales como regulador de conducta, sin embargo, no se tuvo acceso a dicho documento y no fue de conocimiento pertinente en la evaluación.

Criterio

Las políticas del Banco deben tener incluido el Código de ética físico para consulta y para conocimiento de los colaboradores tanto para los del departamento de administración de sueldos como para todo el personal de la organización.

Causa

El Gerente del departamento de administración de sueldos no ha puesto atención al contar con un código de ética impreso con todo el cumplimiento de todas las políticas.

Efecto

El personal del departamento de administración de sueldos al no conocer los límites en la ejecución de sus funciones apegados a la ética puede caer en

faltas de orden moral o fraudes, otorgamiento de valores mayores en liquidaciones laborales y comportamientos inadecuados.

Comentario de la Administración

Se tiene estipulado la actualización y están trabajando en ello, además trataran de incluir aspectos específicos sobre algunas operaciones fundamentales que el banco realice y de acuerdo a lo entendido la página web se encuentra en mantenimiento.

Recomendación

Se recomienda que la Gerencia de Recursos Humanos realice actualizaciones constantemente al Código de ética en materia de valores, principios éticos, conflicto de intereses y manejo de información confidencial, responsabilidades, sanciones en los perfiles de trabajo; manteniendo el acceso abierto de dicho documento para todos los colaboradores del Banco, por lo que, el Gerente del departamento de administración de sueldos promoverá la lectura y cumplimiento del código de ética para que el personal encargado de las liquidaciones laborales realice el pago conforme a la ética establecida, lo anterior fortalecerá el cumplimiento honesto, comprometido y eficaz del sistema de control interno.

Hallazgo No. 2

Manual de funciones y competencias laborales

La estructura definida para el departamento de administración de sueldos dentro del banco no muestra las atribuciones o funciones mínimas que realiza cada puesto en un documento autorizado, por lo que los colaboradores del departamento de sueldos no tienen designadas funciones específicas y generales formalmente; ya que en ocasiones por sobrecarga laboral acuden

al trabajo en equipo a pesar de las propias competencias, habilidades y experiencias de cada colaborador.

Criterio

Los manuales de funciones y competencias laborales son de importancia, ya que es un instrumento diseñado para lograr una adecuada administración de los colaboradores, en el mismo se establecen las funciones y competencias laborales de los cargos que conforman el departamento de administración de sueldos y, los requisitos exigidos para el desempeño de éstos.

Causa

El Gerente del departamento de administración de sueldos no ha considerado solicitar e informar sobre la importancia de un manual de funciones y competencias laborales, derivado que dicha información la proporciona de forma verbal al personal que tiene a su cargo conforme se vaya dando las actividades a realizar.

Efecto

Los colaboradores del departamento de administración de sueldos al no conocer las funciones generales y específicas de su cargo y las competencias laborales que demanda su puesto de trabajo pueden realizar actividades que no les corresponda existiendo errores significativos que produzcan pérdidas derivadas a los cálculos en función a factores económicos o normativos.

Comentario de la Administración

El Gerente del departamento debe establecer que atribuciones le brinda al personal y el a su criterio definirá quienes son los adecuados para desempeñar cada labor que realiza.

Recomendación

Solicitar de forma escrita la autorización y aprobación de un Manual de Funciones y Competencias Laborales para el departamento de administración de sueldos, ya que es de importancia que los colaboradores que realizan las liquidaciones laborales tengan conocimiento de sus funciones generales y específicas dentro del departamento y tengan responsabilidad ante tales atribuciones. Al contar con un Manual de Funciones y Competencias Laborales se lograrán propósitos como: organizar la marcha de los procesos de pago de liquidaciones laborales, forjar un mayor nivel de compromiso frente al desempeño eficiente de los colaboradores, suministrar información importante, facilitar el establecimiento de parámetros de productividad y competitividad institucional.

Hallazgo No. 3

Matriz de riesgos, plan de contingencias para la retención y sucesión de colaboradores

Existe relevancia en los riesgos tanto inherentes como de control en el departamento de administración de sueldos, ya que no realizan gestión e identificación de riesgos adecuados y tampoco realizan diseños de controles que disminuyan la exposición al riesgo operativo, fraude, reputacional, tecnológicos que se encuentra en el departamento en el proceso de pago de liquidaciones laborales .

Criterio

Identificación y mitigación de riesgos, matriz de riesgos, plan de contingencia para la retención y sucesión de colaboradores, confiabilidad en los recursos tecnológicos son esenciales que existan en el departamento de administración

de sueldos para tener la debida segregación de funciones y no recargar los derechos y obligaciones del puesto de trabajo en un solo colaborador, además automatizar los cálculos de liquidaciones laborales.

Causa

No contar con identificación de riesgos, matriz de riesgos, plan de contingencia para la retención y sucesión de colaboradores, capacitaciones referentes a las necesidades del departamento y falta de la gestión adecuada sobre la seguridad que representan los recursos tecnológicos.

Efecto

Se puede materializar malversación de fondos o información fraudulenta de conformidad a la documentación de soporte laboral, pagos relacionados y corrupción, lo que causara un impacto en el resguardo de los activos del banco.

Comentario de la Administración

No se ha realizado la identificación de riesgos y tampoco planes de contingencia para la retención y sucesión de colaboradores.

Recomendación

Establecer medidas sobre investigación, detección, análisis sobre factores de riesgos de fraude que presenten los colaboradores que realizan el cálculo y pago de liquidaciones laborales, realizar una cuidadosa verificación de antecedentes de los colaboradores responsables, tener el código de ética, claro y conciso, no dejar en manos de un solo colaborador el proceso de pago de liquidaciones laborales, es decir tener segregación de funciones, que los accesos a reportes de movimientos bancarios y cuentas monetarias únicamente los tenga el responsable del departamento y establecer línea

anónima de reporte de hechos fraudulentos. Realizar matriz de riesgos y plan de contingencia para la retención y sucesión de colaboradores.

Hallazgo No. 4

Manual de políticas y procedimientos para el cálculo y pago de liquidaciones laborales

En el departamento de administración de sueldos no existen políticas y procedimientos para el cálculo y pago de liquidaciones laborales, dicha información no se encuentra documentada y autorizada por altos mandos, de ello deriva la falta de conocimiento de los colaboradores y departamentos sobre lo que, como y en qué tiempo deben de realizar los procedimientos a lo que respecta liquidaciones laborales.

Criterio

El departamento de administración de sueldos debe contar con un manual de políticas y procedimientos del proceso del cálculo y pago de liquidaciones para ser aplicado por los responsables de los procesos del cálculo y pago de liquidaciones laborales.

Causa

El Gerente de administración de sueldos ha creado procedimientos que no están oficialmente autorizados ni por escrito y no ha tenido interés en la divulgación para autorización de procedimientos específicos y políticas oficiales relacionadas a la actividad del departamento.

Efecto

Errores significativos y discrepancias de criterios entre colaboradores y personal supervisor de actividades, por lo que no se alcanzaran los objetivos establecidos.

Comentario de la Administración

No se ha diseñado por que el Gerente del departamento ha comentado que todos sus colaboradores tienen experiencia y altos conocimientos relacionados a liquidaciones laborales.

Recomendación

Se debe diseñar el manual de políticas y procedimientos para el pago de liquidaciones laborales para poder afrontar los riesgos estipulados y mitigar todo tipo de exposición, aunque se debe considerar que el elemento humano es el generador de mayor probabilidad que se den los riesgos, pero los controles efectivos contrarrestaran las malas prácticas en el proceso de cálculo y pago liquidación Es necesario que el personal conozca y demuestre que sus competencias están de acuerdo a los lineamientos establecidos, impulsando la consecución de objetivos.

Hallazgo No. 5

Comunicación inadecuada

En el departamento de administración de sueldos no existen canales de comunicación de ética, denuncias y/o consultas.

Criterio

En el departamento de administración de sueldos debe existir un Canal de comunicación de ética, denuncias y consultas para establecer comunicación con colaboradores activos e inactivos tanto externos como internos.

Causa

La Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia General reciben información vía telefónica sobre personal inactivo inconforme de los pagos, dicha información no es trasladada al departamento de administración de sueldos para la verificación respectiva de liquidaciones laborales y esta última no dispone de un canal de comunicación directa.

Efecto

Repercutir en demandas laborales a la institución por no contar con canales de información los cuales pueden ayudar a la retroalimentación de la información.

Comentario de la Administración

Se están implementando nuevas prácticas de comunicación en el área de Recursos humanos ya que en algunas ya está puesto en marcha este tipo de medios para hacer valer la voz del colaborador activo o inactivo.

Recomendación

Crear canales de comunicación para mantener información actualizada para el proceso de liquidaciones laborales con el personal inactivo, así como para consultas relacionadas a salarios y pagos con el personal activo.

Hallazgo No. 6

Competencias de supervisión de la Alta Gerencia

Al indagar a los directores del consejo de administración nos indicaron que no existe entre ellos ninguna persona a con competencias suficientes para poder cuestionar a la alta gerencia sobre los procesos y controles de liquidaciones laborales.

Criterio

Contar con un especialista en el proceso de pago de liquidaciones laborales es de importancia en el consejo de administración del banco para poder evaluar y supervisar el proceso y controles del pago de liquidaciones laborales.

Causa

El Gerente General realizó supervisiones constantes del pago de liquidaciones laborales el Consejo de Administración no pudo intervenir ya que no dispone de un especialista y experto sobre el tema del proceso de pago de liquidaciones laborales así, teniendo falta de supervisión continua y adecuada, con deficiencias específicas.

Efecto

Desconocimiento de los principios de control interno y de las acciones de mejora en el proceso de pago de liquidaciones para cumplir con los objetivos de la institución

Comentario de la Administración

Las evaluaciones se han realizado, pero no con base a modelos de control referentes a marcos internacionales.

Recomendación

Es necesario realizar capacitaciones constantes a los directores de Consejo de Administración y la Gerencia General a efecto que estos tengan competencias suficientes para cuestionar en aspectos básicos la información que les es entregada relacionada a liquidaciones laborales.

Hallazgo No. 7

Pago incorrecto en las prestaciones laborales

Al realizar la revisión de los cálculos de liquidaciones laborales se detectó que en algunos casos los cálculos eran incorrectos ya que se les pagó de forma completa cuando debió ser de forma proporcional, a continuación el detalle de los casos:

Nombre del Colaborar	Pago de más
Anaithe Lucía Duarte Morales	Q.22,237.25
Ana Lucía Gómez Tup	Q. 2,958.33
Karla Paola Reyes López	Q. 4,204.11

Criterio

Es de importancia que el departamento de administración de sueldos cuente con un sistema activo para el cálculo de prestaciones laborales y que el personal responsable verifique de forma detallada el cálculo y pago de las prestaciones laborales.

Causa

El departamento de administración de sueldos realiza los cálculos en un formato de Excel, en el cual tiene fórmulas y cada que realiza una liquidación lo realiza en un formato ya utilizado, esto tiende a confundir al momento de realizar otro cálculo.

Efecto

Pagos incorrectos, en exceso y errores en el cálculo y pago de liquidaciones laborales.

Comentario de la Administración

En el departamento de administración de sueldos si existe sistema pero el módulo de pago de liquidaciones laborales no está activo.

Recomendación

Establecer la actualización del módulo del cálculo de las prestaciones laborales en el sistema y capacitar al personal responsable en los temas relacionados a las leyes laborales, el cálculo de prestaciones laborales y al proceso de las mismas; instruir a todo el personal de administración de sueldos que realice la verificación respectiva de las liquidaciones laborales previo a autorización .

CONCLUSIONES

1. El banco objeto de estudio necesita tener un adecuado sistema de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales el cual le permitirá disminuir riesgos como cálculos incorrectos y tiempos extensos en entrega de finiquitos laborales.
2. En el departamento de administración de sueldos del banco existen debilidades básicas que impactan la calidad de la información en lo que respecta el proceso de pago de liquidaciones laborales, al no contar con manual de funciones y competencias laborales y manual de políticas y procedimientos.
3. El control interno es de importancia ya que coadyuva la eficiencia y eficacia en los procesos, asegura la exactitud y veracidad de los datos, vela por que el banco disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.
4. El sistema de control interno a la fecha, en el departamento de administración de sueldos presenta debilidades en cuánto a políticas, procedimientos, controles y detección de riesgos.

RECOMENDACIONES

1. Es conveniente que el banco implemente todos los componentes del sistema de control interno en el proceso de pago de liquidaciones laborales, para lograr corregir, identificar y mitigar los riesgos.
2. Que el departamento de administración de sueldos vele por que el personal del departamento conozca sus funciones de forma escrita y formal y se comprometa a realizar de forma eficiente y eficaz el cálculo y pago en el proceso de pago de liquidaciones laborales, tomándolo en cuenta para las evaluaciones de desempeño.
3. Es de importancia que el banco promueva el cumplimiento del control interno en el departamento de administración de sueldos para el desarrollo de la organización.
4. El departamento de administración de sueldos puede implementar un sistema de control interno con prácticas alineadas que disminuyan los riesgos buscando fortalecer el proceso de liquidaciones laborales, fortalecimiento de la reputación ante todos sus interesados, así como, la exactitud en los cálculos de liquidaciones laborales.

Referencias Bibliográficas

1. *Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.*
2. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México : Mc Graw Hill.
3. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo*. (1961) y sus reformas.
4. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 17-73, Código Penal y sus reformas.*
5. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92 Ley de Bonificación Anual*. (1992). República de Guatemala.
6. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 76-78 Ley de Aguinaldo*. (1978). República de Guatemala.
7. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria*. República de Guatemala.
8. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 17-2012 Ley Monetaria*. República de Guatemala.
9. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala*. (2002). República de Guatemala.
10. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 18-2002 Ley de Supervisión Financiera*. (2002). República de Guatemala.
11. *Congreso de la República de Guatemala, Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros*. (2002). República de Guatemala.
12. Instituto de Auditores Internos de España. (2017). *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*. España: Instituto de Auditores Internos de España.

13. PwC PricewaterhouseCoopers. (Mayo 2013). *Control Interno - Marco y Apéndices*. Estados Unidos de América: Instituto de Auditores Internos de España.
14. PwC PricewaterhouseCoopers. (Mayo 2013). *Control Interno - Marco Integral. Herramientas Ilustrativas para Evaluar la Efectividad de un Sistema de Control Interno*. Estados Unidos de América : Instituto de Auditores Internos de España.

Webgrafía

15. Banco de Guatemala. Historia de la Banca en Guatemala, Recuperado de: <http://www.banguat.gob.gt/publica/doctos/historia.pdf>, el día 8/8/2017 a las 20:00 horas.
16. Definición ABC. Definición de Finiquito, Recuperado de: www.deinificacionabc.com/negocios/finiquito.php, el día 31/8/2017 a las 21:00 horas
17. Gestión de Riesgos, Recuperado de: <https://www.sib.gob.gt/web/sib/sbr/enfoque/riesgos>, el día 19/8/2017 a las 17:15:00 horas
18. Integración del Sistema Financiero, Recuperado de: www.sib.gob.gt/web/sib/educación-financiero/FuncionedelaSIB/videos, el día 19/03/2018 a las 17:00 horas.
19. Métodos de Evaluación del Sistema de Control Internos, Recuperado de: http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/Control_Interno/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contentido_Sesion_08.pdf, el día 20/03/2018 a las 10:00 horas.
20. Sistema Financiero, Recuperado de: <http://http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educación-Financiera.pdf>, el día 19/03/2018 a las 16:45 horas.