

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

POR

JOEL AMILCAR MÉNDEZ VALVERT

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2019

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

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSC. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Matemática - Estadística	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Auditoría	Lic. Óscar Noé López Cordon

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

Guatemala, 21 de mayo de 2019

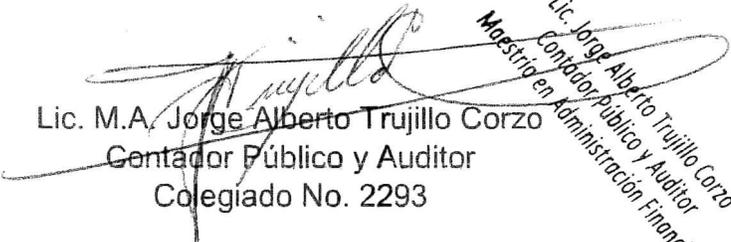
Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

De conformidad con el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 321-2017 de fecha 28 de julio de 2017 emitido por el DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS fui designado como asesor de tesis del alumno Joel Amilcar Méndez Valvert del punto de tesis "AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", el cual deberá presentar para poder someterse al examen privado de tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Se hicieron correcciones de forma y de fondo al trabajo presentado inicialmente por el alumno Méndez Valvert, las cuales manifiesta haber efectuado, por lo que se sugiere ser aceptado para que se someta al examen privado de tesis.

Atentamente,


Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2293

Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Contador Público y Auditor
Maestría en Administración Financiera

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

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

J.D-TG. No. 0726-2019
Guatemala, 24 de julio de 2019

Estudiante
JOEL AMILCAR MÉNDEZ VALVERT
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 16-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 19 de julio de 2019, que en su parte conducente dice:

“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Escuelas de Administración de Empresas, de Contaduría Pública y Auditoría y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

JOEL AMILCAR MÉNDEZ VALVERT	200920495-1	AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL
-----------------------------	-------------	---

3º. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación”.

“DÉY ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

DEDICATORIA

A DIOS PADRE, HIJO Y ESPÍRITU SANTO	Por el regalo de la vida y su infinito amor.
A MIS PADRES	Joel Marín Méndez Muñoz y Lidia Luz Valvert González (+) por su amor incondicional, no hay palabras que puedan expresar mi amor por ustedes.
A MIS HERMANOS Y SOBRINOS	Doménica, Winsthon, Mireya, Beverly, Rubén, Lili, Amilcar y Darleé por su apoyo y amor.
A MI ESPOSA	Elena Mariela Martinez Echeverria por tu comprensión y apoyo, te amo corazón, siempre juntos.
A MI HIJA	Paula Arlet, eres el motivo de mi vida, mi gran orgullo, mi felicidad, te amo.
A MI ASESOR DE TESIS	Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo, por compartir sus conocimientos, gracias.
A MIS AMIGOS	Por las tardes de estudio y su amistad.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	Forjadora de profesionales defensores del pueblo.
A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA	Grande entre las del mundo.

ÍNDICE		Página
INTRODUCCIÓN		i
CAPÍTULO I		
BANCOS PRIVADOS NACIONALES		
1.1	Antecedentes	1
1.2	Sistema bancario	3
1.3	Definición de bancos	3
1.4	Forma de constitución	4
1.4.1	Bancos privados nacionales	4
1.4.2	Bancos extranjeros	5
1.5	Clases de bancos	7
1.5.1	Comerciales	7
1.5.2	Hipotecarios	7
1.5.3	De capitalización	8
1.6	Operaciones bancarias	8
1.6.1	Operaciones activas	8
1.6.2	Operaciones pasivas	8
1.6.3	Operaciones de confianza	9
1.6.4	Operaciones de contingencia	9
1.6.5	Operaciones de servicio	9
1.7	Sistema financiero nacional	9
1.8	Legislación aplicable	13
1.8.1	Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.	13

	Página
1.8.2 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas	13
1.8.3 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos	14
1.8.4 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 58-2005. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	14
1.8.5 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	15
1.8.6 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas	15
1.8.7 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	16
1.8.8 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 94-2000. Ley de Libre Negociación de Divisas	16
1.8.9 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 16-2002. Ley Orgánica del Banco de Guatemala	17
1.8.10 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-2002. Ley Monetaria	17
1.8.11 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002. Ley de Supervisión Financiera	17
1.8.12 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. Código de Trabajo	18
1.8.13 Otras normativas	18

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1 Antecedentes y evolución	19
2.1.1 Naturaleza de la auditoría interna	21

	Página	
2.2	Normatividad de la auditoría interna	22
2.2.1	Definición de auditoría interna	22
2.2.2	Código de Ética	23
2.2.3	Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	26
2.2.4	Normas sobre Atributos	28
2.2.5	Normas sobre Desempeño	29
2.3	Metodología de la auditoría interna	30
2.3.1	Planificación del trabajo	32
2.3.2	Levantamiento de la información	35
2.3.3	Papeles de trabajo	38
2.3.4	Aplicación de pruebas de auditoría	39
2.3.5	Evaluación de la información	40
2.3.6	Control y observaciones	40
2.3.7	Comunicación	41
2.3.8	Monitoreo y seguimiento	41
2.4	El informe de auditoría	42
2.4.1	Estructura del informe	44
2.4.2	Redacción del informe	47

CAPÍTULO III

PROCESOS OPERATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA BANCARIA

3.1	Definición	48
3.2	Perfiles	49
3.2.1	Supervisor de Agencias	49

	Página
3.2.2 Gerente de Agencia	49
3.2.3 Sub Gerente de Agencia	50
3.2.4 Asesores de créditos	51
3.2.5 Receptores pagadores	51
3.2.6 Asesores de servicio al cliente	52
3.3 Área de caja	53
3.3.1 Captación	53
3.4.2 Emisión de acciones	53
3.3.3 Prestación de servicios bancarios	53
3.3.4 Seguros	54
3.4 Procesos del área de servicio al cliente	54
3.4.1 Administración de documentos	54
3.4.2 Colocación	54
3.4.3 Captación	55
3.4.4 Canales electrónicos	55
3.5 Procesos del área de créditos	55
3.5.1 Concesión crediticia	55
3.5.2 Recuperación de cartera	56
3.6 Servicios electrónicos	56
3.6.1 Plataforma virtual	56
3.6.2 Servicio telefónico	57
3.7 Seguridad física e infraestructura	57
3.8 Recurso humano	58

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

	Página
4.1 Antecedentes	60
4.2 Nombramiento	64
4.3 Plan de trabajo	66
4.4 Programa de trabajo	69
4.5 Índice de papeles de trabajo	71
4.5 Informe	117
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1.	Estructura del Sistema Financiero Regulado	12
2.	Organigrama del Banco Seguridad y Confianza, S.A.	61
3.	Organigrama de la agencia bancaria a evaluar	62
4.	Organigrama del departamento de Auditoría Interna	63

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras realizan actividades de naturaleza financiera, entre estas los bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio, entre otros. Existen otras empresas mercantiles de venta de mercadería que también dan crédito o las casas de empeño que prestan dinero a cambio de una prenda, sin embargo su actividad netamente comercial impide que se las catalogue como instituciones financieras.

Las instituciones financieras juegan un papel importante en el desarrollo del país, entre sus enfoques está el de bancarizar a toda la población, que no es más que acercar la banca a las personas. Cumplen la función de intermediación financiera, que es la realización, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, tales como recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos y otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten estas captaciones y financiamientos.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros y leyes específicas indica que la intermediación financiera la puede realizar todo banco autorizado. Los bancos cumplen la función social de mediar entre quienes cuenta con dinero y quienes lo necesitan, a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de el con seguridad.

Los bancos dentro de sus operaciones y servicios tiene: operaciones pasivas, operaciones activas, operaciones de confianza, pasivos contingentes y servicios.

En la actualidad muchos bancos han puesto en marca el desarrollo de banca electrónica, este sistema permite a los clientes realizar desde cualquier dispositivo inteligente conectado a internet, realizar operaciones bancarias como transferencias, pago de servicios, entre otros.

La agencia bancaria es un establecimiento físico que forma parte de una institución bancaria, esta se identifica con su razón social y denominación, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 57 indica que los bancos deben mantener un sistema de control interno adecuado, que incluya disposiciones claras y definidas, así también deben contar con un departamento de auditoría interna que vele por el cumplimiento de sus controles y políticas.

El sistema de control interno es un proceso que realiza la administración con el objetivo de proporcionar cierto grado de aseguramiento razonable, no absoluto, para la consecución de los objetivos referentes a las operaciones, a la información y cumplimiento. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor, el objetivo de un departamento de auditoría interna es de verificar que los controles se cumplan por parte de los colaboradores.

A continuación se presenta la tesis “AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL” dichos procesos en las áreas de caja, servicio al cliente, cumplimiento de leyes y normas aplicables a la prevención de lavado de dinero y otros activos, recurso humano, seguridad física e infraestructura y de los distintos servicios electrónicos. Este trabajo tiene cuatro capítulos detallados a continuación.

El capítulo I tiene como objetivo dar a conocer el origen de la banca, el sistema financiero nacional, su forma estructura organizacional, forma de constitución y leyes aplicables, entre otros aspectos.

El capítulo II tiene como fin dar a entender los mandatos de la auditoría interna en la realización de una evaluación de auditoría, hace referencia a las Guías de

Observancia Obligatoria que la definición de auditoría interna, el Código de Ética y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

El capítulo III abarca aspectos operativos para el funcionamiento de una agencia bancaria, entre estos los procesos realizados en la captación y colocación de recursos, procesos de cumplimiento con la ley de lavado de dinero y de seguridad física.

El capítulo IV es el caso práctico, en este se desarrolla la actividad de la auditoría interna, este muestra el nombramiento de auditoría, la planificación, las pruebas realizadas, la evaluación de control interno, también incluye el informe de auditoría con los hallazgos determinados durante la ejecución de auditoría.

También se incluye las conclusiones y recomendaciones obtenidas luego de la investigación realizada y las referencias bibliográficas utilizadas como ayuda para el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO I

BANCOS PRIVADOS NACIONALES

1.1 Antecedentes

En la antigua Grecia alrededor del siglo IV A.C. se constituyeron los bancos públicos. Estos realizaban operaciones de cambio y crédito como acuñar moneda y recaudar impuestos. En los primeros tiempos del mundo romano, se realizaba el crédito mutuo, posterior a este, adoptan el modelo griego de bancos privados y públicos.

Entre el siglo XII y XIV los hombres de negocios de Italia del norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. Fueron expertos manipuladores de piezas metálicas y de la utilización de la letra de cambio, a través de esta podían acreditar a una persona, en una fecha determinada, en moneda nacional o extranjera, ante un determinado corresponsal. Así, muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros. Éstos, por una comisión, los representaban o se comprometían por ellos, con lo que eran comerciantes y banqueros al mismo tiempo.

En Guatemala los orígenes legales e institucionales de la banca central datan de la reforma monetaria y financiera de los años 1924-1926, en ese entonces fue creado el Banco Central de Guatemala, este debería realizar emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado. Lo anterior finalizó durante el mandato del General José María Orellana y el equipo que la condujo hasta el final estaba dirigido por el Licenciado Carlos O. Zachrisson, quien era el Ministro de Hacienda, dicho equipo trabajó sobre la base de los estudios técnicos de Edwin Walter Kemmerer, quien era profesor de la Universidad de Princeton.

De hecho el profesor Kemmerer fue invitado para estudiar las condiciones monetarias del país, sin embargo por el derrocamiento de Manuel Estrada Cabrera y Manuel Herrera se vio interrumpida esta reforma hasta 1924. Finalmente, el 30 de junio de 1926 bajo acuerdo gubernativo se fundó el Banco Central de Guatemala. Años después y producto de la gran depresión financiera fue creado el Banco de Guatemala bajo decreto 215 Ley Orgánica del Banco de Guatemala del 11 de diciembre de 1945.

Durante décadas el sistema creado en los años cuarenta funcionó, sin embargo luego de los avances en materia de tecnología y la globalización de los mercados, este quedó obsoleto, por tal motivo la Junta Monetaria en el año 1993 aprobó el programa de modernización del Sistema Financiero Nacional. El propósito de este era actualizar el marco regulatorio establecido luego de la Revolución de Octubre de 1944, para conseguir este propósito se buscaban reformas que favorecieran el desarrollo macroeconómico y mayor apertura del mercado financiero, para esto impulsó actualización a la legislación actual, en otras palabras adecuarla al presente.

El programa de modernización incluyó medidas adoptadas en conjunto por la Junta Monetaria, el Congreso de la República y los Ministerios de Estado, más de cincuenta resoluciones fueron emitidas en el ámbito de la política monetaria, del régimen cambiario, de la política crediticia, de la liberación y diversificación de los productos, y servicios bancarios, de la normativa prudencial y del funcionamiento de la supervisión financiera.

Para consolidar el programa de modernización, en el año 2000 inicia el proceso de reforma integral del conjunto de normas y leyes que regían el sistema de banca central y a la intermediación financiera. Esta reforma integral constituyó la sustitución completa de las leyes del banco central, monetaria, de bancos y otras.

Finalmente se materializó la reforma integral con la JM-235-2000 emitida por la Junta Monetaria, esta era una matriz del programa de fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional en la cual constaban tres áreas de acción, estas fueron: bases para la reforma integral, la reforma integral a las leyes financieras y las modificaciones reglamentarias que comprendieran la normativa que desarrollaría el contenido de la reforma integral de las leyes financieras.

Se realizó un marco del programa de evaluación del Sistema Financiero, ejecutado en conjunto con el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, este dio origen a la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, decreto número 16-2002 cuyo propósito fue favorecer la estabilidad macroeconómica, la Ley Monetaria, decreto 17-2002, esta era complemento de la anterior, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, decreto 19-2002 cuyo propósito era la estabilidad del sistema financiero y Ley de Supervisión Financiera, decreto 18-2002 que daba solidez y solvencia al sistema financiero. Junto a la Ley de Libre Negociación de Divisas decreto 94-2000 estas constituyen un cuerpo integral y consistente de regulación financiera.

1.2 Sistema bancario

“Conjunto de entidades o instituciones que dentro de la economía de un país prestan el servicio de banca, es decir, de intermediación financiera” (9:49)

1.3 Definición de bancos

La denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.

La intermediación financiera bancaria, es “la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones,

destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos” (2:5)

Por lo anterior los bancos son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad. En Guatemala están regulados por la Superintendencia de Bancos, esta es quien provee estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

1.4 Forma de constitución

En Guatemala la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 indica al respecto:

1.4.1 Bancos privados nacionales

Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Como es de conocimiento los requisitos para la apertura de una Sociedad Anónima se encuentran en el decreto 2-70 Código de Comercio. “Los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales. La autorización para constituirse y operar se regirá por las leyes especiales aplicables a cada caso.” (3:3)

La autorización para el funcionamiento de los bancos es responsable la Junta Monetaria, así también se encargará de denegar su autorización. La Superintendencia de Bancos debe emitir un informe, este es requisito para la

autorización, media vez el banco tenga este informe y la autorización de la Junta Monetaria, se deben presentar al Registro Mercantil, para la inscripción, sin más trámite.

1.4.2 Bancos extranjeros

Estos pueden establecer sucursales en el país y registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en Guatemala. Los requisitos, trámites y procedimientos para el registro de las oficinas de representación los reglamenta la Junta Monetaria.

La ley indica que no basta únicamente el establecer una sucursal y oficinas de representación, adicional a esto el banco debe nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación, la función de este es remitirle a la Superintendencia de Bancos la información que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en la República.

Es responsabilidad de la Junta Monetaria otorgar o denegar autorización para el establecimiento de sucursales de un banco extranjero, para lo cual también es necesario que emita dictamen favorable.

Los aspectos a considerar en este trámite son:

- Que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo a estándares internacionales.
- Que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y
- Que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.

Para ambos bancos, privados nacionales y extranjeros, la Superintendencia de Bancos deberá asegurarse sobre el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Que el estudio de factibilidad presentado sea amplio y suficiente para fundamentar el establecimiento, operaciones y negocios de la entidad cuya autorización se solicita; estudio que incluirá sus planes estratégicos;
- b. Que el origen y monto del capital, las bases de financiación, la organización y administración, aseguren razonablemente el ahorro y la inversión;
- c. Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad y responsabilidad de los socios fundadores aseguren un adecuado respaldo financiero y de prestigio para la entidad;
- d. Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, así como los conocimientos y experiencia en la actividad bancaria, bursátil y financiera de los organizadores, los miembros del consejo de administración y los administradores propuestos, aseguren una adecuada gestión de la entidad;
- e. Que las afiliaciones, asociaciones y estructuras corporativas, a su juicio, no expongan a la futura entidad a riesgos significativos u obstaculicen una supervisión efectiva de sus actividades y operaciones por parte de la Superintendencia de Bancos;
- f. Que se ha cumplido con los demás trámites, requisitos y procedimientos establecidos por la normativa aplicable.

El procedimiento a realizar para constituir un banco privado nacional, establecer una sucursal del banco extranjero o registrar una oficina de representación del banco extranjero, es el siguiente:

Deberán presentarse a la Superintendencia de Bancos, para indicar la entidad que se quiere constituir, establecer o registrar, conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, para esto debe adjuntar información y documentación que establezcan los reglamentos.

El banco privado nacional o extranjero debe publicar en el diario oficial y otro de mayor circulación, a petición de la Superintendencia de Bancos, sobre las solicitudes de autorización, que incluyan nombres de los organizadores y accionistas, esto con el fin de que si existiera algún afectado pueda reclamar en el tribunal correspondiente.

Es imprescindible que se presente la lista con los accionistas, o en caso de una persona jurídica el beneficiario final de las acciones, esto de las personas que tengan más del cinco por ciento de capital pagado.

Del capital pagado mínimo inicial de los bancos y sucursales extranjeras, la ley indica que será finado por la Superintendencia de Bancos y será revisado como mínimo una vez al año.

1.5 Clases de bancos

Las clases de bancos de acuerdo al destino de su producto y formas de captación de efectivo e inversiones son las siguientes:

1.5.1 Comerciales

Estos bancos tienen como objetivo invertir su capital en operaciones activas a corto plazo por tal motivo reciben depósitos monetarios y depósitos a plazo menores.

1.5.2 Hipotecarios

Los bancos hipotecarios son los que emiten bonos hipotecarios o prendarios y reciben depósitos de ahorro y de plazo mayor, para invertir su producto de igual manera en operaciones activas a mediano y largo plazo. En el medio está el Crédito Hipotecario Nacional.

1.5.3 De capitalización

“Son las instituciones que emiten títulos de capitalización y reciben primas de ahorro con objeto de invertir su producto en distintas operaciones activas de plazos consistentes con los de las obligaciones que contraigan”. (16:4) Estos se dedican a invertir a corto plazo para ganar intereses con otras instituciones

1.6 Operaciones bancarias

Son las operaciones que realizan los bancos para financiarse de efectivo y colocar el mismo, en otras palabras es la intermediación financiera distribuida en distintos modos de operar.

A continuación se detallan las operaciones y servicios más importantes que realizan los bancos.

1.6.1 Operaciones activas

Son operaciones que los bancos realizan para colocar efectivo, entre estas se pueden mencionar: otorgar créditos y realizar descuento de documentos; otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito y conceder anticipos para exportación; emitir y operar tarjeta de crédito; realizar arrendamiento financiero y factoraje; invertir en títulos valores; adquirir y conservar la propiedad de bienes; y realizar operaciones de reporto como reportador. Inmediatamente de creado la operación activa se crea un derecho a favor del banco y en contra de la persona con la cual se está negociando, independientemente su personería, es decir, si es persona individual o jurídica.

1.6.2 Operaciones pasivas

Estas operaciones son las que los bancos realizan para captar efectivo, entre estas están: recibir depósitos monetarios, a plazo y de ahorro; crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria; crear y negociar

obligaciones convertibles y subordinadas; y realizar operaciones de reporto como reportado. En este tipo de operaciones surge una obligación a favor del tercero, sea persona individual o jurídica y la institución bancaria queda con una obligación.

1.6.3 Operaciones de confianza

Son las operaciones, que por la seguridad que se tiene hacia la institución ésta realiza a nombre de terceros, como ejemplo están: cobrar y pagar por cuenta ajena; recibir depósitos con opción de inversiones financieras; y comprar y vender títulos por cuenta ajena. Este tipo de operaciones es indiferenciada, es decir no genera derechos ni obligaciones para la institución ni el cliente.

1.6.4 Operaciones de contingencia

Son las transacciones que realiza por sucesos que pueden suceder o no suceder de forma circunstancial, entre estas están: otorgar garantías y fianzas; prestar avales; y emitir o confirmar cartas de crédito.

1.6.5 Operaciones de servicio

Estas son transacciones tales como: actuar como fiduciario; comprar y vender moneda extranjera, en efectivo y en documentos; apertura de cartas de crédito; efectuar operaciones de cobranza; realizar transferencia de fondos; y arrendar cajillas de seguridad.

1.7 Sistema financiero nacional

Es el “conjunto de instituciones financieras que realizan actividades de naturaleza financiera”. (16:50)

Tienen por objetivo generar, captar, administrar y dirigir el ahorro y la inversión, es decir la intermediación financiera que consiste en la creación, intercambio,

transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros. Estas instituciones realizan el proceso de oferta y demanda del dinero y valores de todo tipo, ya sea en moneda nacional e internacional. Se entiende como instituciones financieras a los bancos, sociedades financieras, sociedades de seguros, empresas especializadas en servicios financieros, casas de bolsa, almacenes generales de depósito, casas de cambio y entidades fuera de plaza. A pesar que hay negocios que prestan servicios parecidos a las instituciones financieras como las tiendas que venden al crédito o las casas de empeño que prestan dejando como colateral una prenda, estos por ser su actividad netamente comercial no se consideran como tal.

La estructura del sistema financiero nacional está integrada de la siguiente manera:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
 - Intendencia de Supervisión
 - Intendencia de Estudios y Normativa
 - Intendencia de Verificación Especial
 - Intendencia Administrativa
- Bancos, financieras, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras

En Guatemala el sistema financiero es regulado cuando las instituciones son constituidas legalmente y autorizadas por la Junta Monetaria y se encuentran bajo vigilancia e inspección por la Superintendencia de Bancos. Este abarca un sistema bancario y uno no bancario.

El sistema financiero regulado abarca: “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 que forman parte de un grupo financiero: 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” (16-50)

A continuación se clasifica el sistema financiero regulado bancario y no bancario

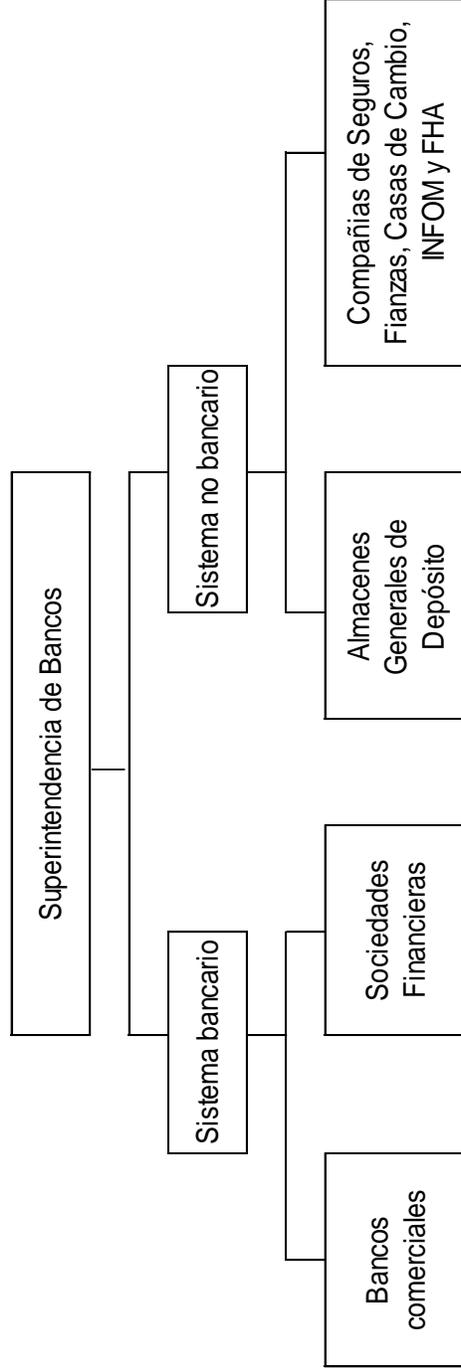
Los bancos comerciales y a las sociedades financieras están definidas por la ley como instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión, es decir que no captan efectivo y el giro del negocio es a largo plazo. Así también, el sistema financiero no bancario se gobierna por leyes específicas, lo integran los Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio, el Instituto de Fomento Municipal, el cual proporciona asistencia técnica a las municipalidades de todo el país y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, que realiza operaciones relacionadas con hipotecas constituidas en garantía de préstamos.

Así también, está el sistema financiero no regulado, compuesto por las instituciones constituidas legalmente como Sociedades Mercantiles, bajo el Código de Comercio de Guatemala, mismas que no son autorizadas ni reconocidas por la Junta Monetaria como sociedades financieras y por ende no se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Bancos, proporcionan los servicios que, por ley, está prohibido prestar a las entidades reguladas.

Está compuesto por: off-shore, asociaciones de crédito, compañías emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y débito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales y otros tipos de cooperativas establecidas en el interior del país

A continuación se presenta la estructura del sistema financiero regulado:

Figura 1
Estructura del Sistema Financiero Regulado



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo realizado

1.8 Legislación aplicable

En el país existen distintas leyes entorno a los bancos constituidos, desde la Constitución a las leyes específicas contra lavado de dinero y la ley de Bancos y Grupos Financieros, a continuación se trata al respecto:

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

La máxima ley del país establece directrices para las actividades bancarias, creando un sistema de banca central, a través del Banco de Guatemala, y dirigido por la Junta Monetaria. En otras palabras es el Estado el encargado de emitir Políticas para mantener un sistema bancario fortalecido.

“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.” (2:40)

1.8.2 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas

Este decreto rige la actividad mercantil de las personas individuales y jurídicas dentro del territorio nacional.

“Los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se registrarán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales. La autorización para constituirse y operar se registrará por las leyes especiales aplicables a cada caso.” (3:3)

El anterior hace referencia a llevar un sistema de contabilidad organizado, que permita su fiscalización y análisis. También hace referencia a los títulos de crédito.

1.8.3 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos.

Esta ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes.

El artículo 18 establece a las personas obligadas, entre estas las sujetas a supervisión por la Superintendencia de Bancos.

El artículo 19 manda adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Entre estos programas está el establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.

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

El objetivo de esta ley es adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. El artículo 15 se refiere a las personas obligadas, indica que son las mismas a las que establece la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos.

La persona obligada debe reportar las transacciones que considere se realizan para financiar actividades que alteren el orden constitucional o el orden público del Estado a través de actos de violencia.

1.8.5 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria Libro I y sus reformas.

La mención a esta ley es porque establece un impuesto hacia todas las rentas que generen en el territorio nacional una persona individual o jurídica.

Establece categorías de rentas como: rentas de las actividades lucrativas con carácter general, rentas de trabajo provenientes del trabajo de una persona individual en relación de dependencia y por último las rentas de capital y las ganancias de capital, las cuales son generadas a través del ahorro en un banco del sistema.

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

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

“Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos” (5:2)

El artículo 57 aclara aspectos del control interno. “Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoria interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables” (5:24)

1.8.7 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas

Esta ley se relaciona con los servicios que presta un banco derivado que en su artículo 7 Hecho Generador habla sobre las condiciones que originan el impuesto al valor agregado, pero el artículo 7 ventas y servicios exentos del impuesto “los servicios que presten las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y las bolsas de valores autorizadas para operar en el país”. (6:8) Por lo anterior, los bancos están exentos del pago del IVA.

1.8.8 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 94-2000, Ley de Libre Negociación de Divisas.

El objetivo de esta ley es establecer un marco jurídico de orden cambiario actualizado y flexible. En otras palabras norma la adquisición y venta de moneda extranjera dentro del territorio nacional, para esto establece un mercado institucional de divisas, el cual está integrado por: el Banco de Guatemala, los bancos del sistema, las sociedades financieras privadas, las bolsas de valores, las casas de cambio.

1.8.9 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala

Por medio de esta se adecuó el marco legal que en su momento estuvo obsoleto, derivado al desarrollo financiero de otros países, detalla la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala, bajo un sistema de banca central.

Su objetivo es estabilidad económica, a través de la estabilización de precios, lo cual favorece al desarrollo ordenado de la economía.

En cuanto a los bancos, su relación es puramente normativa, ya que el Banco de Guatemala emite normas que deben observar los bancos del sistema, entre estos el encaje bancario que consiste en que un banco debe realizar reservas del total de sus depósitos monetarios, a través de depósitos de inmediata exigibilidad en el Banco de Guatemala.

1.8.10 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-2002, Ley Monetaria

Regula todo en cuanto a unidad monetaria, su emisión, curso legal, su canje y amortización, así también trata aspectos como la convertibilidad, movilidad de capitales y reservas monetarias internacionales.

Esta es otra ley normativa que los bancos constituidos en el país deben observar.

1.8.11 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002, Ley de Supervisión Financiera

Esta constituye el marco regulatorio para que la Superintendencia de Bancos desarrolle su labor de vigilancia e inspección preventiva y autoridad sancionatoria para con las instituciones financieras reguladas.

1.8.12 Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441, Código de Trabajo

Esta ley regula los derechos y obligaciones de los trabajadores y patronos, los bancos deben constituirse como empresas en el Registro Mercantil, como se indicó anteriormente, por lo que están sujetos a la observancia de este código, para contratos y pactos de trabajo, obligaciones del patrono, obligaciones del trabajador, suspensión y terminación de contratos de trabajo, salarios, jornadas y descansos, entre otros.

1.8.13 Otras normativas

La Superintendencia de Bancos como ente supervisor emite oficios circulares, acuerdos y reglamentos, como normativa prudencial, de observancia para las entidades financieras constituidas legalmente en el país. Aquí destacan los reglamentos o mejor conocidos como las JM, entre estas se mencionan la JM 4-2016 Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1 Antecedentes y evolución

Conforme el ser humano ha evolucionado a través del tiempo, desde los primeros homínidos y su sociedad común hasta el hombre moderno y su sociedad capitalista, así ha surgido la auditoría, desde que se creó la riqueza y la acumulación de la misma hubo necesidad de revisar la exactitud de los bienes, primero de los reyes y gobernantes y luego con la revolución industrial de las grandes empresas, comerciantes y productores.

“Los primeros indicios del término auditor se encuentran en escritos atribuidos a Aristófanes, César y Cicerón en Grecia y Roma. De manera simultánea, documentos con una antigüedad aproximada de 2500 años revelan que durante el reinado de Ptolomeo Filadelfo II se practicaban auditorías internas para administrar el estado de Grecia. Estas nacientes auditorías se ocupaban de examinar la exactitud de los registros contables y evaluaban que fueran apropiadas las actividades reflejadas en las cuentas.

Además del control para la administración del Estado, los comerciantes y productores, inventaron métodos de control interno para cuidar sus bienes, su mercancía, su producción, durante los primeros años de historia este control era personal, el dueño del capital estaba en contacto directo con sus empleados y era el encargado de velar por el cumplimiento de los controles. Con expansión comercial y productiva a raíz de la revolución industrial, ya no fue posible que el dueño del capital cuidara del cumplimiento de los controles establecidos o bien estos eran insuficientes o inadecuados para cumplir su objetivo. De ahí surgió una nueva profesión, donde se delegaba la supervisión y revisión de las actividades para ser eficaces y eficientes.

Estas nuevas responsabilidades se delegaron principalmente a personas cercanas y de confianza, quienes fueron los responsables directos de la salvaguarda de activos y velar para que no se den las condiciones para cometer fraude o ineficiencia en el manejo de los bienes. El mundo conoció entonces los primeros vestigios de la auditoría interna.

Todo lo anterior se originó en Europa, mientras que en el continente americano, Estados Unidos atrasado en el desarrollo industrial por su sociedad esclavista, se vio en la necesidad de implementar la auditoría; así, el primer Congreso Norteamericano de 1789 aprobó una ley que proveía señalamientos al secretario del Tesoro para realizar naturaleza era la contraloría y auditoría” (15:4)

En Estados Unidos y en México los primeros auditores se observaron auditando las empresas ferroviarias o de tranvías, en estos países estas personas eran conocidas como “Traveling auditors” y auditores, respectivamente. “En Europa algunas industrias comenzaron a valerse también de los servicios de auditores internos. Tal fue el caso de la empresa Krupp Company, en Alemania, que el 17 de enero de 1875 emitió un manual de auditoría, que en su parte conducente señalaba: Los auditores están para determinar si las leyes, regulaciones y compromisos, políticas y procedimientos han sido adecuadamente observados y si las transacciones comerciales fueron realizadas de acuerdo con políticas establecidas. Al respecto, los auditores harán sugerencias para el cuidado de los recursos y la mejora de los procedimientos, y evaluar los contratos y compromisos y presentar recomendaciones para mejorarlos.

Aun cuando las raíces de la auditoría interna son anteriores al siglo XIX, su expansión no se dio sino hasta inicios de la segunda parte de ese siglo con la conformación, el crecimiento y desarrollo de grandes corporaciones que empleaban a miles de trabajadores y cuyas operaciones se extendían a otras localidades y países. Esa situación paulatinamente dio lugar a desfalcos y manejo inadecuado de los registros contables como problemas principales. Lo

referido, más el crecimiento en volumen de transacciones originó que las corporaciones volcaran su atención a contratar los servicios de auditores internos y de firmas de contadores públicos para tratar de mantener sus organizaciones bajo control. Los objetivos de los primeros auditores internos se construyeron básicamente alrededor de la protección de activos” (15:5)

“El viejo concepto de la auditoría interna se puede considerar como si fuera un seguro: su principal objetivo era descubrir fraudes, y no esperar hasta que los auditores externos los detectaran durante su auditoría anual. El concepto moderno de la auditoría interna es el de apoyo a la administración en todo su contexto, ya que están inmersos en el proceso administrativo y relacionados con la prevención de errores, ineficiencias y fraude.” (15:6)

2.1.1 Naturaleza de la auditoría interna

Para comprender la naturaleza de la auditoría interna es necesario examinar las partes involucradas; empezaremos definiéndola como “una función que coadyuva con la organización el logro de sus objetivos” Para esto la auditoría interna se basa en metodologías para verificar los procesos para el cumplimiento de los objetivos de la organización. El propósito de esta es que “con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos.”

Por último, el alcance de la auditoría interna es “revisar y evaluar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento de leyes y regulaciones; involucra también el asegurar apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización”. (15:11)

Por lo anterior es que se necesita que los auditores internos sean personas profesionales y se actualicen constantemente.

Es importante que las organizaciones tengan con un departamento de auditoría interna para asistir a la administración en la supervisión de los procedimientos, verificando que se realicen con eficiencia y eficacia, además en diseñar e implementar el sistema de control interno idóneo y ayudar en la administración integral del riesgo.

2.2 Normatividad de la auditoría interna

La normatividad de la auditoría interna es un marco conceptual internacional para la práctica de la auditoría interna, este marco conceptual de referencia da las directrices para la práctica de la auditoría interna, es decir, orientan para realizar un buen trabajo y que todos los auditores internos deben observar al momento de ejercer.

Dichas guías agrupan tres aspectos de importancia para actuar y realizar un trabajo de calidad, estas son la definición de la auditoría interna, el código de ética y las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI).

En síntesis el marco conceptual es promulgado como principios obligatorios para la práctica de la profesión de auditoría interna, desarrolladas bajo estándares de calidad tomando en cuenta los comentarios, sugerencias y aportaciones de los miembros del Instituto de Auditores Internos.

2.2.1 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.” (14:17)

El momento de la organización del departamento de auditoría interna en las empresas y la ubicación dentro del organigrama es determinante para lograr la independencia que trata en párrafo anterior. Para poder ser independiente el departamento de auditoría interna debe estar ubicado dentro del organigrama institucional para reportarle al Consejo de Administración y estos a los accionistas, es decir, la auditoría interna fuera de las diferentes Gerencias Administrativas y de Operaciones.

La objetividad se logra a través de ejercer profesionalismo, buena actuación y sentido común. El Diccionario de la Real Academia Española define objetividad como a la independencia de la manera de pensar o sentir del objeto en sí mismo. Esto se interpreta a que la auditoría interna para lograr la objetividad debe de guardar valores de ética y conducta.

2.2.2 Código de Ética

Se entiende por ética al conjunto de costumbres y normas que dirigen el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad en la que se desenvuelve.

Se debe comprender el código de ética como el manual de normas de conducta para los auditores internos, cuyo objetivo es dar parámetros de comportamiento y expectativas mínimos, que se deben observar para el ejercicio de la profesión.

El Código de Ética promulgado por el Instituto de Auditores Internos “establece los principios, expectativas y comportamiento del gobierno, de la organización y de quienes la conforman para conducir la función de la auditoría interna y de reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera de los

auditores internos. Este tiene por propósito promover una cultura de ética en la profesión.” (15:49)

“Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección.

En el caso de los socios del Instituto y de aquellos que han recibido o son candidatos a recibir certificaciones profesionales del Instituto, el incumplimiento del Código de Ética será evaluado y administrado de conformidad con los Estatutos y Reglamentos Administrativos del Instituto. El hecho de que una conducta particular no se halle contenida en las Reglas de Conducta no impide que ésta sea considerada inaceptable o como un descrédito, y en consecuencia, puede hacer que se someta a acción disciplinaria al socio, poseedor de una certificación o candidato a la misma.” (14:14)

Por lo anterior, el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de Guatemala es de observancia obligatoria para todos los asociados a este.

El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos establece los siguientes principios que deben ser aplicados y cumplidos por los socios:

a. Integridad

Es la confianza que se demuestra y en base a esto, al que se le reporta tiene la confianza en los juicios del auditor por su buen actuar y valores que tiene.

b. Objetividad

Se debe ser imparcial en las revisiones practicadas, no debe haber informes de auditoría donde se reflejen intereses personales o de alguien en particular. Por tal razón, los auditores deben actuar con

profesionalismo para con la información obtenida, la evaluación y comunicación de hallazgos.

c. Confidencialidad

El auditor interno debe ser prudente con la información a manejar y no andar divulgando la misma o bien discutiéndola sin previa autorización, a menos que sea requerido por autoridad competente.

d. Competencia

Este último principio hace énfasis en la obligación que tiene el auditor interno para estar en constante actualización académica. También para aplicar los conocimientos adquiridos, habilidades y experiencia en la realización de la actividad de auditoría interna.

Como están los principios también están las reglas de conducta, estas son:

a. Integridad

Al ser la forma de conducta, la integridad encierra aspectos como honestidad, diligencia y responsabilidad para desempeñar el trabajo. Observar leyes y evitar involucrarse en actividades fuera ilegales.

b. Objetividad

Esta prohíbe al auditor interactuar fuera del trabajo con las personas encargadas de realizar los procesos, ya que se pueden dar conflictos de intereses.

c. Confidencialidad

Esta regla de conducta hace énfasis a no divulgar información obtenida que es sensible de mal uso. Se debe observar antes, durante y después del trabajo realizado.

d. Competencia

La competencia se refiere a que los auditores no deben aceptar trabajos para los cuales no tienen los conocimientos suficientes o adecuados o bien, carecen completamente de estos. Esto para mantener la mejora continua y calidad.

No obstante, en el país está el Código de Ética Profesional emitido por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, el cual es aplicable a todo Contador Público y Auditor que sea miembro activo del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, sin importar la índole de su actividad o especialidad, bien sea que practique el ejercicio independiente bien sea que actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Abarca también a los contadores públicos que, además, ejerzan otra profesión.

El anterior, trata sobre la responsabilidad hacia la sociedad, hacia quien contrata los servicios, responsabilidades ante la profesión, además de incluir normas generales, y el desempeño del auditor en distintas áreas profesionales, por último presenta las infracciones y sanciones.

2.2.3 Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

“Los trabajos que lleva a cabo la auditoría interna son realizados en ambientes legales culturales diversos, para organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos la actividad de auditoría interna.”
(14:27)

De acuerdo al IIA, el propósito de las normas es:

- a. Orientar la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna
- b. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor agregado
- c. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna
- d. Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización

Así también las Normas describen un conjunto de requisitos basados en principios, de cumplimiento obligatorio, estos son:

- a. Declaraciones de requisitos esenciales para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, que son internacionalmente aplicables a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- b. Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las normas

Cabe resaltar que el Marco de Internacional para la Práctica Profesional exige el cumplimiento del Código de Ética y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna -NIEPAI-.

Las NIEPAI están compuestas por las Normas sobre Atributos y las Normas sobre Desempeño. “Las Normas se aplican a los auditores internos individualmente y a la actividad de auditoría interna. Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las Normas relacionadas con la objetividad, aptitud, cuidado profesional y las Normas relevantes para el desempeño de su trabajo. Los Directores de Ejecutivos Auditoría son además responsables de que la actividad de auditoría interna cumpla con las Normas” (14:29), es decir, es imperativo para los auditores y el trabajo que se realice observar estas, en dado caso no se cumpla alguna porque confronte a las Leyes Nacionales Vigentes, se debe cumplir con las demás y aclarar la situación.

2.2.4 Normas sobre Atributos

Las Normas sobre Atributos dicen cómo debe ser el profesional que ejerce como Auditor Interno, pero no sólo el profesional, sino también la organización, es decir, la forma de ser de ambos.

Estas normas tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.

Estas normas se integran así:

- 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad
- 1010 Reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de auditoría interna
- 1100 Independencia y objetividad
- 1110 Independencia dentro de la organización
- 1111 Interacción directa ante el Consejo
- 1112 El papel del director ejecutivo de auditoría además de auditoría interna
- 1120 Objetividad individual
- 1130 Impedimentos a la independencia u objetividad
- 1200 Aptitud y cuidado profesional
- 1210 Aptitud
- 1220 Cuidado profesional
- 1230 Desarrollo profesional continuo
- 1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- 1310 Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- 1311 Evaluaciones internas
- 1312 Evaluaciones externas
- 1320 Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de calidad
- 1321 Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”.

- 1322 Declaraciones de incumplimiento.

2.2.5 Normas sobre Desempeño

Las Normas sobre Desempeño establecen directrices de cómo debe de realizarse la actividad de auditoría.

“Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios” (14:41)

Estas se componen así:

- 2000 Administración de la actividad de auditoría interna
- 2010 Planificación
- 2020 Comunicación y aprobación
- 2030 Administración de recursos
- 2040 Políticas y procedimientos
- 2050 Coordinación y confianza
- 2060 Informe a la alta dirección y al Concejo
- 2070 Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre auditoría interna
- 2100 Naturaleza del trabajo
- 2110 Gobierno
- 2120 Administración de riesgos
- 2130 Control
- 2200 Planificación del trabajo
- 2201 Consideraciones sobre planificación
- 2210 Objetivos del trabajo
- 2220 Alcance del trabajo
- 2230 Asignación de recursos para el trabajo
- 2240 Programa de trabajo

- 2300 Desempeño del trabajo
- 2310 Identificación de la información
- 2320 Análisis y evaluación
- 2330 Documentación de la información
- 2340 Supervisión del trabajo
- 2400 Comunicación de resultados
- 2410 Criterios para la comunicación
- 2420 Calidad de la comunicación
- 2421 Errores y omisiones
- 2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la auditoría interna”
- 2431 Declaración de incumplimiento de las normas
- 2440 Difusión de resultados
- 2450 Opiniones globales
- 2500 Seguimiento del progreso
- 2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

2.3 Metodología de la auditoría interna

Se entiende por metodología al conjunto de métodos y técnicas que se utilizan en una investigación científica, en lo referente a la actividad de la auditoría interna “es la identificación de un marco de referencia para la ejecución y práctica ordenada de esta disciplina profesional. Su objetivo es asegurar la cobertura de todas fases o etapas que comprende el ejercicio de un trabajo de auditoría interna” (15:150)

Para realizar un trabajo profesional, es necesario observar las normas que dan las directrices para su ejercicio, de acuerdo a estas, es necesario adoptar una metodología adecuada que permita realizar el trabajo profesionalmente. En el ámbito profesional se mencionan distintas metodologías para realizar el trabajo de auditoría interna, pese a esto no existe una metodología establecida como

única, esto dependerá del profesional responsable del trabajo desde el punto de vista de consultoría y aseguramiento.

Como ejemplo de lo anterior de acuerdo al proceso de auditoría interna y la evaluación de factores adversos que puedan o no ocurrir la metodología a utilizarse podría ser de acuerdo al Marco de Referencia para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna primero está: determinar expectativas de los clientes, segundo: evaluar situaciones de alarma, tercero: elaborar el plan de auditoría anual, cuarto: auditar los procesos y quinto: elaborar informe de auditoría interna.

Para ampliar lo indicado en determinar las expectativas de los clientes, están una serie de pasos a seguir, como lo es la visita preliminar, identificación de situaciones clave, verificar informes anteriores, entre otros.

Para evaluar situaciones de alarma es primordial entender el negocio, es decir, procesos importantes, medidores relevantes y definir el universo.

En lo que respecta la elaboración del plan de auditoría anual, inicia la fase de seleccionar procesos clave a auditar, definir frecuencia de la auditoría y alcance de la auditoría y un paso bien importante es validar el plan el Consejo para que este sea aceptado.

En la parte de auditar los procesos se debe comprender los procesos a auditar, evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos, verificar controles y por último identificar situaciones de mejora.

La elaboración del informe abarca la discusión de los hallazgos y el plan de acción, elaborar el informe y el seguimiento al plan de acción de parte de las personas encargadas de los procesos. Para darle valor agregado, se pueden presentar los hallazgos más relevantes al Consejo.

2.3.1 Planificación del trabajo

La planificación de auditoría es donde se plasman los trabajos a realizar de la administración o los procesos susceptibles de ser auditados o intervenidos por la auditoría interna.

Norma 2010 Planificación “El director ejecutivo de auditoría interna debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización” (14:41)

Derivado a lo anterior el plan de trabajo deber ser comentado con la alta dirección y el Consejo para comprender las estrategias, planes y procesos establecidos y realizar una evaluación adecuada, considerando las opiniones de estos y lo que esperan con el trabajo de auditoría. Es importante mencionar que el plan no puede ser todos los años igual, este debe ser revisado y ajustado a los nuevos cambios.

Por lo anterior, generalmente la planificación del trabajo es a un año, no es procedente un plan a mediano y largo plazo, de uno a tres años y más de tres años, respectivamente, porque se dan cambios en los requerimientos y prioridades de la administración, ya sea en políticas, reglamentos o procesos, a cuenta de esto el plan debería de trabajarse a un año.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna establecen:

Norma 2010.A1 “El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y del Consejo” (14:42)

Norma 2010.A2 “El director ejecutivo de auditoría debe identificar y considerar las expectativas de la alta dirección, el Consejo y otras partes interesadas de cara a emitir opiniones de auditoría interna y otras conclusiones”

Norma 2010.C1 “El director ejecutivo de auditoría debería considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basándose en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y mejorar las operaciones de la organización. Los trabajos aceptados deben ser incluidos en el plan” (14:42)

Norma 2200 Planificación del trabajo “Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El Plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo” (14:47)

2201 Consideraciones sobre planificación Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

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

Para la planeación de una auditoría se debe tomar en cuenta:

- Establecer objetivos de la intervención y alcance del trabajo
- Comunicación a las partes que requieran saber de la intervención por realizar

- Obtención de la información sobre antecedentes de las unidades administrativas, actividades o procesos sujetos a la intervención
- Estudio general (familiarización)
- Estudio y evaluación del sistema de control interno
- Estimación de tiempo y de personal
- Programa general, por escrito, de la auditoría
- Obtener aprobación de la planeación y del programa de trabajo de la auditoría
- Determinación de cómo, cuándo y a quién se deberán comunicar los resultados de auditoría

Norma 2240 y 2240.A1 Programa de trabajo, los auditores internos deben tener programas que cumplan con los objetivos del trabajo, el mismo debe estar aprobado y debe contener los procedimientos a realizar, el objetivo es identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea.

“Un programa de auditoría es una herramienta que sirve planear, dirigir y controlar el trabajo de auditoría que se va a realizar en una unidad administrativa, una actividad o un proceso. Representa la especificación clara de los pasos y las acciones por seguir para la consecución de la auditoría, indicando los procedimientos por aplicar; la extensión de su aplicación y su relación o conexión con los papeles de trabajo y con la documentación de auditoría en su conjunto. Representa la selección, por parte del auditor de las mejores prácticas y metodologías para hacer el trabajo; también sirve para dejar constancia de la planeación del trabajo.” (15:158)

Los programas de auditoría deberán cumplir con:

- Precisar los objetivos de la auditoría
- Establecer la naturaleza, alcance y la extensión de las pruebas a realizar
- Documentar los procedimientos a realizar

- Identificación de aspectos técnicos, procesos y transacciones que se deberán examinar
- Prepararse antes del inicio del trabajo de auditoría

Es importante que el programa de trabajo de auditoría sea aprobado por el Director de Auditoría Interna, previo a iniciar los trabajos.

2.3.2 Levantamiento de la información

“El levantamiento de la información es aplicable a las etapas: establecimiento de los objetivos de la intervención y el alcance del trabajo; comunicación a las partes que requieren saber de la intervención a realizar; obtención de la información sobre antecedentes de las unidades administrativas, actividades o procesos sujetos a intervención; estudio general y estudio y evaluación del sistema de control interno” (15:159)

En otras palabras esta etapa consiste en que se debe sustentar el trabajo a realizar, por medio de conocer la entidad sujeta a intervención y soportar las pruebas de auditoría, así también, se debe informar a quienes vayan tener relación con dicha intervención de auditoría.

Las técnicas a utilizar en esta etapa son:

a. Entrevista

El propósito de esta técnica es obtener información confiable y suficiente. Al hablar de una entrevista, no debe ser algo improvisado, sino se corre el riesgo a que no se obtenga la información que se busca y por lo tanto que se pierda el tiempo, es importante mencionar que esta debe hacerse al personal adecuado, es decir, las personas que a consideración tienen o manejan información que se pretende obtener. El auditor debe ser precavido y discernir si los datos obtenidos son fiables o simplemente es

información falsa o manipulada, para analizar esto, es importante conocer los procesos que se realizan.

Aspectos a tomar en cuenta:

- No utilizar protocolos rebuscados
- Solicitar permiso de jefe inmediato superior
- Ser diplomático
- Tener clara la información a obtener
- Estar abierto a opiniones y sugerencias

b. Observaciones de campo

La observación de campo ocurre cuando el auditor se encuentra en el lugar físico donde se realizan los procesos y operaciones. Es cerciorarse personalmente de cómo se realizan las tareas por parte de los empleados de forma visual. Un ejemplo de esto es verificar como se realiza un arqueo de caja chica.

c. Flujogramas

Es describir gráficamente los procesos que se realizan y están sujetos a revisión, es describir desde el inicio, desarrollo y finalización, como también las personas que intervienen.

d. Obtención de evidencia documental

Esta técnica puede ser aplicada durante la observación de campo o bien durante la entrevista. En todo trabajo de auditoría esta técnica es necesaria e importante ya que se tiene evidencia que soporte el resultado de las observaciones u entrevistas. Hay que tener claro que no todas las situaciones observadas tienen respaldo documental que se pueda pedir, sin embargo, el auditor está en la potestad de documentar por medio de acta firmada por las partes donde conste lo observado.

Todos los hallazgos o conclusiones deben tener soporte documental que sustente los mismos para no dejar en tela de juicio la calidad del trabajo y la del auditor. Esta evidencia documental formará parte de los documentos del auditor.

e. Técnicas combinadas

Esto no es más que aplicar varias técnicas a la vez, por ejemplo: durante la entrevista sobre el procedimiento de arqueos sorpresivos al jefe de una agencia bancaria se puede solicitar la evidencia de los arqueos practicados durante los últimos tres meses

f. Suficiencia de la información obtenida

“A efecto de que proporcione bases sólidas sobre los hallazgos y las recomendaciones de auditoría, la información recopilada deber ser suficiente, competente, relevante y útil” (15:162)

La información debe ser real, de buena fuente, y útil para sustentar el trabajo, esto para cuando sea revisada por terceras personas estén de acuerdo en el hallazgo o conclusión.

Es competente cuando se obtiene por medio técnicas adecuadas o bien cuando se extrae de algún software donde no ha sido manipulada por el las personas que realizan los procedimientos.

Al decir que la información debe ser relevante se refiere a que debe ser relativo la calidad y cantidad de información obtenida, no debe ser exagerada para que no abruma a un tercero interesado. Es útil porque sirve para cumplir el propósito de la auditoría.

2.3.3 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son los registros que lleva el auditor sobre los procedimientos verificados, las pruebas realizadas, información obtenida y los hallazgos determinados durante la realización del trabajo de auditoría. Los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias en las que se desarrolla el trabajo de auditoría.

Los requisitos mínimos de los papeles de trabajo deben ser: nombre de la entidad, proceso a evaluar, título descriptivo, fecha de auditoría, fecha de preparación, firma de hecho y firma de revisado.

El objetivo de los papeles de trabajo es suministrar evidencia del trabajo realizado, en otras palabras es lo que soporta el informe con los hallazgos determinados y dejados en el informe de auditoría interna a las partes interesadas. Otro objetivo es servir de guía y fuente de información en próximas revisiones.

La clasificación de los papeles de trabajo es un archivo continuo que está compuesto por los papeles de trabajo realizados por el auditor interno en su revisión y que soportan su informe. También está el archivo permanente que son los documentos que se requieren para tener un conocimiento permanente sobre las actividades y operaciones en la entidad realizada.

Para el trabajo a realizar, el archivo continuo se integrará de la siguiente manera:

- Índice
- Nombramiento
- Programa general de trabajo
- Informe
- Acta de auditoría

- Papeles de trabajo

El archivo permanente está integrado así:

- Escritura de constitución
- Préstamos
- Contratos de arrendamiento
- Organigrama
- Políticas escritas
- Puntos de actas
- Otros contratos

La norma 2330 Documentación de la Información, el auditor debe documentar la información suficiente, fiable, relevante y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones.

2.3.4 Aplicación de pruebas de auditoría

Para la aplicación de las pruebas de auditoría establecidas deberá el auditor interno contar con el programa de auditoría, el cual como se mencionó anteriormente es el documento que contiene los pasos a seguir y los procedimientos de auditoría, a aplicarse de manera sistemática y ordenada. Estos forman parte de los papeles de trabajo y pueden complementar con cuestionarios que contemplen actividades implícitas de los procesos a revisar.

En síntesis estos deben contener los procedimientos para identificar, analizar, examinar y documentar la información seleccionada durante el trabajo de auditoría. Estos pueden ser: de aplicación general y de aplicación específica.

Los primeros contienen los procedimientos que son aplicables a cualquier tipo de auditoría en aseguramiento o consultoría. Se mencionan como ejemplo los programas de trabajo para la evaluación del control interno, que de acuerdo al

trabajo podrán ser objeto de ajustes. El propósito de estos es estandarizar los requisitos mínimos a abarcar para conocer los aspectos generales que tendrán incidencia en el tipo de auditoría realizar.

Los de aplicación específica son los que se diseñan especialmente para la actividad de auditoría a realizar, es decir, no será el mismo programa para realizar una auditoría a las cuentas de resultados como para realizar una revisión al área de compras.

2.3.5 Evaluación de la información

Se entiende por evaluación el proceso mediante el cual se evalúa lo que está sucediendo en la actividad de auditoría, considerando que el auditor al estar en esta fase debió antes establecer el objetivo de la intervención, establecer la planeación, se vio inmerso en conocer la entidad sujeta a revisión así como evaluó el sistema de control interno.

El objetivo de evaluar la información es que al realizar esto el auditor puede esclarecer los resultados obtenidos hasta ese momento, identificará si la información es consecuente y ha sido ordenada, así como verificará si hay aspectos relevantes omitidos y así aplicar otros programas de trabajo con otros procedimientos.

2.3.6 Control y observaciones

Durante el trabajo de auditoría, el auditor detectará distintas situaciones como resultado de las pruebas aplicadas en los distintos procesos evaluados, situaciones como “anomalías”, “irregularidades”, “deficiencias”, “fallas”, “faltas”, “errores”, etcétera, las cuales deberá platicar con las personas encargadas de los procesos o bien el jefe inmediato superior, el mencionar estas palabras significaría entrar en conflicto o rechazo para el auditor o su trabajo.

Por tal motivo, se recomienda utilizar “oportunidad de mejora”, “observación” o “inconsistencia”. El auditor debe discutir una observación detectada con el auditado y no es lo mismo que discutir una deficiencia.

Es importante durante el trabajo realizar las observaciones y discutir las, para evitar pérdida de detalles importantes, así también para establecer inmediatamente las recomendaciones, comentarios del auditado, causas, consecuencias, se debe colocar el nombre de la persona entrevistada y puesto, seguidamente un ejemplo de la ficha para registrar y discutir cada observación.

2.3.7 Comunicación

La comunicación de los resultados debe hacerse por parte de los auditores internos al momento de finalizar el trabajo. La Norma 2410 establece criterios de comunicación, estos son: objetivos, alcance y resultados del trabajo. Al respecto la Norma 2410.A1 indica que este debe incluir conclusiones, recomendaciones y planes de acción aplicables.

La comunicación debe ser de calidad por lo que debe cumplir con ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna, es decir que no deben haber errores, faltas ortográficas, debe tener buena redacción, debe estar apegada a los hechos observados y revisados, no sesgada, justa e imparcial, debe ser comprensible.

El informe debe hacerse llegar sólo a los interesados, ejemplo de esto es que los auditados y jefes inmediatos, el director de auditoría y el encargado del seguimiento, deberían tener el informe que dejan los auditores.

2.3.8 Monitoreo y seguimiento

El monitoreo es parte importante luego del trabajo de auditoría realizado, es en esta etapa donde se verifica que los auditados realicen las acciones necesarias

para dar solución o cumplir con las observaciones que les dejaron durante la intervención. El seguimiento debe ser oportuno y la persona encargada deberá tener la autoridad para rechazar respuestas y requerir información que considere necesaria.

Luego del trabajo y que se deje el informe se debe establecer un plazo para que se dé respuesta a la observaciones, este tiempo debe ser razonable. En dado caso existan observaciones delicadas, el seguimiento debe ser monitoreado constantemente hasta corregir la deficiencia o implementado la observación.

El seguimiento es la evaluación de las acciones tomadas para corregir deficiencias o dar respuesta a las observaciones, se debe asegurar que estas hayan sido realizadas de manera adecuada y que realmente se hayan corregido los fallos.

2.4 El informe de auditoría

“Un informe es el resultado de la información, estudios, investigaciones y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señala las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula las recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas” (13:98)

En otras palabras el producto final de realizar una auditoría interna es el informe, de aquí que tenga gran importancia, esto debido a que contienen los hallazgos descubiertos, es decir, las deficiencias en los procesos, pero más importante aún, contienen las recomendaciones para corregir estas falencias, las posibles causas y consecuencias del mal procedimiento, esto lo hace relevante y determinante. Por tal razón el auditor no debe omitir lo que considere importante para los procesos cumplan con su objetivo.

El auditor interno, debe tener en cuenta que un mal informe echa a perder el buen trabajo realizado, por ende, los hallazgos y recomendaciones no tendrán el mismo efecto como si este estuviera elaborado apropiadamente, en otras palabras los hallazgos y recomendaciones pueden no ser aceptados o entendidos.

Otro aspecto a considerar es que los informes se presentan al director de auditoría y al consejo de administración, lo anterior hace que el auditor extreme precauciones previo a entregar el informe, precauciones como: revisar cifras y datos, revisar ortografía y redacción, márgenes, encabezados, etc., que sea leído por un auditor ajeno a quien lo redactó y que no haya intervenido en el trabajo, revisar recomendaciones y opiniones.

Es necesario y no está demás esforzarse por revisar el informe final, ya que la buena presentación es indicio que la profesionalidad de los auditores y del departamento de auditoría, así también evidencia y divulga la opinión de los auditores que realizaron el trabajo.

La comunicación final, entendiéndose informe de los resultados del trabajo debe incluir las conclusiones aplicables así como también las recomendaciones aplicables y/o planes de acción. Se debe proporcionar la opinión del auditor cuando resulte apropiado. Una opinión debe considerar las expectativas del Consejo, la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada con información suficiente, fiable, relevante y útil.

En síntesis el informe debe cumplir con:

- Buena presentación
- Correcta redacción
- Manejable
- De fácil lectura
- Estructura normalizada
- Breve
- Conciso y
- Exacto

2.4.1 Estructura del informe

Se debe entender por estructura la “distribución ordenada de las partes que componen un todo”, es decir, la armazón que soporta un objeto, en este caso en particular un texto.

A continuación se presentan algunos tipos de estructura:

a. Estructuración interna

“Por estructuración interna de un informe de auditoría se entiende el proceso de ordenamiento, disciplina y actitud mental que un auditor interno debe asumir y tomar en cuenta hacia sí mismo durante la auditoría, y que le servirá como punto de partida para la conformación final de su informe” (15:182)

Lo anterior se refiere al proceder del auditor interno, aspectos innatos, propios de cada ser humano.

Para esta estructuración interna se debe tomar en cuenta el objetivo, para el caso de un informe de auditoría interna el objetivo debe ser informar y comunicar resultados. Luego de establecido el objetivo otro aspecto

importante a considerar es el destinatario, en otras palabras, para quién está dirigido el informe y en base a esto el auditor debe pensar en que los hallazgos a comunicar son para la administración y los auditados, por decirlo así, para los dueños de los procesos y jefes inmediatos.

Una vez esclarecidas las personas a las cuales está dirigido el informe se encuentra el asunto, es la base del informe, es sobre qué se va a escribir, en este caso en particular las observaciones, hallazgos, recomendaciones, causas, efectos, etcétera. Luego está el paso de la selección, de toda la información obtenida y papeles realizados es importante seleccionar cuáles se incluirán en el informe de auditoría y esto pensando que no todo lo obtenido es relevante, por lo tanto tomará solo lo que le sirva de soporte para los hallazgos y observaciones plasmadas.

Como último paso de la estructuración interna está la jerarquización, que consiste en clasificar los papeles seleccionados en el paso anterior, y definir cuál es la importancia de cada uno de ellos para que al momento de armar el informe sean los principales y no se opaquen por cuestiones irrelevantes, es decir que por incluir un hallazgo inmaterial, se deje afuera alguna recomendación dirigida a la mejora de los procesos operativos.

b. Estructuración externa

Una vez se tienen los papeles que conformarán el informe de auditoría, se pasa a la etapa de estructura externa, que ocurre cuando se armará el informe. Para realizar este procedimiento se debe considerar el ordenamiento, el cual consiste en establecer una secuencia adecuada de los papeles de trabajo.

Por otra parte está el lenguaje, al referirse al lenguaje, se trata de la selección de palabras y signos de expresión para dar mayor énfasis, aquí

toma importancia la redacción que se utilice, esta debe ser correcta, clara y precisa, debe ser original y elegante para aumentar el impacto en los lectores.

En esta estructura debe considerarse el tono, que no es más que los hallazgos y observaciones, estos deben ser redactados con una actitud de cortesía y respeto hacia los auditados, lo anterior no implicar que se le reste contundencia a las observaciones y conclusiones, mucho menos a la implementación de las recomendaciones dadas. Por último se tiene el estilo, y este va de la mano con el temple, cultura, práctica, criterio, estado de ánimo y mental del auditor que está redactando.

Dado lo anterior, el auditor debe ser capaz de realizar una estructura básica del informe de auditoría que cumpla con su fin. El autor Juan Ramón Santillana propone la siguiente estructura:

Principio:

- Lugar y fecha de emisión.
- Destinatario: responsable de la entidad auditada o a quien se decida o defina para recibir el informe.
- Antecedentes que dieron origen a la intervención de auditoría.
- Propósito de la intervención, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Alcance de la revisión.
- Limitaciones al trabajo, impuestas por el personal auditado o las circunstancias.
- Personal asignado en la auditoría y tiempo empleado para el desarrollo del trabajo.

Cuerpo:

- Hallazgos y observaciones.
- Secciones o apartados especiales dedicados a las violaciones a los criterios o estándares administrativos o de operación, a los procesos de gobierno corporativo, a la cultura de control de la organización y a la administración de riesgos: mejoras potenciales, según su naturaleza.
- Resumen que evalúe las correcciones operadas durante el transcurso de la auditoría.

Final:

- Opinión y conclusiones del auditor
- Comentarios y puntos de vista de los auditados.
- Sugerencias y recomendaciones, indicando la fecha límite para su aplicación y compromisos asumidos por los auditados.
- Párrafo de cierre, mencionando las facilidades y atenciones brindadas a los auditores.

Anexos:

- Los anexos son documentos, datos o gráficas que complementan las tres partes del informe de auditoría y su propósito es aportar evidencia de los hallazgos y observaciones determinados, y proporcionar soporte a las sugerencias y recomendaciones del auditor. Indizar con un número los anexos y cruzarlos con la sección del informe a que se refiera.

2.4.2 Redacción del informe

La palabra redactar significa ordenar por escrito los pensamientos previamente ordenados. La redacción del informe es muy importante, derivado que acá deben utilizarse todas las reglas gramaticales del idioma, en especial la redacción y ortografía.

CAPÍTULO III

PROCESOS OPERATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA BANCARIA

3.1 Definición

Los procesos son el conjunto de actividades que se realizan paso a paso con un propósito específico, es decir, producen un resultado. Debe existir un propietario del proceso y a este se le deben definir mediciones. El encargado de implementar los procesos para el funcionamiento de una agencia bancaria, es la administración, con el objetivo que las agencias funcionen correctamente y que creen valor monetario.

El control interno, de acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), 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.

Los procesos son renovados y dinámicos, y están presentes en las actividades de cualquier organización. La administración crea las políticas de las organizaciones, que no son más que plasmar la visión de la dirección sobre el control interno. Por lo anterior, por cada política debe haber un proceso para darle cumplimiento, y a su vez deben estar inmersos los controles, estos son más efectivos si se crean desde adentro, es decir, en conjunto con los procesos.

El personal contratado es el responsable de ejecutar los procedimientos establecidos por la administración, plasmados en políticas, para el buen funcionamiento de la agencia, derivado a distintos factores, entre estos se pueden mencionar: acomodamiento, vacíos en los sistemas, el personal no tiene

los conocimientos suficientes sobre sus funciones, no tienen conocimiento de la normativa interna y externa, desconocimiento de actualizaciones a los procesos, entre otros.

3.2 Perfiles

A continuación se describen los aspectos mínimos que deben tener las personas encargadas de supervisar o realizar los distintos procesos en la agencia.

3.2.1 Supervisor de Agencias

El propósito del puesto es imponer supervisión y control sobre las agencias a su cargo, en las áreas operativa y de negocio.

En el área de créditos tiene autorizado la aprobación de créditos hasta por Q150,000.00; puede realizar llamadas de atención al personal por incumplimiento de los procesos establecidos por la administración.

Para el puesto se espera que la persona tenga licenciatura en cualquier carrera del área de las ciencias económicas.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Ley de Bancos y Grupos Financieros, JM 93-2005 Administración de Riesgo Crediticio, Código de Comercio, Relaciones Humanas, Negocios.

Sus destrezas deben ser: administrar recursos, proactivo, atención y servicio al cliente, don de mando, líder, negociación, responsable, ético y puntual.

3.2.2 Gerente de Agencia

El propósito del puesto es generar negocios a través de colocar y captar recursos y administrar los recursos del banco a disposición de la agencia.

Puede autorizar transacciones voluminosas, autorizar créditos menores a Q100,000.00, aplicar medidas disciplinarias de acuerdo al reglamento.

La persona debe tener cierre de pensum como mínimo en cualquiera de las carreras de las ciencias económicas.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Ley de Bancos y Grupos Financieros, JM 93-2005 Administración de Riesgo Crediticio, Código de Comercio, Relaciones Humanas, Negocios.

Sus destrezas deber ser: proactivo, responsable, puntual, con valores, líder, trabajo en equipo, servicio al cliente, ordenado.

3.2.3 Sub Gerente de Agencia

El propósito del puesto es apoyar cuando se haga falta personal, asistir al Gerente de Agencia cuando no esté.

Puede decidir el pagar o no, cuando observe anomalías, puede notificar al Gerente cuando hayan deficiencias en el rendimiento del personal, apoyar a los receptores y servicio al cliente cuando se lo demanden.

La persona debe tener cierre de pensum (deseado) en alguna carrera de las ciencias económicas.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Ley de Bancos y Grupos Financieros, JM 93-2005 Administración de Riesgo Crediticio, Código de Comercio, Relaciones Humanas, Negocios.

Sus destrezas deber ser: proactivo, responsable, puntual, con valores, líder, trabajo en equipo, servicio al cliente, ordenado.

3.2.4 Asesores de créditos

El objetivo del puesto es atender a los clientes en la promoción, planificación, análisis, evaluación y recuperación de cartera crediticia.

Se espera que provoque un crecimiento sostenido de saldos de cartera, que disminuya la mora y crecimiento de la cartera.

Puede dictaminar solicitudes de créditos, proponer solución a los casos en mora y promocionar según lo indicado.

Debe contar con tercer año universitario aprobado en carreras de las ciencias económicas con énfasis en ventas.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Ley de Bancos y Grupos Financieros, JM 93-2005 Administración de Riesgo Crediticio, estrategias de cobro y ventas

Debe ser comunicativo, proactivo, responsable, honrado, puntual, orientado al servicio al cliente.

3.2.5 Receptores pagadores

El propósito del puesto es brindar atención al cliente generando calidad de trabajo según lo establecido en el protocolo de servicio al cliente. Se espera que tenga exactitud en sus operaciones y que le genere confianza al cliente, que cumpla con las metas de colocación y captación de servicios y productos del banco.

El puesto consiste en pagar cheques, realizar operaciones de depósito grandes, pago de remesas, llenar IVE, otros.

Se requiere que sea graduado a nivel diversificado con un año de universidad no indispensable.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, leyes bancarias, tasa de cambio, procesos de receptoría, cobros por cuenta ajena, conocimiento de nomenclatura y su clasificación, otros.

Debe ser amable, responsable, orientado al servicio al cliente y puntual.

3.2.6 Asesores de servicio al cliente

El propósito del puesto es brindar servicio personalizado a los clientes, se espera que los clientes queden satisfechos por su atención y que cumpla con las metas de colocación y captación de servicios y productos del banco.

El puesto consiste en apertura y cierre de cuentas monetarias y de ahorro, verificar la documentación que presenta el cliente para que se le presten los diversos servicios y se le brinden los productos que necesita. También brindar apoyo en la colocación de créditos.

Se requiere que sea graduado a nivel diversificado con al menos un año de universidad no indispensable.

Debe tener pleno conocimiento sobre las leyes: Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, leyes bancarias, venta y colocación de productos, manejo y localización de información, otros.

Debe ser proactivo, responsable, amable, orientado al servicio al cliente y a la consecución de resultados.

3.3 Área de caja

El área de caja abarca funciones relacionadas a la administración del efectivo proveniente de las diferentes actividades que efectúa el Banco Privado, tales como: captar, emitir acciones, cobros por cuenta ajena, ingresos por prestación de servicios bancarios, seguros, entre otros.

3.3.1 Captación

Se comprende como captación a la actividad de obtener efectivo de los clientes o usuarios a través de cuentas de ahorro, cuentas monetarias, certificados de depósito a plazo fijo, certificados de custodia, fondos de pensión, es decir todas las cuentas que para el banco se convierten en pasivo, esto porque tiene la obligación para con los cuentahabientes de devolver el dinero más un porcentaje de intereses ganados como ocurre en las cuentas de ahorro.

3.4.2 Emisión de acciones

La emisión de acciones se autoriza a nivel gerencial, no se autoriza a todas las agencias para que los clientes puedan adquirirlas esto debido a que se realiza una evaluación previa de la persona que está interesada en adquirirlas.

3.3.3 Prestación de servicios bancarios

Estos consisten en comprar y vender moneda extranjera, en efectivo y documentos, apertura de carta de créditos, efectuar operaciones de cobranza, transferencia de fondos y arrendamiento de cajillas de seguridad

3.3.4 Seguros

Otra forma de captar es por medio de la venta de seguros, ya sean individuales, colectivos, personales, médicos, de vida, de vehículos, entre otros.

3.4 Procesos del área de servicio al cliente

El área de servicio al cliente ocupa actividades como archivo de expedientes y su adecuado manejo, apertura de cuentas monetarias, de ahorro, venta de pólizas de seguro, captación por medio de documentos como certificados a plazo fijo, inventario y entrega de documentos de giro y el archivo de las constancias de entrega, entre otros.

3.4.1 Administración de documentos

En esta área se trata la adecuada administración de expedientes de cuentas de ahorro, monetarios, créditos, tarjetas de crédito, constancias de entrega de documentos de giro (cheques, certificados, pagarés).

Para lo anterior existen distintos controles establecidos por la administración para cumplir con dicho objetivo, entre estos realizar inventarios continuos sobre los distintos documentos que se manejan, tener actas de responsabilidad por las actividades a realizar.

3.4.2 Colocación

En esta área de asisten a los asesores de créditos, al atender a los clientes e instruirlos sobre el tipo de producto que necesitan y se adapta a sus necesidades inmediatas, adicional a esto debe requerirse los documentos mínimos para darle trámite a la formación del expediente y posterior análisis de la documentación por el personal establecido para este propósito.

Debe ayudar en alcanzar las metas de colocación de créditos y tarjetas de crédito.

3.4.3 Captación

Esta área debe ayudar al cumplimiento de metas de captación en la promoción de depósitos a plazo fijo, certificados de custodia, fondos de pensiones y venta de seguros.

3.4.4 Canales electrónicos

En lo que se refiere a los adelantos tecnológicos, el área de servicio al cliente debe impulsar la colocación de los canales electrónicos el cual consiste en promocional de la plataforma virtual a través de una computadora o teléfono móvil y servicio de notificación al celular.

3.5 Procesos del área de créditos

Los procesos del área de créditos son la colocación de los distintos productos financieros y la recuperación de los mismos, a continuación se detallan ambos:

3.5.1 Concesión crediticia

En el área de créditos se tienen que cumplir con el proceso de colocación de los distintos productos financieros con que cuenta el banco, el asesor de créditos debe explicar adecuadamente al cliente las tasas de interés, la forma de recuperación del activo crediticio, su amortización, colateral, debe guiar al cliente para que realice una buena inversión y que el crédito se pueda recuperar.

El asesor es el encargado de recibir la papelería del crédito, posterior a esto debe verificar la veracidad de esta, verificar en los distintos buró de crédito las referencias crediticias del cliente, debe confirmar sus ingresos si fuera asalariado o realizar visita de campo al lugar productivo, entiéndase negocio como una abarrotería o ferretería o si fuera agricultor al lugar donde sembrará y

cosechará, debe recabar evidencia y adjuntarla al expediente. Debe analizar la capacidad de pago y con base a esto requerir una garantía suficiente.

En dado caso no se pueda conceder el préstamo el asesor debe denegar la solicitud del cliente y no poner en riesgo el patrimonio del banco.

3.5.2 Recuperación de cartera

Esta actividad la debe realizar todo el equipo de la agencia bancaria, sin embargo se clasifica en el área como principal proceso del área de créditos, esto porque el Asesor de Crédito y el Gerente de Agencia deben darle seguimiento personalizado a los casos que presenten mora o dificultad en su recuperación.

Para lo cual deben realizar visitas preventivas de cobro a este tipo de clientes e informar constantemente sobre su recuperación. Deben considerar con el Gerente de Agencia al momento que crean que es incobrable un caso pasarlo a cobro jurídico.

3.6 Servicios electrónicos

El banco ha implementado distintos servicios electrónicos para liberar las agencias de la afluencia de personas, y para un mejor acceso a los servicios que ofrecen

3.6.1 Plataforma virtual

Desde acá se pueden hacer transferencias entre cuentas y a otros bancos, consulta del movimiento de la cuenta de ahorro y monetaria, consulta de saldos, pagos de servicios como agua, luz y teléfono, consulta del movimiento de la tarjeta de crédito y pagos de la misma.

3.6.2 Servicio telefónico

Con este servicio se le asegura al cliente que luego de cualquier transacciones de compras o pagos donde se le debite de su cuenta de ahorro, monetaria o de tarjeta de crédito, le llegará un mensaje para avisarle.

En ambos casos se debe cumplir con una meta mensual de colocación de estos productos.

3.7 Seguridad física e infraestructura

La seguridad física e infraestructura consiste en que el Gerente de Agencia es el responsable de velar porque los dispositivos de seguridad diseñados para la salvaguarda del efectivo y de los colaboradores funciones adecuadamente.

Entre estos dispositivos está el sistema de alarma, a este debe realizarse una prueba mensual y solicitar su mantenimiento una vez al año o bien cuando se determine que esté fallando.

El Gerente de Agencia debe también verificar que estén funcionando los dispositivos para brindar acceso a las distintas áreas que son receptoría, servicio al cliente, archivo y bóveda de la agencia. Cada colaborador debe tener acceso de acuerdo al puesto desempeñado, esto significa que un asesor de crédito no tendrá acceso a la bóveda. Sobre esto, al momento de no estar en su lugar de trabajo, el personal debe bloquear su equipo de computación, dejar con llave sus gavetas, cajilla y otros donde tenga documentación delicada o efectivo.

También debe verificar que otros dispositivos estén funcionando y se les haya dado su mantenimiento para que al ocurrir cualquier eventualidad se pueda responder a estar. Se menciona en este apartado a los extintores en la agencia, que sean suficientes y que estén colocados estratégicamente, pero sobre todo que se sepa cómo utilizarlos y que estén listos para cualquier siniestro.

Debe asegurarse que la planta eléctrica tenga diesel y funcione correctamente, para no interrumpir el negocio, junto a esto debe asegurarse del correcto funcionamiento del equipo de cómputo y otros como fotocopiadoras, esto para brindar un servicio eficiente a los clientes.

Para dar un adecuado servicio y brindar comodidad el Gerente de Agencia debe verificar que el aire acondicionado funcione lo haga de manera correcta. Así también debe verificar que el entorno de la agencia sea el adecuado, que las paredes no estén sucias, que el techo o paredes no estén agrietados, que el piso no esté quebrado o sucio, que no existan vidrios quebrados y que se cuente con balcones y candados para asegurar el perímetro de la agencia.

3.8 Recurso humano

El recurso humano es considerado, generalmente de poca importancia, sin embargo es uno de los más importantes, y es que sin este no se realizarían las actividades necesarias para la consecución de objetivos.

En este aspecto, la agencia debe contar con personal calificado y que haya aprobado los exámenes dispuestos para estar en determinado puesto.

A este respecto, se tiene establecido que los colaboradores no acumulen más de un periodo vacacional, para evitar quejas del personal y por ende pago de sanciones por ente regulador. Además, con esto se ayuda a que no se acumule el pasivo laboral al momento de que se desligue a determinada persona del banco.

Se tiene especial cuidado en el clima organizacional de la agencia, y es sabido por todos que el trabajo es el lugar donde más tiempo se pasa y se comparte y por esto es necesario que la estancia en este debe ser amena y se tenga armonía, además de una buena comunicación entre compañeros y con el jefe inmediato.

Para normar las relaciones entre colaboradores el banco tiene establecido un código de ética y conducta el cual es de observancia obligatoria para los colaboradores, adicional a esto se tiene los valores insignia del banco, estos son: responsabilidad y compromiso con la población, trabajo en equipo, lealtad, amor a la patria e innovación.

Los objetivos y actividades a desarrollar en cualquier agencia deben observar los valores antes descritos, su misión y visión también están relacionadas a estos.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

Para el desarrollo del presente caso práctico se analizará una agencia de un Banco Privado Nacional hipotéticamente se le llamará “Banco Seguridad y Confianza, S.A.” ubicado en avenida reforma, zona 9 de la ciudad de Guatemala, constituido en octubre de 2006.

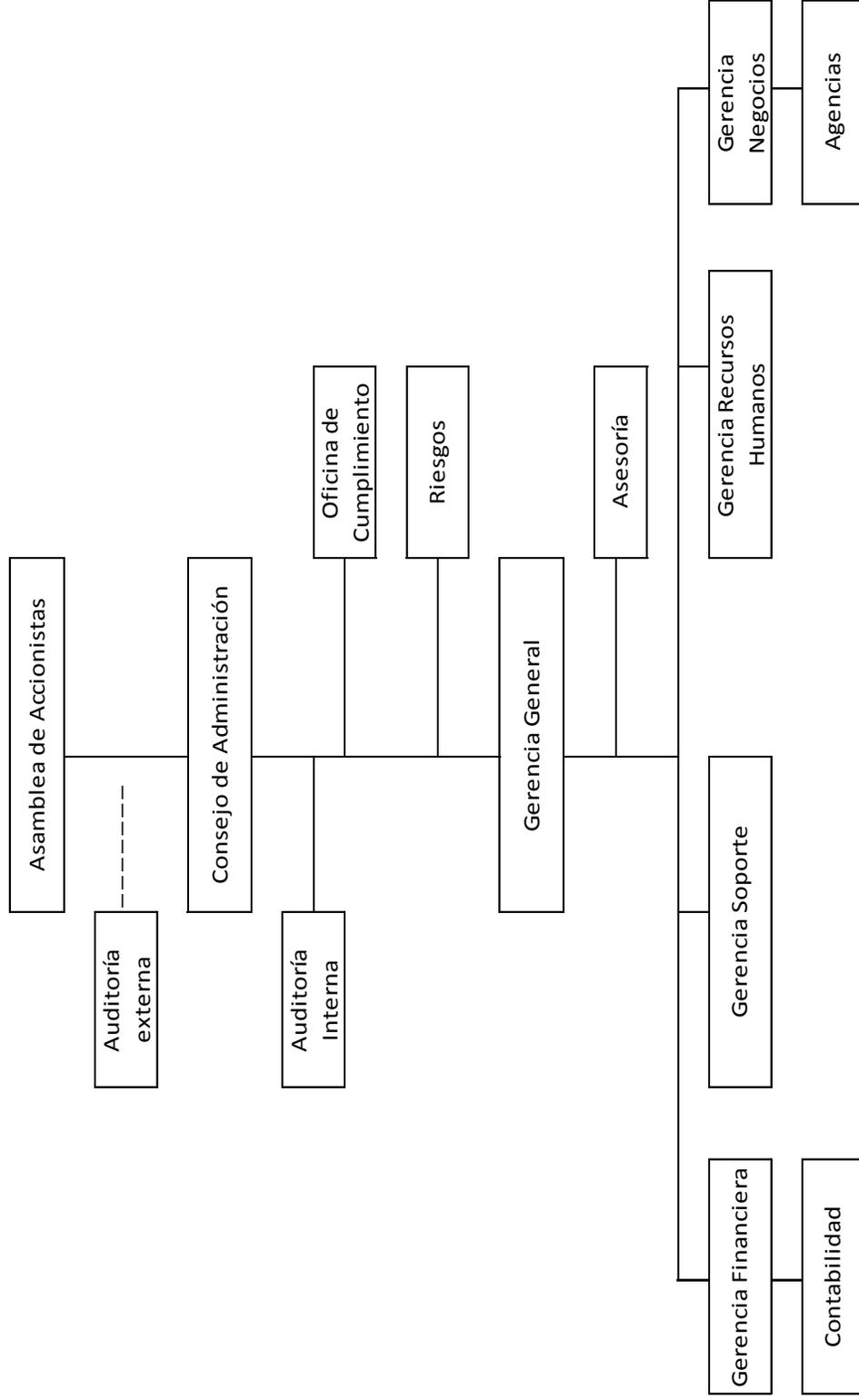
A la fecha, cuenta con 225 agencias a nivel nacional, esto lo posiciona entre los bancos con mayor presencia en el país, contribuyendo al desarrollo social e integral de la población guatemalteca, a través de brindar sus servicios y productos financieros.

Su fuerte en la colocación son créditos microfinancieros y de consumo, el riesgo lo aminora con la tasa de interés que se les cobra a los clientes, en el área de captación brinda tasas de interés hasta del 2% anual para ahorro corriente, adicional a esto presta otros servicios como seguros de vida, de vehículos y vivienda, así como, inversiones a corto, mediano y largo plazo.

El proceso operativo de la agencia Petapa ha aumentado derivado a la alta captación de clientes, por lo que dentro del plan anual de auditoría interna se tiene contemplado realizar la evaluación de la agencia Petapa durante el primer trimestre del año 2019.

A continuación, la estructura organizacional del Banco Seguridad y Confianza, S.A.

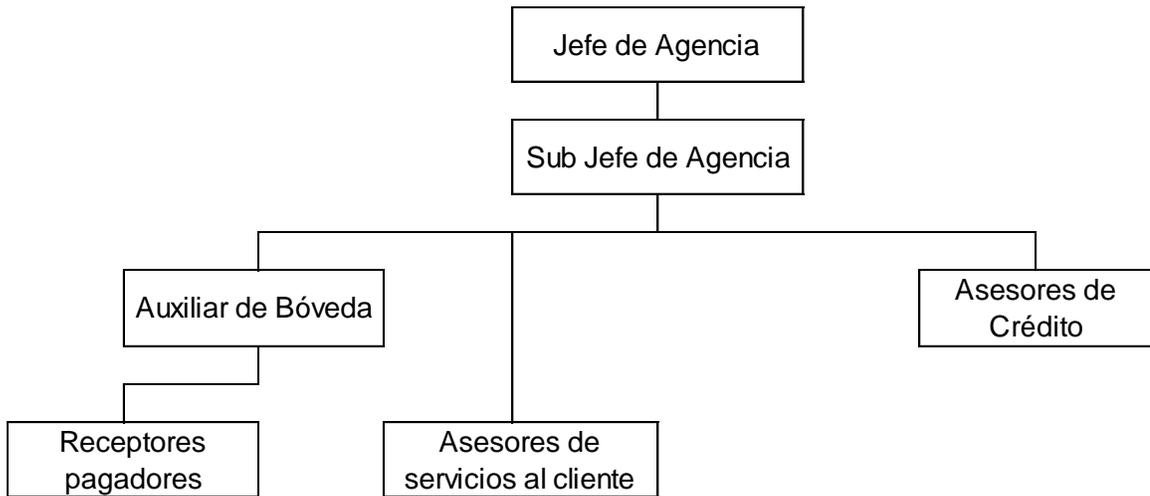
Figura 2
Organigrama del Banco Comercial Seguridad y Confianza, S.A.



Fuente: Observación unidad de análisis

A continuación, el organigrama de la agencia bancaria Petapa

Figura 3
Organigrama de agencia bancaria Petapa

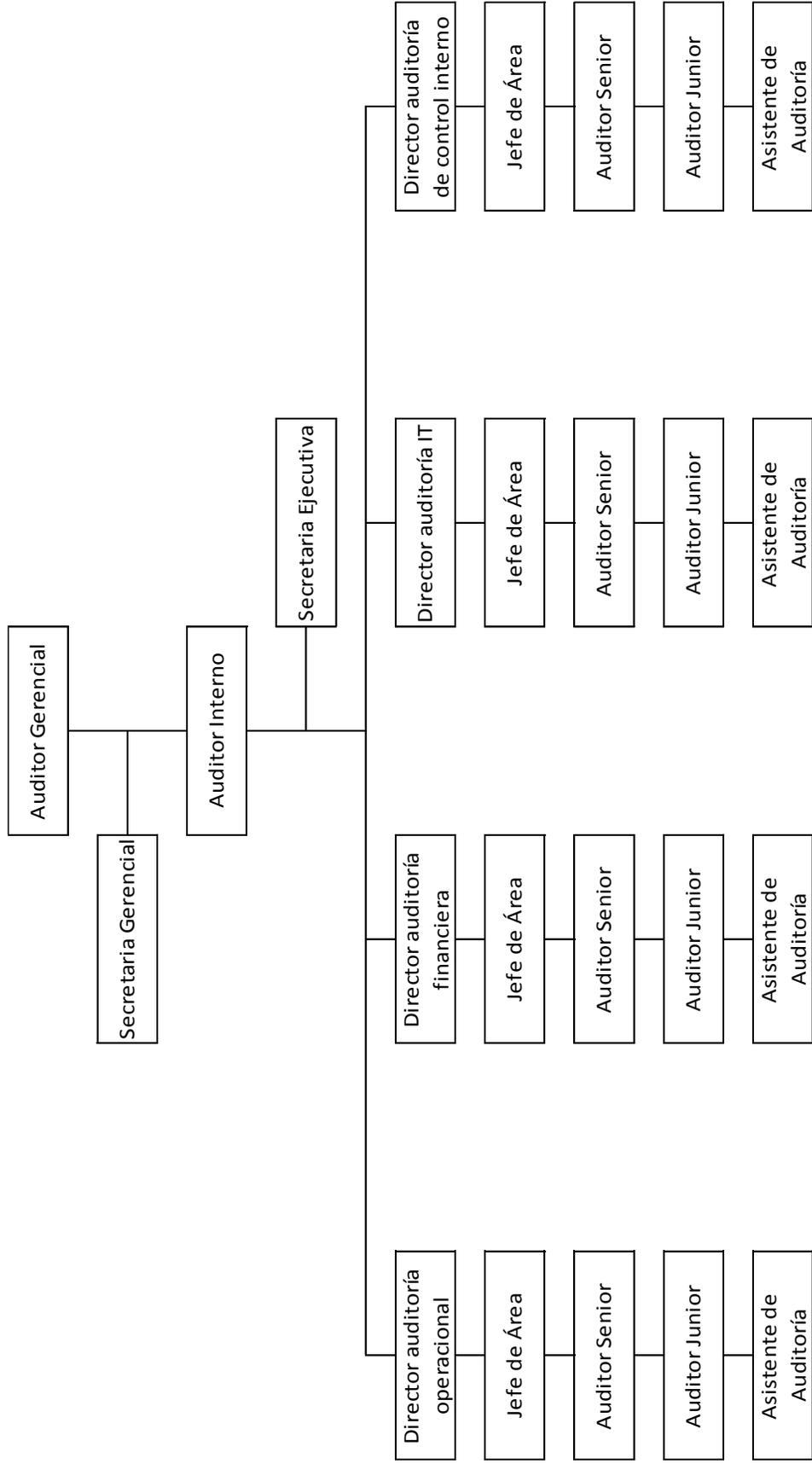


Fuente: Observación unidad de análisis

A continuación, el organigrama del departamento de auditoría interna

Figura 4

Organigrama del departamento de Auditoría Interna



Fuente: Observación unidad de análisis

4.2 Nombramiento AI-20190404-7

Guatemala, 4 de abril de 2019

Señores

Joel Amilcar Méndez Valvert

Laugerut Leocadio Cortizona Hurtado

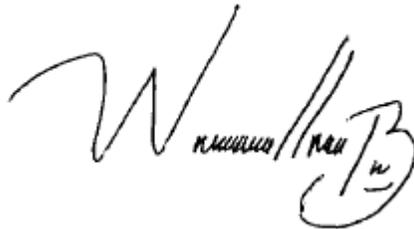
Audidores de Agencias

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Presente

Se les ha asignado para que se constituyan en la agencia Petapa del 8 al 12 de abril de los corrientes y procedan a realizar la revisión de auditoría para verificar el cumplimiento de los procesos operativos.

Como resultado de la labor de revisión deberán entregar el respectivo informe con las observaciones y recomendaciones a esta dirección.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Winsthon Enrique McPearson Bocanegra', with a stylized flourish at the end.

Lic. Winsthon Enrique McPearson Bocanegra

Director de Auditoría Interna Operacional

CC archivo

Notificación 7 AI0404

Para: Gerente de Agencia Petapa

De: Lic. Winsthon Enrique McPearson Bocanegra

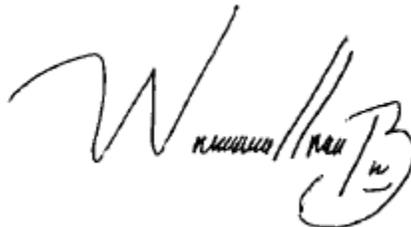
Fecha: 8 de abril de 2019

Asunto: Revisión de auditoría interna operacional

Señor (a) (ita) Gerente de Agencia, con base al nombramiento **AI-20190404-7** de fecha 4 de abril se han asignado a los auditores: **Joel Amilcar Méndez Valvert y Laugerut Leocadio Cortizona Hurtado**, para realizar la revisión de auditoría interna y verificar el cumplimiento de los procesos operativos.

Por lo cual estarán en la agencia del 8 al 12 de abril de 2019, deberá brindar su colaboración y del personal a su cargo, a los requerimientos de información y otros, con el objetivo que pueda desarrollar sus actividades adecuadamente.

Atentamente



Lic. Winsthon Enrique McPearson Bocanegra
Director de Auditoría Interna Operacional

CC archivo

4.3 Plan de trabajo

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Operacional

Plan de trabajo

Evaluación del cumplimiento de los procesos operativos de la agencia

Petapa

a. Agencia

La agencia del Banco Seguridad y Confianza, S.A. se ubica en la Avenida Petapa y 52 calle, zona 12 de la ciudad de Guatemala desde el 2 de junio de 2011, brindando servicio al cliente en horario de 8:30 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábado medio día. La agencia cuenta con 10 colaboradores y a la fecha no ha recibido supervisión de auditoría.

b. Alcance

Se analizará la información del primer trimestre del año 2019, para verificar el cumplimiento de once procesos operativos realizados en las áreas de servicio al cliente, receptoría, créditos y jefatura de agencia.

c. Objetivos de auditoría

Los objetivos del trabajo de revisión son:

➤ Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos operativos de la agencia Petapa

➤ Objetivos específicos

Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en servicio al cliente.

Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en créditos.

Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en receptoría.

Verificar el cumplimiento del procedimiento de accesos y sistema electrónico de alarmas

d. Actividades generales

Las actividades generales a realizar para la consecución de los objetivos son:

➤ Familiarización

Recopilar documentos emitidos por el banco, de información general respecto a los procedimientos operativos y visitar las instalaciones

➤ Investigación y análisis

Obtener evidencia suficiente y apropiada que soporte los hallazgos plasmados en el informe a presentar.

Verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones a través del análisis de la información y documentación relativa.

➤ Informe

Emitir un informe que contenga las opiniones del estado actual de lo examinado, es decir, la detección de problemas y proporcionar las bases para solucionarlo.

e. Recursos necesarios

Para el trabajo de revisión de auditoría son necesarios los siguientes recursos:

➤ Humanos: dos auditores

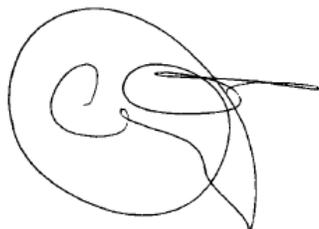
➤ Materiales: equipo de computación portátil, lapiceros, papeles de trabajo.

➤ Financieros: viáticos para almuerzo y combustible para transportarse a la agencia.

f. Tiempo estimado

- Fecha de inicio: 8 de abril 2019
- Fecha de finalización: 17 de abril 2019

Sin otro particular

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'M' intertwined, followed by a long horizontal stroke that loops back under the 'M'.

Joel Amilcar Méndez Valvert

Auditor

4.4 Programa de trabajo

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
Auditoría Interna Operacional
Programa de trabajo
Evaluación del cumplimiento de los procesos operativos de la agencia
Petapa

Referencia	Descripción	PT	Hecho por	Fecha
1	<p>Objetivos</p> <p>General:</p> <p>Evaluar el cumplimiento de los procedimientos operativos de la agencia Petapa</p> <p>Objetivos específicos</p>		JAMV	Del 8 al 17 de abril
1	Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en servicio al cliente.			
2	Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en créditos.			
3	Verificar el cumplimiento de controles en procedimientos realizados en receptoría.			
4	Verificar el cumplimiento del procedimiento de accesos y sistema electrónico de alarmas			

JAMV = Joel Amilcar Méndez Valvert

PT = Papel de trabajo

4.5 Índice de papeles de trabajo

A continuación el índice con los papeles de trabajo

No.	Concepto	Papel de trabajo	Página
1	Cédula de marcas	CM	72
2	Verificación del cumplimiento de controles en apertura de cuentas monetarias.	D	73-80
3	Verificación del cumplimiento de controles en apertura de cuentas de ahorro.	D	73-80
4	Verificación del cumplimiento de controles en apertura de cuentas de inversión.	E	81-85
5	Verificación del cumplimiento de controles en créditos de consumo.	F	86-89
6	Verificación del procedimiento de administración de documentos de cuentas de captación y colocación	G	90-92
7	Revisión del cumplimiento del procedimiento en servicios electrónicos	H	93-95
8	Revisión del procedimiento de cheques propios	I	96-99
9	Verificación del control en mantenimiento del cajero automático	J	100-102
10	Verificación del procedimiento formularios IVE-BA-03	K	103-105
11	Revisión del cumplimiento del procedimiento de control de accesos	L	106-108
12	Revisión del cumplimiento del procedimiento de sistema electrónico de alarmas	M	109-111
13	Cédula de hallazgos	HA	112-116
14	Informe	AI-I	117

PT	CM	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por	JAMV	08/04/2019
Revisado por	LLCH	09/04/2019

Auditoría Interna Operacional
Cédula de marcas

No.	Marca	Descripción
1	✓	Localizado / Cumple
2	✗	No localizado / No cumple
3	n/a	No aplica

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-1 1/4	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	08/04/2019
Procedimiento cuentas monetarias Persona Individual	Revisado por	LLCH	09/04/2019

1. Cuentas monetarias persona individual

Este procedimiento debe hacerlo personal de servicio al cliente.

- **Características**

Si el titular o alternante de la cuenta no posee código de persona, se deberá realizar el proceso de creación de cliente individual.

Si el titular o alternante de la cuenta poseen código de persona, pero no tienen los datos actualizados, deberá realizar el proceso de actualización de cliente individual.

El depósito inicial para la apertura de la cuenta debe ser por un valor de Q1,000.00.

Verificar que se realice la impresión del anexo de CPE y anexo A.III de Personas Expuestas Políticamente (PEP) si se modificó la información CPE o PEP del titular de la cuenta, o si los firmantes que se agregaron a la cuenta poseen la condición CPE o PEP, en los casos que aplique.

- **Procedimiento**

1. Recibir del cliente los requisitos para la apertura de cuenta
2. Verificar si existe el código de persona creado para el titular y alternante(s). Si existe proceder a actualizarlo si aplica. Caso contrario proceder a crearlo.
3. Ingresar al módulo de cuentas y asignar titular y alternante de la cuenta.
4. Ingresar datos generales de la cuenta.
5. Transmitir información ingresada.
6. Ingresar beneficiarios de la cuenta.
7. Solicitar productos adicionales si el cliente los desea.
8. Imprimir formulario IVE IR-01, anexos y documentos que correspondan.
9. Solicitar firma del cliente, consignar firmas, sellos y códigos de empleado en los espacios correspondientes de los documentos.
10. Escanear formulario IVE-IR-01, anexos y documentos que correspondan.
11. Proporcionar el número de cuenta al cliente y dirigirlo a ventanilla para realizar el depósito inicial.
12. Registrar firmas de la cuenta en el sistema.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-1 2/4	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	08/04/2019
Procedimiento cuentas monetarias Persona Jurídica	Revisado por	LLCH	09/04/2019

13. Armar expediente de la cuenta con los requisitos entregados por el cliente y los formularios generados en la apertura de la cuenta. Trasladar al Jefe de Agencia para la autorización de la apertura, autorización y asociación de condiciones de firmas de la cuenta.
14. Archivar expediente en agencia.

2. Cuentas monetarias persona jurídica

Este procedimiento debe hacerlo personal de servicio al cliente.

Para realizar la apertura de cuenta monetaria para personas jurídicas debe encontrarse creado previamente el código de persona de la empresa en el sistema, así como el código de cada uno de los alternantes de la cuenta.

Si el titular o alternante de la cuenta poseen código de persona se deberá realizar el proceso de actualización de datos si aplica.

El monto mínimo para la apertura de este tipo de cuentas es de Q. 4,000.00.

Si la apertura de la cuenta es en formación el monto mínimo para la apertura es de Q. 5,000.00 (Indicarle al cliente que cuenta únicamente con 40 días hábiles para entregar los documentos pendientes de la formación de la empresa, de lo contrario se cancelará la apertura de la cuenta).

- **Procedimiento**

1. Recibir del cliente requisitos para realizar la apertura de cuenta monetaria.
2. Realizar la actualización de datos de la persona jurídica y/o alternante (s), en caso aplique.
3. Verificar en el sistema que tanto el titular como el alternante de la cuenta posean código, en caso contrario proceder a crearlo.
4. Ingresar al sistema y asignar titular y alternante (s).
5. Ingresar datos generales de la cuenta monetaria para persona jurídica
6. Realizar impresión de los formularios y anexos de la cuenta monetaria para persona jurídica.
- 7.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-1 3/4	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	08/04/2019
Procedimiento cuentas de ahorro persona individual y jurídica	Revisado por	LLCH	09/04/2019

8. Solicitar firma del cliente, consignar firmas, sellos y códigos de empleado en los espacios correspondientes de los documentos
9. Escanear la documentación de la cuenta monetaria para persona jurídica.
10. Registrar firmas de la cuenta en el sistema.
11. Proporcionar al cliente el número de cuenta para que proceda a efectuar el depósito inicial en el área de caja.
12. Armar el expediente de la cuenta y trasladar al Jefe de Agencia para la autorización de la apertura, autorización y asociación de condiciones de firmas de la cuenta.
13. Archivar expediente de la cuenta en la agencia.

3. Cuentas de ahorro persona individual y persona jurídica

Este procedimiento debe hacerlo personal de servicio al cliente.

El procedimiento para la apertura de cuentas de ahorro de persona individual y persona jurídica es el mismo que el de apertura de cuentas monetarias, la distinción se realiza en el ingreso de datos en el sistema.

Las características del procedimiento son iguales, a excepción del monto de apertura de cuenta para persona individual, en este caso el monto mínimo de apertura es de Q.500.00

- **Requisitos persona individual para apertura de cuenta monetaria, de ahorro:**

DPI y copia de DPI

Recibo de servicio de agua, luz o teléfono

Realizar depósito para apertura según cuenta

Número de identificación tributaria

- **Requisitos persona jurídica para apertura de cuenta monetaria, de ahorro:**

Copia de nombramiento de representante legal

DPI y copia de DPI del representante legal

DPI y copia de DPI de los alternantes

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-1 4/4	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	08/04/2019
Procedimiento cuentas de ahorro persona individual y jurídica	Revisado por	LLCH	09/04/2019

Copia de escritura de constitución

Copia de patente de comercio

Copia de patente de sociedad

Registro Tributario Unificado y copia

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Gerencial

Auditoría Operacional

Verificación Control Interno Cuentas Monetarias

No.	Fecha inicio	Cuenta	Código	Nombre	PT															
					Descripción		Auditor		Fecha		Revisado por:		Hecho por:							
					Expediente proporcionado	VE-IR-01	VE-IR-02	VE-IR-01/02 actualizado	VE firmado por cliente	VE firmado por personal del Banco	Expediente digitalizado	Firma titular registrada en sistema	Firma alterante registrada en sistema	Copia DPI titular/representante legal	Copia DPI alterante(s)	Escritura de constitución	Representación Legal	Patente de Comercio	RTU / NIT	Recibo de servicios
1	02/06/2011	54247110	501300	Juan Diego Pérez Mejicano	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
2	01/05/2014	13651649	389226	Pedro Pablo López Mejicanos	X	v	n/a	X	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	X
3	06/05/2013	60337496	270580	José Joel Méndez Murcia	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
4	15/11/2017	97524577	195403	Artemio Jerónimo Roca Marcial	v	v	n/a	X	v	X	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
5	07/10/2017	81586571	292822	Saúl Andrés Martínez Chuy	v	v	n/a	X	X	X	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X
6	18/03/2018	61371271	589866	Marlon Gerson Echeverría Yak	v	v	n/a	v	X	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X
7	15/03/2014	63621020	388329	Josué Abimael Alonzo Yetzil	v	n/a	v	X	v	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X
8	15/05/2016	51073870	366315	Joel Benjamin Escobar Xijil	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
9	22/07/2013	95984388	186702	Mario Ortencia Maduro Xutujil	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
10	09/10/2017	15365863	208593	Misael Alejandro Domingo Macondo	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
11	23/04/2017	37541156	390172	Abraham Miguel Dominguez Márquez	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
12	20/06/2012	89383258	424353	Jesús Manuel Interiano García	v	n/a	v	X	v	v	X	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
13	11/02/2019	25063001	502368	Rafael Iván Medina Galicia	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
14	14/09/2011	42288832	295335	Pascual Jorge Fernández Mercos	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
15	25/04/2012	45843066	823087	Plutarco Nelson Hernández Moncada	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
16	26/09/2013	21495886	206193	Paula Amílcar Escalante Manzanotes	v	v	n/a	X	X	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
17	05/11/2018	26082599	864930	Meri Paula Orantes Gerónimo	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v
18	24/01/2019	71133412	285480	Diana Meri Raimundo Orantes	v	v	n/a	v	v	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X
19	07/10/2018	98046109	129749	Sara Andrea Palala Rivas	v	v	n/a	v	v	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X
20	19/08/2018	27083758	517288	Patricia Iris Gerónimo Ríos	v	X	n/a	n/a	n/a	n/a	v	v	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	v	X

Marcas

v Cumple / Proporcionado

X No cumple / No proporcionado

n/a No aplica

Joel Amílcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	08/04/2019
Hallazgos revisión cuentas monetarias	Revisado por	LLCH	09/04/2019

Hallazgos:

En la verificación de cuentas monetarias se consideró una muestra de 20 cuentas de distintos años de apertura para verificar el cumplimiento de los controles establecidos en este procedimiento, se observaron distintas deficiencias en el control, como las que se detallan a continuación:

Se incumple con el resguardo de documentación, ya que no fueron proporcionados 5 expedientes.

De los 15 proporcionados 6 no contienen el formulario IVE-IR-01/02, -Inicio de Relación Comercial- también se constató que no se cumple con la actualización de información al menos una vez al año, como lo indica la normativa externa y aplicación de Política Conozca a su Cliente.

Existen deficiencias en cuanto a que los clientes no plasman su firma en los formularios de inicio de relación comercial, así como, los empleados.

No se cumple con el escaneo del expediente para su consulta en sistema.

Se incumple con dejar copia del DPI del titular y alternante de la cuenta en el expediente.

Una cuenta de persona jurídica no tenía copia de la escritura de constitución, representación legal y patente de comercio.

Algunos expedientes no tienen recibo de prestación de servicios.

El total de la cartera de monetarios es de 210 cuentas al 8 de abril, la muestra representa el 10% revisado.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
 Auditoría Interna Gerencial
 Auditoría Operacional
 Verificación Control Interno Cuentas de Ahorro

No.	Fecha inicio	Cuenta	Código	Nombre	PT			D-3 1/2		Fecha 09/04/2019 10/04/2019	Patente de Comercio	RTU / NIT	Recibo de servicios			
					Descripción		Auditor	Copia DPI	Copia DPI alterna (s)					Escritura de construcción	Representación Legal	
					Hecho por:	Revisado por:										JAMV
1	12/09/2015	82027527	763373	Jesús Benjamín Hernández Yax	IVE firmado por cliente	IVE firmado por personal del Banco	Expediente digitalizado	Firma titular registrada en sistema	Firma alterna registrada en sistema	titular/representante legal	Copia DPI alterna (s)	Escritura de construcción	Representación Legal	Patente de Comercio	RTU / NIT	Recibo de servicios
2	02/04/2012	79374278	870819	Juan Manuel Pérez Galicia	IVE-IR-01/02 actualizado	IVE-IR-02	IVE-IR-01	Expediente proporcionado								
3	18/09/2013	49534727	720181	Paula Jerónimo Méndez Izaguirre												
4	04/12/2017	78532094	374966	Abraham Amílcar López Arzú												
5	04/02/2016	64182915	235448	Rafael Amílcar Domínguez Argueta												
6	16/06/2011	61827415	911329	Marlon Andrés Celedón Xutujil												
7	07/04/2018	87023257	365689	Juan Benjamín Fernández Mboncada												
8	20/07/2013	48237767	593384	Juan Nelson Cuc Sotoj												
9	02/08/2016	24564940	511085	Jesús Jerónimo Machorro Chuy												
10	14/07/2012	97962830	909299	Plutarco Amílcar Cuc Sotoj												
11	22/04/2018	12792386	535793	Jesús Joel Fernández Amaya												
12	09/11/2017	72062031	969470	Artemio Amílcar Arredondo Domínguez												
13	28/02/2019	93567584	744159	Pascual Abimael Chajon Orantes												
14	05/05/2018	77054994	386464	Marlon Jorge Mazariegos Xutujil												
15	16/08/2012	48332854	847173	Pedro Diego Maldonado Yetzil												
16	30/08/2014	53351263	469278	Marlon Pablo Méndez Macondo												
17	17/02/2013	57101649	271852	Josué Benjamín Marroquín Aguilar												
18	24/08/2016	23550850	546676	Beverly Eulalia Palala Amaya												
19	26/02/2014	96840293	153552	Lidia Silvia Mazariegos Sotoj												
20	04/10/2013	25736403	419976	Ardet Eulalia Chaa Izaguirre	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Marcas

- ✓ Cumple / Proporcionado
- ✗ No cumple / No proporcionado
- n/a No aplica



Joel Amílcar Méndez Valvert
 Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	D-3 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	09/04/2019
Hallazgos revisión cuentas de ahorro	Revisado por	LLCH	10/04/2019

Hallazgos:

En la verificación de cuentas de ahorro se consideró una muestra de 20 cuentas de distintos años de apertura para verificar el cumplimiento de los controles establecidos en este procedimiento, se observaron distintas deficiencias en el control, como las que se detallan a continuación:

No se nos proporcionó un expediente de cuenta de ahorro.

De las 20 cuentas todas son personas individuales, 1 no contiene el formulario IVE-IR-01 y sólo 4 están actualizadas, por haber sido aperturadas en menos de un año.

Se observó deficiencias en cuanto a que los formularios IVE carecen de firma del cliente y de personal del Banco.

9 expedientes no se encuentran digitalizados, como indica el procedimiento.

En algunos no está la copia del DPI, sino copia de la Cédula de Vecindad, documento que no tiene validez.

No todos los expedientes tienen registrado número de NIT y no todos tienen recibo de prestación de servicios.

El total de la cartera de ahorro es de 234 cuentas al 8 de abril, la muestra representa el 9% revisado.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	E-1 1/3	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	10/04/2019
Procedimiento inversiones	Revisado por	LLCH	11/04/2019

4. Inversiones

Este procedimiento debe hacerlo personal de servicio al cliente.

Tipos de inversiones:

Inversión al vencimiento con prórroga (IVP) Es cuando el banco da prórroga en forma automática la cuenta de inversión a plazo fijo con pagos de intereses al vencimiento, la prórroga de la cuenta se genera por un plazo igual al solicitado inicialmente por el cliente y aplicándole la tasa de interés vigente.

Inversión periódica con prórroga (IPP) Es cuando el banco da prórroga en forma automática la cuenta de inversión a plazo fijo con pagos de intereses periódicos es decir en forma mensual, bimensual, trimestral o semestral según lo que el cliente solicite, la prórroga del capital de la cuenta se genera por un plazo igual al solicitado inicialmente por el cliente y aplicándole la tasa de interés vigente.

Inversión anticipada con prórroga (IAP) Es cuando el banco prórroga en forma automática la cuenta de inversión a plazo fijo con pagos de intereses anticipados, es decir los intereses son pagados al momento de la apertura del depósito. Si el cliente cancelara el depósito antes del plazo pactado se descontará del capital los intereses que quedaren pendientes de generar en los días o meses faltantes.

Si la forma de recepción del capital es con debito a cuenta o bien utilizando únicamente la forma de pago reinversión, debe realizar la activación de la inversión.

De presentarse algún inconveniente dentro de la apertura de la inversión, solicite la activación al jefe de agencia.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	E-1 2/3	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	10/04/2019
Procedimiento inversiones	Revisado por	LLCH	11/04/2019

- **Procedimiento**

1. Solicitar requisitos según el tipo de cliente.
2. Ingresar información en sistema Inversiones
3. Ingresar información de titular y alternantes.
4. Generar simulación e ingreso de condiciones.
5. Ingresar detalle de capital inicial
6. Ingresar información general
7. Ingresar forma de pago de intereses
8. Ingresar beneficiarios
9. Autorizar apertura de inversión a plazo fijo.
10. Imprimir documentos y solicitar firma del cliente.
11. Consignar firmas, sellos y códigos de empleados en los espacios correspondientes de los documentos.
12. Digitalizar documentos
13. Activar inversión a plazo fijo si la apertura se realiza con débito a cuenta o reinversión.
14. Si la apertura se realiza en efectivo, cheque propio o cheque de otro banco, entréguele al cliente la boleta de depósito Inicial y diríjalo ventanilla para operar la transacción. (Al realizar el depósito automáticamente se activara el plazo fijo).
15. Imprimir y digitalizar certificado de depósito
16. Manejo de documentos:

Entregar al cliente certificado de plazo fijo original.

Al final del día resguardar en expediente del cliente las copias del certificado, formularios generados, boleta de depósito certificada y la copia de los documentos solicitados según el tipo de cliente.

- **Requisitos persona individual para apertura de inversión:**

Copia de DPI

Recibo de servicio de agua, luz o teléfono

Realizar depósito para apertura según cuenta

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	E-1 3/3	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	10/04/2019
Procedimiento inversiones	Revisado por	LLCH	11/04/2019

- **Requisitos persona jurídica para apertura de inversión:**

Copia de nombramiento de representante legal

DPI y copia de DPI del representante legal

DPI y copia de DPI de los alternantes

Copia de escritura de constitución

Copia de patente de comercio

Copia de patente de sociedad

Registro Tributario Unificado (RTU) y copia

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
 Auditoría Interna Gerencial
 Auditoría Operacional

Verificación Control Interno Cuentas de Inversión

No.	Fecha inicio	Cuenta	Código	Nombre	Monto	Expediente proporcionado	IVE-IR-01	IVE-IR-02	IVE-IR-01/02 actualizado	IVE firmado por cliente	IVE firmado por colaboradores	Expediente digitalizado	Copia de Certificado	Auditor		Fecha		Recibo de servicios
														Firma del cliente en certificado	Firma del colaborador en certificado	JANV	LLCH	
1	31/03/2019	21VP32555146	747771	Joel Jorge Alonzo Yax	Q 15,466.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	02/01/2018	21VP78903360	786344	Paula Jerónimo Alonzo Echeigoyen	Q 42,576.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	15/09/2018	21PP14163288	277191	Pascual Jorge Maduro Yetzil	Q 24,805.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	21/05/2018	21PP92919638	146403	Marlon Diego Maduro Ríos	Q 45,572.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	21/11/2017	21PP61849000	338047	Rafael Abimael Chajon Xijil	Q 69,080.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	12/01/2018	21VP74905231	246733	Abraham Jerónimo Maduro Arzú	Q 83,508.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	01/01/2018	21VP77604037	590685	Marlon Jorge Arredondo Marcial	Q 33,447.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	12/07/2018	21AP84526876	419432	Inversiones Nuevo Siglo, S.A.	Q 8,955,921.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	31/05/2018	21AP15036455	301736	ONG VENDIDOS TODOS	Q 2,443,122.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	29/12/2018	21AP92656866	648002	GLASS de Centroamérica, S.A.	Q 9,878,211.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	10/10/2018	21PP61825517	560174	Rafael Pablo Palafox Yetzil	Q 352,588.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	15/02/2019	21VP27385025	217791	Pascual Amílcar Arredondo Yax	Q 273,535.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	10/09/2018	21VP94127443	917277	Rafael Abimael Domingo Márquez	Q 136,441.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	02/05/2017	21AP52806354	475659	Juan Amílcar Galvez Aguilier	Q 104,482.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	19/10/2018	21PP97399765	297137	José Andrés Arredondo Mejicano	Q 142,176.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	23/02/2018	21VP43292819	974483	Misael Andrés Marroquin Márquez	Q 125,330.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	15/08/2018	21VP36484420	762697	Saúl Jerónimo Maldonado Márquez	Q 157,197.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	14/03/2019	21AP88270404	607104	Mariela Maribel Chajon Manzanotes	Q 33,866.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	11/01/2017	21PP41141875	106584	Beverly Eulalia Maldonado Amaya	Q 228,762.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	25/02/2019	21PP82508838	398398	Iazmin Eulalia Flores Izaguirre	Q 198,683.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Marcas

- ✓ Cumple / Proporcionado
- ✗ No cumple / No proporcionado
- n/a No aplica



Joel Amílcar Méndez Valvert
 Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	E-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	10/04/2019
Hallazgos revisión inversiones	Revisado por	LLCH	11/04/2019

Hallazgos:

En la verificación de cuentas de inversión se consideró una muestra de 20 cuentas para verificar el cumplimiento de los controles establecidos en este procedimiento, se observaron distintas deficiencias en el control, como las que se detallan a continuación:

No fueron proporcionados 3 expedientes que en su conjunto ascienden a Q21,277,254.00, se indagó al respecto y estos sólo se cargaron a la agencia, pero fueron otorgados por un asesor de negocios gerencial, los expedientes se encuentran en oficinas centrales.

5 formularios IVE-IR-01 no se encontraron en el expediente, 14 de 17 verificados se encontraban actualizados, no obstante carecían de la firma del cliente y colaboradores del Banco.

En varios expedienten no se localizó la copia del certificado, y en los que se localizó carecía de firma del inversionista y Gerente de Agencia.

Se observó que no tenían en su mayoría copia de recibo de servicios.

El total de la cartera de inversiones es de 94 cuentas con un capital invertido de Q94,879,923.00 millones al 8 de abril, la muestra representa el 21% revisado.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	F-1 1/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	11/04/2019
Procedimiento Créditos de Consumo	Revisado por	LLCH	12/04/2019

5. Créditos de consumo

Este procedimiento debe hacerlo personal del área de créditos

El banco otorgará créditos de consumo a personas individuales o jurídicas.

La tasa de interés dependerá del tipo de garantía

Autofianza: 30%

Fiduciaria: 20%

Prendaria: 18%

Hipotecaria: 14%

Back to Back: Dos puntos arriba del interés de la inversión

Los plazos dependerán del tipo de garantía:

Autofianza: 12 meses

Fiduciaria: 60 meses

Prendaria: 120 meses

Hipotecaria: 240 meses

Back to Back: Hasta 1 mes antes que venza la inversión

De igual forma el monto a otorgar dependerá del tipo de garantía:

Autofianza: hasta Q10,000.00.

Fiduciaria: hasta Q60,000.00

Prendaria: Hasta el 60% del valor del avalúo de la prenda

Hipotecaria: Hasta 80% del valor del inmueble valuado

Back to Back: Hasta el 90% del capital invertido

Lo anterior, dependerá condicionalmente de la capacidad de pago del cliente, su record crediticio, referencias, estabilidad laboral, entre otros.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	F-1 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	11/04/2019
Procedimiento Créditos de Consumo	Revisado por	LLCH	12/04/2019

- **Requisitos del deudor:**

Solicitud de crédito

Estado Patrimonial

DPI y copia completa de DPI

NIT

Certificación de Ingresos y/o boleta de pago de fin de mes

Recibo de agua luz o teléfono

Carta de anuencia para que las cuotas sean debitadas de su (s) cuenta (s) en el Banco.

- **Requisitos para las personas jurídicas**

Solicitud de crédito

Carta de consentimiento de los accionistas autorizando la solicitud de préstamo

Nombramiento del representante legal

DPI y copia DPI del representante legal

RTU y copia de RTU

Estados Financieros últimos 2 años

-Cuando la Garantía sea Hipotecaria:

Certificación del Registro de la Propiedad Inmueble del bien propuesto en garantía. El Banco debe quedar como primer lugar, se acepta estar en segundo o tercer lugar, a menos que el primero sea siempre él mismo y que la garantía soporte los préstamos subsiguientes.

Realizar Avalúo

-Cuando la Garantía sea prendaria

Realizar avalúo

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
Auditoría Interna Gerencial
Auditoría Operacional

PT	F-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	11/04/2019
Revisado por:	LLCH	12/04/2019

Verificación Control Interno Expedientes Créditos de Consumo

No.	Fecha inicio	Cuenta	Código	Nombre	Monto	Garantía	Tasa de interés	Expediente proporcionado	Solicitud del crédito	Estado patrimonial	Documento Legal (pagaré/escritura)	DPI Persona individual/jurídica	NIT / RTU	Constancia de ingresos	Recibo de servicios	Anuencia para descuento a cuenta (s)	Normamiento Representante Legal	Estados Financieros	Certificado del Registro de la Propiedad del inmueble	Inmueble a favor del Banco	Registro de prenda	Avalúo Hipotecario / Prendario	Tasa de interés acorde a la garantía
1	09/11/2016	1032555146	685567	Mario Amílcar Martínez García	Q.436,354.00	Hipotecario	12%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
2	14/09/2016	1078903360	981997	Misael Amílcar Escobar Angueta	Q.302,583.00	Back to Back	8%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
3	21/03/2017	1014163288	722973	Joel Amílcar Celedón Manzanotes	Q.923,502.00	Hipotecario	10%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
4	27/07/2013	1092919638	388534	Pascual Ortencia Alonzo Yax	Q. 3,472.00	Autofianza	30%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
5	18/03/2018	1061849000	433009	Joel Miguel Cuc Aguilar	Q.146,009.00	Fiduciario	16%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
6	12/01/2014	1074905231	826148	Mario Abimael Mazarrégoz Marcial	Q. 5,000.00	Autofianza	30%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
7	21/11/2018	1077604037	405565	Josué Alejandro Escalante Xutuñil	Q. 10,000.00	Autofianza	30%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
8	21/04/2012	1084526876	550027	ABC Consulting, S.A.	Q.936,281.00	Hipotecario-F	9%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
9	14/06/2013	1015036455	216571	Abraham Joel Maximiliano Mejicano	Q. 21,000.00	Autofianza	30%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
10	27/10/2016	1092656866	841454	Pascual Benjamin Raimundo Márquez	Q.480,719.00	Fiduciario	15%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
11	21/09/2018	1061825517	792402	Pascual Alejandro Cuc Sosa	Q.786,754.00	Hipotecario	11%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
12	24/11/2015	1027385025	149389	Josué Gerson Echeverría Mencos	Q.187,723.00	Fiduciario	16%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
13	23/02/2014	1094127443	749776	Pascual Jerónimo Yax García	Q.638,156.00	Prendario	15%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
14	27/04/2016	1052806354	354891	Plutarco Pablo Medina Mejicanos	Q.151,045.00	Hipotecario	14%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
15	07/01/2019	1097399765	777013	Mario Pablo Medina Chuy	Q.357,789.00	Hipotecario	14%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
16	17/10/2013	1043292819	939089	Jesús Amílcar Maximiliano Cantoral	Q.251,937.00	Fiduciario	17%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
17	16/08/2012	1036484420	472199	Bolsas & más... S.A.	Q.256,075.00	Fiduciario	14%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
18	29/06/2018	1088270404	140138	Maríela Maribel Chajon Arzú	Q.826,235.00	Hipotecario	10%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
19	07/07/2013	1041141875	503719	Antonia Andrea Palala Izaguirre	Q.673,442.00	Hipotecario	11%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓
20	05/08/2016	1082508838	205535	Arlet Iris Machorro Del Aguila	Q.770,317.00	Back to Back	8%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	n/a	✓	✓	n/a	✓	✓

Marcas

✓ Cumple / Proporcionado

✗ No cumple / No proporcionado

n/a No aplica



Joel Amílcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	F-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	11/04/2019
Hallazgos revisión créditos de consumo	Revisado por	LLCH	12/04/2019

Hallazgos:

En la verificación de préstamos de consumo se seleccionó una muestra de 20 expedientes de un total de 359 casos. Se determinaron distintas deficiencias de control, a continuación se detallan:

No se localizaron 2 documentos legales de créditos con garantía hipotecaria por Q1,192,356.00

No se observó en el expediente requisitos como copia de recibo por prestación de servicios

En tres créditos, el bien inmueble dejado en garantía no se encuentra en primer lugar a favor del Banco

Un expediente no tiene el avalúo del bien inmueble.

En 12 préstamos la tasa de interés no es acorde a la garantía propuesta.

Se otorgan préstamos que exceden lo aprobado de acuerdo al tipo de garantía, por ejemplo el crédito 1015036455 autofianza por Q21,000.00 y todos los créditos fiduciarios de la muestra seleccionada.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	G-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	12/04/2019
Procedimiento Administración de Documentos	Revisado por	LLCH	15/04/2019

6. Administración de documentos

Este procedimiento lo debe hacer personal de servicio al cliente

- **Procedimiento**

1. Realizar inventario de la totalidad de expedientes de cuentas monetarias y ahorro a cada seis meses.
2. Realizar inventario de la totalidad de expedientes de préstamos cada cuatro meses
3. Realizar inventario de la totalidad de expedientes de inversiones cada seis meses
4. Se debe establecer bajo acta a persona responsable del resguardo y administración de los expedientes.
5. Al momento de determinar faltantes de expedientes se debe implementar las acciones necesarias para localizarlos

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Gerencial

Auditoría Operacional

Verificación Control Interno Manejo de Expedientes Captación y Colocación

PT	G-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	12/04/2019
Revisado por:	LLCH	15/04/2019

Se realiza el inventario de expedientes monetarios	✓
Se realiza el inventario de expedientes de ahorro	✓
Se realiza el inventario de expedientes de inversiones	✓
Se realiza el inventario de expedientes de crédito	✓
Los inventarios se realizaron en el tiempo establecido	✗
Existe responsable bajo acta del resguardo de los expedientes	✗
El colaborador cumple con sus responsabilidad	✗
En el último inventario realizado, se localizaron todos los expedientes	✗
De no estar completos los expedientes en el último inventario, se implementaron las acciones necesarias y las diferencias se han localizado.	✗

Marcas

- ✓ Cumple
- ✗ No cumple
- n/a No aplica

Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	G-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	12/04/2019
Hallazgos verificación administración de documentos	Revisado por	LLCH	15/04/2019

Hallazgos:

Se solicitaron las actas de los inventarios realizados, se determinó lo siguiente:

El último inventario realizado de expedientes monetarios, de ahorro, inversiones y préstamos fue en julio 2018.

En el último inventario realizado no se localizaron todos los expedientes, no obstante a la fecha de la revisión no se implementaron las acciones necesarias para encontrarlos.

Se verificó el acta 123-04-2017 que se estableció una persona responsable del control y resguardo de expedientes, no obstante el colaborador indicado ya no labora para el Banco.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	H-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	12/04/2019
Procedimiento Servicios Electrónicos	Revisado por	LLCH	15/04/2019

7. Servicios electrónicos

Este procedimiento lo debe hacer personal de servicio al cliente.

- **Procedimiento**

1. Recibir del cliente el documento personal de identificación (DPI).
2. Ingresar a la aplicación en sistema y realizar la búsqueda del cliente.
3. Asociar y/o desasociar cuentas o productos al cliente
4. Imprimir contrato y solicitar firmas al cliente.
5. Entregar una copia del contrato al cliente y archivar la otra copia en agencia.

El servicio electrónico aplica únicamente para personas individuales.

- **Requisitos:**

DPI y copia de DPI

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Gerencial

Auditoría Operacional

Verificación Control Interno en Servicios Electrónicos

PT	H-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	12/04/2019
Revisado por:	LLCH	15/04/2019

No.	Contrato	Código	Nombre	Contrato proporcionado	Firmado por cliente	Copia de DPI
1	6361	155681	Rafaela Ortencia Celedón Arzú	✓	✓	✓
2	4386	517352	José Miguel Domingo Dominguez	✓	✗	✓
3	8023	753848	Artemio Joel Hernández Escalante	✗	n/a	n/a
4	8482	972070	Jesús Manuel Medina Mencos	✓	✗	✗
5	1545	848589	Beverly Ana Palala Cordón	✗	n/a	n/a
6	5534	963771	Rebeca Doménica Maldonado Cantoral	✓	✓	✓
7	1546	144643	Antonia Doménica Cuc Echegoyen	✓	✓	✗
8	2609	991942	Jazmin Mireya Mazariegos Aguilar	✓	✓	✓
9	3308	776005	Diana Sara Celedón Echegoyen	✗	n/a	n/a
10	9723	814810	Lidia Alejandra Maximiliano Manzanotes	✗	n/a	n/a
11	8051	267084	José Amilcar Escobar Manzanotes	✓	✗	✗
12	6568	458180	Marlon Ortencia Palafox Sajoj	✓	✗	✓
13	1019	155113	Misael Miguel Echeverría Macondo	✓	✓	✗
14	1330	245160	Jesús Abimael Mazariegos Aguilar	✓	✗	✓
15	2099	477934	Pascual Jerónimo Palala Orantes	✗	n/a	n/a
16	1823	552774	Juan Alejandro López Sosa	✗	n/a	n/a
17	1223	597509	Pascual Manuel Maduro Aguilar	✗	n/a	n/a
18	6382	212292	Paula Emanuela Maximiliano Orantes	✓	✓	✗
19	8450	441431	Joel Pablo Echeverría Márquez	✓	✗	✗
20	7915	735198	Juanita Sara Palala Dominguez	✓	✓	✗

Marcas

- ✓ Cumple / Proporcionado
- ✗ No cumple / No proporcionado
- n/a No aplica

Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	H-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	12/04/2019
Hallazgos revisión servicios electrónicos	Revisado por	LLCH	15/04/2019

Hallazgos:

En la evaluación de los controles de servicios electrónicos se determinaron deficiencias en el procedimiento, como:

No se tiene un archivo ordenado de los contratos por el servicio.

De los contratos proporcionados, se observó que no tenían la firma del cliente, como aceptación de los beneficios y responsabilidades del servicio.

Así también, algunos no contaban con copia del Documento Personal de Identificación.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	I-1 1/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Procedimiento Cheques Propios	Revisado por	LLCH	16/04/2019

8. Cheques propios

El procedimiento para pago y recepción de cheque lo debe hacer el receptor pagador.

Los cheques NO NEGOCIABLES, únicamente pueden ser pagados a favor del beneficiario indicado en el cheque, ya sea en efectivo o depositados a cuenta al mismo nombre.

Los cheques cruzados no pueden ser cambiados en efectivo, únicamente pueden ser depositados.

Los cheques cruzados que indican el nombre de un banco, únicamente pueden ser depositados en el banco que indiquen.

Si detecta falsificaciones en el cheque debe informar inmediatamente al Jefe de Agencia.

Está prohibida la consulta de fondos de un cheque previo a su cobro.

Los cheques presentados en ventanilla que no tengan fondos suficientes para cubrir el monto del cheque generarán un cobro administrativo de Q20.00 a la cuenta del cheque

De forma obligatoria en la transacción, únicamente para el pago efectivo o mixto del cheque, se debe solicitar DPI

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	I-1 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Procedimiento Cheques Propios	Revisado por	LLCH	16/04/2019

El endoso del cheque deberá mostrar para el caso de efectivo: nombre, número de identificación y firma. Cuando sea una recepción se deberá colocar: para pago de: depósito, pago de crédito o pago de tarjeta de crédito, el número de la cuenta, número de crédito o número de tarjeta de crédito y el nombre de a quién pertenece. Cuando sea pago mixto colocar: Nombre, número de identificación, indicación si es depósito o pago y el número de cuenta, crédito o tarjeta de crédito.

Los cheques a nombre de empresas deben recibirse únicamente para depósito a cuenta.

- **Procedimiento:**

1. Recibir del cliente los requisitos para el pago o recepción del cheque propio.
2. Verificar redacción y endoso del cheque.
3. Si existen inconsistencias en el cheque realice el rechazo correspondiente.
4. Ingresar datos de la transacción en el sistema - Pago y recepción de cheques
5. Transmitir la operación, certificar el cheque, firmar y sellar el mismo.
6. Si fue un pago de cheque, entregar al cliente el monto a pagar en efectivo. Si únicamente fue recepción, realizar operación del destino del cheque.
7. Al final del día realizar el proceso establecido de escaneo, cuadro y envío de cheques propios

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
Auditoría Interna Gerencial
Auditoría Operacional
Verificación Control Interno Cheques propios

PT	I-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	15/04/2019
Revisado por:	LLCH	16/04/2019

No.	No. cheque	Monto	Redacción del cheque correcta	Endoso correcto	Operado correctamente (efectivo/recepción)	Cheque certificado	Cheque firmado	Cheque sellado
1	10	Q 7,709.00	✓	✓	✗	✓	✓	✓
2	303	Q 5,695.00	✓	✗	✗	✓	✓	✓
3	358	Q 1,056.00	✓	✗	✗	✓	✓	✓
4	381	Q 751.00	✓	✗	✓	✓	✓	✓
5	312	Q 935.00	✓	✗	✓	✓	✓	✓
6	35	Q 518.00	✓	✗	✓	✓	✓	✓
7	235	Q 858.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	53	Q 4,677.00	✓	✓	✗	✓	✓	✓
9	70	Q 2,143.00	✓	✗	✗	✓	✓	✓
10	219	Q 3,247.00	✓	✓	✗	✓	✓	✓

Marcas

- ✓ Cumple
- ✗ No cumple
- n/a No aplica



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	I-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Hallazgos revisión de cheques propios	Revisado por	LLCH	16/04/2019

Hallazgos:

En la evaluación de los controles del procedimiento cheques propios, se determinaron deficiencias, como:

Se verificó el procedimiento correcto en la operación de 10 cheques propios, de estos se observó que 6 no fueron operados correctamente, ya que posterior al cambio del cheque se realizaron depósitos, por lo que debió operarse el cheque como “recepción”, no obstante se operó como “efectivo”.

De acuerdo al procedimiento establecido para el endoso, 6 no cumplen con lo indicado en la normativa, ya que no se consigna nombre del endosatario.

Se determinó que se pagó un cheque cruzado, en efectivo, sin embargo, de acuerdo a la normativa interna, este debió ser depositado a cuenta. Esto a través del reclamo No. 123521ad del cliente dueño de la cuenta, que al percatarse se apersonó a la agencia para dicha gestión.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	J-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Procedimiento Cajero Automático	Revisado por	LLCH	16/04/2019

9. Mantenimiento de cajero automático

Este procedimiento debe realizarlo el encargado del cajero automático en compañía del control dual

- **Procedimiento**

1. El encargado del cajero automático debe realizar la apertura de bins y el conteo físico del efectivo, ubicado en un lugar visible donde la cámara de seguridad pueda grabar el proceso, esto debe realizarse llevando acabo el control dual.
2. Los responsables del cajero automático deberán llenar y firmar los formularios de cuadro físico.
3. Al realizar el mantenimiento de efectivo deberán de llevar a cabo el control dual que consiste en el encargado del cajero y otro colaborador de la agencia que este asignado a acompañar en los procedimientos de cajero automático.
4. El encargado del cajero automático y el colaborador asignado para el control dual deberán realizar el conteo físico del efectivo para relleno del cajero según programación enviada por la unidad de cajeros automáticos.
5. El relleno de los bins se debe realizar en el área de bóveda en un lugar visible de las cámaras de seguridad para grabar el proceso.
6. Los cajeros automáticos únicamente deben abastecerse con billetes de Q100.00 en buen estado.
7. Los encargados de realizar el relleno de cajero deberán asegurarse que los bins cuenten con los marchamos de seguridad.
8. El ingreso de los bins y contadores debe realizarse por el encargado del cajero automático en presencia del colaborador asignado para llevar el control dual.

*Se le llama control dual a la vigilancia que ejercen 2 personas sobre un procedimiento.

*Bin es la caja movable que resguarda el efectivo en el cajero automático

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Gerencial

Auditoría Operacional

Verificación Control Interno Mantenimiento a Cajero Automático

PT	J-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	15/04/2019
Revisado por:	LLCH	16/04/2019

Se realiza la apertura de bins, frente a la cámara	✓
El conteo del efectivo se realiza en lugar visible a cámara	✓
Formulario de cuadro físico	✓
Formulario de cuadro físico firmado y sellado por colaboradores	✗
Se cumple con el control dual (2 personas) para el conteo de efectivo	✗
Se cumple con la programación de relleno del cajero automático	✓
Se localizaron los bins con marchamo de seguridad	✗
El relleno se realizó en lugar adecuado	✓
El cajero se relleno sólo con billetes de Q100 en buen estado	✓
El egreso e ingreso de bins lo realiza el encargado con el control dual	✗

Marcas

- ✓ Cumple
- ✗ No cumple
- n/a No aplica



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	J-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Hallazgos revisión cajero automático	Revisado por	LLCH	16/04/2019

Hallazgos:

Se acompañó a la persona encargada del cajero automático en el relleno programado para el lunes 15 de abril, se observó lo siguiente:

Sólo una persona tiene a su cargo el control del cajero automático, no obstante el procedimiento indica que deben ser 2.

El conteo del efectivo, de igual manera, sólo lo realizó una persona.

Se observó el formulario para el cuadro, sin embargo, este no estaba firmado ni sellado por las personas que intervinieron en último arqueo.

Los bines no tenían colocado el marchamo de seguridad.

Así también, se observó el área del cajero automático sucia.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	K-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	15/04/2019
Procedimiento IVE-BA-03	Revisado por	LLCH	16/04/2019

10. Impresión de formulario IVE-BA-03

Este procedimiento deben realizarlo los receptores pagadores.

La impresión del IVE, se aplica por el grupo de cuentas en las que el cliente sea titular.

Se debe realizar la emisión del IVE-BA-03 cuando se operen transacciones en efectivo mayores a \$10,00.00 o su equivalente en quetzales en una o varias transacciones acumuladas en el día.

La equivalencia de Dólares a Quetzales es realizada según el tipo de cambio del día.

Cuando se realiza una transacción de montos significativos el cliente debe respaldar la operación con documentos que amparen la procedencia.

- **Procedimiento**

1. Cliente solicita realizar transacción
2. Realizar transacción solicitada por el cliente, si la transacción es mayor a \$10,00.00 o su equivalente en quetzales, ingresar datos para la emisión de IVE-BA-03
3. Solicitar documentación de respaldo del origen o destino de los fondos en operaciones de efectivo mayores.
4. En caso de ser un tercero quien realiza el depósito, solicitar DPI y sacar una copia.
5. Imprimir IVE-BA-03, solicitar las firmas del propietario de la cuenta u otro depositante, firmar y colocar código de empleado, solicitar firma y código de empleado de quien reviso la información y autorizo la transacción.
6. Posterior a la impresión del IVE-BA-03, debe certificar la boleta del pago de la transacción, solicitar al cliente que firme la boleta y colocar firma y sello de receptor en la boleta.
7. Entregar copia de la boleta cliente y Archivar IVE-BA-03

Banco Seguridad y Confianza, S.A.

Auditoría Interna Gerencial

Auditoría Operacional

Verificación Control Interno en Formularios IVE BA 03

PT	K-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	15/04/2019
Revisado por:	LLCH	16/04/2019

Fecha	Cliente	Monto	Formulario proporcionado	Documentación de respaldo	IVE firmado por cliente	Copia DPI en caso de tercero	IVE firmado y sellado de quien realizó	IVE firmado y sellado de quien revisó	IVE firmado y sellado de quien autorizó
29/01/2019	Mario Nelson Alonzo Izaguirre	Q 122,715.00	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
31/01/2019	Juan Amilcar López Izaguirre	Q 382,016.00	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
07/02/2019	Misael Manuel Palafox Dominguez	Q 439,810.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
09/02/2019	Sara Ana Gerónimo Amaya	Q 451,455.00	✓	X	✓	n/a	✓	✓	X
12/02/2019	Ester Javiera Machorro Sosa	Q 328,735.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
14/02/2019	José Amilcar Arredondo Mencos	Q 398,930.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
16/02/2019	Artemio Jerónimo Maduro Yax	Q 231,361.00	✓	X	✓	✓	✓	✓	X
23/02/2019	Diana Olga Maximiliano Amaya	Q 139,745.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
01/03/2019	Pedro Jorge Raimundo Del Águila	Q 329,082.00	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
01/03/2019	Antonia Ana Raimundo Colom	Q 478,023.00	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
04/03/2019	Jazmin Doménica Mazariegos Amaya	Q 443,867.00	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
04/03/2019	Mario Pablo Medina Izaguirre	Q 283,647.00	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
21/03/2019	Juanita Doménica Flores Escalante	Q 253,526.00	✓	X	✓	n/a	✓	X	X
22/03/2019	Josué Jorge Domingo Marcial	Q 235,768.00	✓	X	✓	n/a	✓	X	X
28/03/2019	Sucely Daniela Galvez Ríos	Q 165,634.00	✓	X	✓	n/a	✓	X	X

Marcas

- ✓ Cumple
- X No cumple
- n/a No aplica



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A. Auditoría Interna Gerencial Auditoría Operacional Hallazgos procedimiento IVE-BA-03	PT	K-2 2/2	
	Descripción	Auditor	Fecha
	Hecho por	JAMV	15/04/2019
	Revisado por	LLCH	16/04/2019

Hallazgos:

En la verificación del cumplimiento de los controles en el formulario IVE BA 03 por transacciones en efectivo mayores o iguales a USD10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, se solicitó una muestra de 15 formularios, observó lo siguiente:

Cuatro formularios no fueron trasladados.

En cinco operaciones no se tiene documentación de respaldo del origen o destino de los fondos

Los formularios IVE no tienen la firma y sello de la persona que revisa la transacción

Cinco formularios no tienen la firma y sello de quien autoriza la operación.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	L-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	16/04/2019
Procedimiento Control de Accesos	Revisado por	LLCH	17/04/2019

11. Control de accesos

Este debe ser realizado por los guardias de seguridad y colaboradores de agencia

- **Procedimiento**

1. El total de Colaboradores y Guardias de seguridad deberán estar reunidos debidamente uniformados y equipados en las afueras de la agencia al menos con quince minutos de antelación a la hora de ingreso.
2. Los guardias deberán estar distribuidos en forma estratégica en relación a la posición de la agencia.
3. Únicamente en horas de atención al público, el ingreso de usuarios deberá ser uno a la vez.
4. Toda persona que ingrese a la agencia deberá ser físicamente registrado
5. No se permitirá el ingreso de mochilas de espalda, bolsas, o maletines de mano, canastos etc. sin haber sido debidamente inspeccionados. El guardia no meterá sus manos en dichos bolsos o mochilas, será el usuario quien abrirá y pondrá a la vista del guardia el contenido de los mismos.
6. En el caso de mujeres, el registro personal y de bolsas se hará únicamente por medio de un dispositivo electrónico, sin entrar en contacto físico directo con la usuaria.
7. Las llaves y claves de acceso de puertas y rejas de seguridad deben ser distribuidos entre dos colaboradores.
8. Las claves del sistema de seguridad electrónico deben estar distribuidas entre dos colaboradores.
9. Debe existir un acta que indique el colaborador su responsabilidad en cuanto a la llave o clave asignado de puertas y rejas, así como del sistema de seguridad electrónico.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
Auditoría Interna Gerencial
Auditoría Operacional
Verificación Control de Accesos

PT	L-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	16/04/2019
Revisado por:	LLCH	17/04/2019

1 Colaboradores están reunidos debidamente uniformados en las afueras de la agencia con quince minutos de antelación a la hora de ingreso.	<input type="checkbox"/>
2 Los Guardias de seguridad están reunidos debidamente uniformados y equipados en las afueras de la agencia quince minutos antes del ingreso.	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Los guardias estan distribuidos en forma estratégica en relación a la posición de la agencia.	<input checked="" type="checkbox"/>
4 En horas de atención al público, el ingreso de usuarios es uno a la vez.	<input checked="" type="checkbox"/>
5 Toda persona que ingresa a la agencia es físicamente registrado.	<input checked="" type="checkbox"/>
6 Las mochilas,bolsas, maletines son inspeccionados por el guardia	<input checked="" type="checkbox"/>
7 Se utiliza dispositivo electronico para el registro de mujeres	<input type="checkbox"/>
8 Las llaves y claves de acceso de puertas y rejas de seguridad están distribuidas entre dos colaboradores.	<input type="checkbox"/>
9 Las claves del sistema de seguridad electrónico están distribuidas entre dos colaboradores.	<input type="checkbox"/>
10 Se tiene acta de distribución de claves y llaves de puertas, rejas y sistema electrónico de seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Marcas

- ✓ Cumple
- ✗ No cumple
- n/a No aplica

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	L-2 2/2	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	16/04/2019
Hallazgos revisión control de accesos	Revisado por	LLCH	17/04/2019

Hallazgos:

Se verificó el cumplimiento del procedimiento de control de accesos en la agencia Petapa, para lo cual el día martes 16 me apersoné media hora antes de la hora de apertura al público, se observó lo siguiente:

Colaboradores de seguridad se encontraban en los alrededores de la agencia, cuando faltaban 15 minutos antes del ingreso colaboradores operativos aún no habían llegado e incluso se ingresó a la agencia sin 2 personas, quienes llegaron después.

Se ingresó faltando 5 minutos para la hora de apertura, se observó que las llaves de la puerta y reja y clave de acceso electrónico las tiene sólo un colaborador, quien es el Jefe de Agencia.

Las claves y llaves para ingresar a Bóveda las tiene el Auxiliar de Bóveda, no se cumple con la custodia de 2 personas.

A pesar que se tiene acta de distribución de accesos, no se cumple con esta, ya que estos están a cargo de sólo una persona, el acta tiene fecha de diciembre 2017, e incluso hay colaboradores que ya no laboran para el Banco.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	M-1	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	16/04/2019
Procedimiento Sistema Electrónico de Alarmas	Revisado por	LLCH	17/04/2019

12. Sistema electrónico de alarmas

El Jefe de Agencia es el encargado de verificar que todos los dispositivos de seguridad electrónica funcionen correctamente.

- **Procedimiento:**

El Jefe de Agencia debe realizar, según programación, prueba integral del sistema de seguridad electrónico}

Debe informar al área correspondiente las deficiencias observadas para que se tomen las acciones para su correcto funcionamiento.

Debe dejar constancia en papel de las pruebas realizadas.

Debe indicar en esta constancia el nombre del técnico de monitoreo que verificó el correcto funcionamiento.

Archivar estas constancias y mantener ordenado su archivo.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.
Auditoría Interna Gerencial
Auditoría Operacional
Verificación Control Sistema Electrónico Alarmas

PT	M-2 1/2	
Descripción	Auditor	Fecha
Hecho por:	JAMV	16/04/2019
Revisado por:	LLCH	17/04/2019

- | | |
|---|---|
| 1 Se cumple con realizar prueba de alarmas según programación | ✓ |
| 2 La prueba se realiza de forma integral | ✓ |
| 3 Se informa al área de las deficiencias determinadas | ✓ |
| 4 Se corrigen oportunamente dichas deficiencias | ✗ |
| 5 Se tiene archivo de pruebas de alarma realizadas | ✓ |
| 6 Se confirma técnico que supervisó la prueba | ✓ |

PRUEBA DE ALARMA REALIZADA

Botones de Pánico

Área de receptoría 1	✓	Bóveda	✓
Área de receptoría 2	✓	Baños 1	✓
Área de receptoría 3	✓	Baños 2	✓
Área de receptoría 4	✓	Comedor 1	✓
Servicio al cliente 1	✓	Archivos 1	✓
Servicio al cliente 2	✓	Garita de control 1	✓
Servicio al cliente 3	✓	Garita de control 2	✓
Servicio al cliente 4	✓	Botón inalámbrico 1	✗
Jefe de Agencia	✓	Botón inalámbrico 2	✗

Sensores de movimiento

Receptoría	✓	Jefatura de Agencia	✓
Servicio al cliente	✓	Archivos	✗
Comedor	✓	Garitas de control	✓
Bóveda	✓	Baños	✗

Alarma sonora	✓	Alarma silenciosa	✓
----------------------	---	--------------------------	---

Marcas

- ✓ Cumple
- ✗ No cumple
- n/a No aplica



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

Banco Seguridad y Confianza, S.A. Auditoría Interna Gerencial Auditoría Operacional Hallazgos revisión Sistema Electrónico de Alarmas	PT	M-2 2/2	
	Descripción	Auditor	Fecha
	Hecho por	JAMV	16/04/2019
	Revisado por	LLCH	17/04/2019

Hallazgos:

Se constató el cumplimiento en el procedimiento del sistema electrónico de información y se realizó una prueba de alarma, a continuación los resultados:

A pesar que el Jefe de Agencia cumple con realizar las pruebas de alarma y reportar los inconvenientes, estos no se corrigen oportunamente.

Se observó que en el mes de marzo se reportaron fallos con los botones de pánico inalámbricos, así como en los sensores de movimiento del área de archivo y baños.

En la fecha que se realizó la prueba de alarma por auditoría interna estos fallos aún persisten.

Banco Seguridad y Confianza, S.A.	PT	HA	
Auditoría Interna Gerencial	Descripción	Auditor	Fecha
Auditoría Operacional	Hecho por	JAMV	16/04/2019
Cédula de Hallazgos	Revisado por	LLCH	17/04/2019

	Descripción	PT	Página
	Procedimiento cuentas monetarias	D-1 1/4	73
	Se incumple con el resguardo de documentación, ya que no fueron proporcionados 5 expedientes.	D-2 2/2	78
	De 15 expediente 6 no contienen el formulario IVE-IR-01/02, -Inicio de Relación Comercial- No se cumple con la actualización de información al menos una vez al año, como lo indica la normativa externa y aplicación de Política Conozca a su Cliente.	D-2 2/2	78
	Existen deficiencias en cuanto a que los clientes no plasman su firma en los formularios de inicio de relación comercial, así como, los empleados.	D-2 2/2	78
	No se cumple con el escaneo del expediente para su consulta en sistema.	D-2 2/2	78
	Se incumple con dejar copia del DPI del titular y alternante de la cuenta en el expediente.	D-2 2/2	78
	Una cuenta de persona jurídica no tenía copia de la escritura de constitución, representación legal y patente de comercio.	D-2 2/2	78
	Algunos expedientes no tienen recibo de prestación de servicios.	D-2 2/2	78
	Procedimiento cuentas de ahorro	D-1 3/4	75
	No se nos proporcionó un expediente de cuenta de ahorro.	D-3 2/2	80
	De las 20 cuentas todas son personas individuales, 1 no contiene el formulario IVE-IR-01 y sólo 4 están actualizadas, por haber sido aperturadas en menos de un año.	D-3 2/2	80
	Se observó deficiencias en cuanto a que los formularios IVE carecen de firma del cliente y de personal del Banco.	D-3 2/2	80

	Descripción	PT	Página
	9 expedientes no se encuentran digitalizados, como indica el procedimiento.	D-3 2/2	80
	En expedientes no está la copia del DPI, sino copia de la Cédula de Vecindad, documento que no tiene validez.	D-3 2/2	80
	No todos los expedientes tienen registrado número de NIT y no todos tienen recibo de prestación de servicios.	D-3 2/2	80
	Procedimiento inversiones	E-1 1/3	81
	No fueron proporcionados 3 expedientes que en su conjunto ascienden a Q21,277,254.00, estos sólo se cargaron a la agencia, pero fueron otorgados por un asesor de negocios gerencial, los expedientes se encuentran en oficinas centrales.	E-2 2/2	85
	5 formularios IVE-IR-01 no se encontraron en el expediente, 14 de 17 verificados se encontraban actualizados, no obstante carecían de la firma del cliente y colaboradores del Banco.	E-2 2/2	85
	En varios expedientes no se localizó la copia del certificado, y en los que se localizó carecía de firma del inversionista y Gerente de Agencia.	E-2 2/2	85
	Se observó que no tenían en su mayoría copia de recibo de servicios.	E-2 2/2	85
	Procedimiento créditos de consumo	F-1 1/2	86
	No se localizaron 2 documentos legales de créditos con garantía hipotecaria por Q1,192,356.00	F-2 2/2	89
	No se observó en el expediente requisitos como copia de recibo por prestación de servicios	F-2 2/2	89
	En tres créditos, el bien inmueble dejado en garantía no se encuentra en primer lugar a favor del Banco	F-2 2/2	89
	Un expediente no tiene el avalúo del bien inmueble.	F-2 2/2	89
	En 12 préstamos la tasa de interés no es acorde a la garantía propuesta.	F-2 2/2	89

	Descripción	PT	Página
	Se otorgan préstamos que exceden lo aprobado de acuerdo al tipo de garantía, por ejemplo el crédito 1015036455 auto fianza por Q21,000.00 y todos los créditos fiduciarios de la muestra seleccionada.	F-2 2/2	89
	Procedimiento administración de documentos	G-1	90
	El último inventario realizado de expedientes monetarios, de ahorro, inversiones y préstamos fue en julio 2018.	G-2 2/2	92
	En el último inventario realizado no se localizaron todos los expedientes, no obstante a la fecha de la revisión no se implementaron las acciones necesarias para encontrarlos.	G-2 2/2	92
	Se verificó el acta 123-04-2017 que se estableció una persona responsable del control y resguardo de expedientes, sin embargo el colaborador designado ya no labora para el Banco.	G-2 2/2	92
	Procedimiento servicios electrónicos	H-1	93
	No se tiene un archivo ordenado de los contratos.	H-2 2/2	95
	De los contratos proporcionados, se observó que no tenían la firma del cliente, como aceptación de los beneficios y responsabilidades del servicio.	H-2 2/2	95
	Documentos no contaban con copia del Documento Personal de Identificación.	H-2 2/2	95
	Procedimiento cheques propios	I-1 1/2	96
	Se observó que 6 no fueron operados correctamente, ya que posterior al cambio del cheque se realizaron depósitos, por lo que debió operarse el cheque como "recepción", no obstante se operó como "efectivo".	I-2 2/2	99
	De acuerdo al procedimiento establecido para el endoso, 6 no cumplen con lo indicado en la normativa, ya que no se consigna nombre del endosatario.	I-2 2/2	99
	Se pagó un cheque cruzado, en efectivo, sin embargo, de acuerdo a la normativa interna, este debió ser depositado a cuenta. A través del reclamo No. 123521ad del cliente dueño de la cuenta, se ingresó un reclamo.	I-2 2/2	99

	Descripción	PT	Página
	Procedimiento de mantenimiento de cajero automático	J-1	100
	Sólo una persona tiene a su cargo el control del cajero automático	J-2 2/2	102
	El conteo del efectivo, sólo lo realizó una persona.	J-2 2/2	102
	El formulario para el cuadro, sin firma y sello de las personas que intervinieron en último arqueo.	J-2 2/2	102
	Los bines no tenían colocado el marchamo de seguridad.	J-2 2/2	102
	El área del cajero automático sucia.	J-2 2/2	102
	Procedimiento formulario IVE-BA-03	K-1	103
	Cuatro formularios no fueron trasladados.	K-2/2	105
	En cinco operaciones no se tiene documentación de respaldo del origen o destino de los fondos	K-2/2	105
	Los formularios IVE no tienen la firma y sello de la persona que revisa la transacción	K-2/2	105
	Cinco formularios no tienen la firma y sello de quien autoriza la operación.	K-2/2	105
	Procedimiento control de accesos	L-1	106
	Colaboradores de seguridad se encontraban en los alrededores de la agencia, cuando faltaban 15 minutos antes del ingreso colaboradores operativos aún no habían llegado e incluso se ingresó a la agencia sin 2 personas, quienes llegaron después.	L-2 2/2	108
	Se ingresó faltando 5 minutos para la hora de apertura, se observó que las llaves de la puerta y reja y clave de acceso electrónico las tiene sólo un colaborador, quien es el Jefe de Agencia.	L-2 2/2	108
	Las claves y llaves para ingresar a Bóveda las tiene el Auxiliar de Bóveda, no se cumple con la custodia de 2 personas.	L-2 2/2	108
	Se tiene acta de distribución de accesos, pero no se cumplen, ya que están a cargo de sólo una persona, el acta tiene fecha diciembre 2017.	L-2 2/2	108

	Descripción	PT	Página
	Procedimiento sistema electrónico de alarmas	M-1	109
	A pesar que el Jefe de Agencia cumple con realizar las pruebas de alarma y reportar los inconvenientes, estos no se corrigen oportunamente.	M-2 2/2	111
	Se observó que en el mes de marzo se reportaron fallos con los botones de pánico inalámbricos, así como en los sensores de movimiento del área de archivo y baños.	M-2 2/2	111
	En la fecha que se realizó la prueba de alarma por auditoría interna estos fallos aún persisten.	M-2 2/2	111

4.5 Informe

BANCO SEGURIDAD Y CONFIANZA, S.A.

Notificación 11 AI1704

Para: Lic. Winsthon Enrique McPearson Bocanegra

De: Joel Amilcar Méndez Valvert

Fecha: 17 de abril de 2019

Asunto: Revisión de auditoría interna operacional Agencia Petapa

Lic. McPearson Bocanegra

De conformidad con la programación anual de auditoría, se ha concluido con la evaluación del cumplimiento de los procesos operativos de la agencia Petapa.

Dicha actividad fue realizada del 8 al 17 de abril del año 2019, con base al nombramiento **AI-20190404-7**.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de los procesos operativos en la agencia Petapa

Alcance

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos operativos realizados en agencia durante el primer trimestre 2019.

Resultado del trabajo

Derivado de la revisión efectuada se determinaron los siguientes hallazgos y recomendaciones.

1. Verificación del cumplimiento de controles en apertura de cuentas monetarias, de ahorro e inversiones.

Oportunidad de mejora

En la verificación de cuentas monetarias, ahorro e inversiones se consideró una muestra de 20 cuentas de distintos años de apertura para verificar el cumplimiento de los controles establecidos en estos procedimientos, se observaron distintas deficiencias en el control, como las que se detallan a continuación:

- a) Se incumple con el resguardo de documentación, ya que no fueron proporcionados 6 expedientes.
- b) De los 15 proporcionados 6 no contienen el formulario IVE-IR-01/02, - Inicio de Relación Comercial- también se constató que no se cumple con la actualización de información al menos una vez al año, como lo indica la normativa externa y aplicación de Política Conozca a su Cliente.
- c) Existen deficiencias en cuanto a que los clientes no plasman su firma en los formularios de inicio de relación comercial, así como, los empleados.
- d) No se cumple con el escaneo del expediente para su consulta en sistema.
- e) Se incumple con dejar copia del DPI del titular y alternante de la cuenta en el expediente.
- f) Una cuenta de persona jurídica no tenía copia de la escritura de constitución, representación legal y patente de comercio.
- g) Algunos expedientes no tienen recibo de prestación de servicios.
- h) No fueron proporcionados 3 expedientes de inversiones que en su conjunto ascienden a Q21,277,254.00, se indagó al respecto y estos sólo se cargaron a la agencia, pero fueron otorgados por un asesor de negocios gerencial, los expedientes se encuentran en oficinas centrales.
- i) En varios expedientes de inversiones no se localizó la copia del certificado, y en los que se localizó carecía de firma del inversionista y Gerente de Agencia.

El total de la cartera de monetarios es de 210 cuentas al 8 de abril, la muestra representa el 10% revisado.

El total de la cartera de ahorro es de 234 cuentas al 8 de abril, la muestra representa el 9% revisado.

El total de la cartera de inversiones es de 94 cuentas con un capital invertido de Q94,879,923.00 millones al 8 de abril, la muestra representa el 21% revisado.

Causas

- a) No se tiene un área adecuada para el resguardo de expedientes, ya que el espacio asignado es muy pequeño, por lo que deben enviar sus archivos para resguardo en otra agencia.

- b) Jefe de agencia no cuenta con un plan de actualización de información al menos una vez al año.
- c) Colaboradores de servicio al cliente no instruyen al cliente al momento de llenar los formularios.
- d) Personal de servicio al cliente sin experiencia en el puesto.
- e) Personal de servicio al cliente sin el manual de procedimientos por escrito.
- f) Personal de servicio al cliente no conoce el procedimiento completo en apertura de cuentas de personas jurídicas
- g) Por cumplir con metas, el personal no solicita documentación necesaria.
- h) No se coordinan los colaboradores dedicados a la captación de fondos por medio de inversiones con los colaboradores de servicio al cliente.
- i) Colaboradores entregan original y copia de la inversión al cliente.

Efectos

- a) Extravío de expedientes de cuentas monetarias
- b) Incumplimiento de normativa externa en la actualización de información una vez al año –Política Conozca a su Cliente-
- c) , d) e) y f) Deficiencias en el procedimiento
- g) Incumplimiento de normativa interna.
- h) Extravío de expedientes de inversión
- i) No contar con documentación de respaldo en las distintas actividades realizadas en el área de servicio al cliente.

Recomendación:

- a) Solicitar remodelación del área de expedientes o bien llevar un control más riguroso de los expedientes, considerando para sí, realizar inventarios bimensuales, de ser necesario.
- b) Realizar plan de actualización de información de expedientes para formularios IVE-IR-01/02 y sus anexos.
- c) Instruir al personal de servicio al cliente para cumplir con el llenado de datos en los distintos formularios
- d) Dar a conocer a los colaboradores del área de servicio al cliente el manual de procedimientos del área.
- e) Capacitar al personal en los requisitos que se deben solicitar en apertura de cuenta de personas jurídicas.
- f) Dar prioridad a controles al igual que al logro de metas.
- g) Solicitar confirmación de resguardo de expedientes de inversión no resguardados en agencia
- h) Instruir a los colaboradores que intervienen en el procedimiento para que se guarde en el expediente la copia de la inversión, en general para que se cumpla con los procedimientos establecidos.

2. Verificación del cumplimiento de controles en créditos de consumo

Oportunidad de mejora

En la verificación de préstamos de consumo se seleccionó una muestra de 20 expedientes de un total de 359 casos. Se determinaron distintas deficiencias de control, a continuación se detallan:

- a) No se localizaron 2 documentos legales de créditos con garantía hipotecaria por Q1,192,356.00
- b) No se observó en el expediente requisitos como copia de recibo por prestación de servicios
- c) En tres créditos, el bien inmueble dejado en garantía no se encuentra en primer lugar a favor del Banco
- d) Un expediente no tiene el avalúo del bien inmueble.
- e) En 12 préstamos la tasa de interés no es acorde a la garantía propuesta.
- f) Se otorgan préstamos que exceden lo aprobado de acuerdo al tipo de garantía, por ejemplo el crédito 1015036455 autofianza por Q21,000.00 y todos los créditos fiduciarios de la muestra seleccionada.

Causas

- a) Bufete de abogados que realizaban las legalizaciones no trasladaron el documento legal para resguardo del Banco
- b) Personal incumple con solicitar toda la documentación de acuerdo al procedimiento
- c) Personal encargado de la autorización de créditos incumple con dejar la garantía inmobiliaria en primer lugar a favor del Banco. Y por no dejar de colocar se otorga el activo crediticio.
- d) Colaboradores no tienen control sobre documentación.
- e) Para competir con otras instituciones financieras y no financieras que otorgan préstamos, se bajaron las tasas de interés.
- f) Personal que realiza, revisa y autoriza, con tal de cumplir metas otorgan montos más altos de lo que soporta la garantía.

Efectos

- a) No tener respaldo para recuperar el activo crediticio por la vía judicial, al no contar con documento legal.
- b) Documentación incompleta
- c) Riesgo en la recuperación total del activo crediticio
- d) Conceder montos más allá de lo estipulado en el avalúo
- e) Créditos otorgados sin cumplir con la normativa interna.
- f) Riesgo en la recuperación del activo crediticio por otorgar montos no soportados por la garantía.

Recomendación

- a) Solicitar al área de legales apoyo en el seguimiento, para que se trasladen los documentos legales para resguardo del Banco.
- b) Instruir al personal para que soliciten y adjunten toda la documentación
- c) En lo consiguiente, Jefe de Agencia debe rechazar trámites de préstamos cuando el Banco no figure como primer lugar de la garantía hipotecaria.
- d) Jefe de Agencia, antes de proceder con el trámite debe solicitar que se trasladen todos los documentos necesarios, en este caso el avalúo, cuando aplique.
- e) Se debe tener soporte documental que ampare el poder bajar tasas de interés para poder competir con otras instituciones
- f) Jefe de Agencia debe instruir al personal para que se cumpla con la normativa interna en el proceso de concesión crediticia, y se adecúe el monto a otorgar de acuerdo a la garantía y capacidad de pago.

3. Administración de documentos

Oportunidad de Mejora

Se solicitaron las actas de los inventarios realizados, se determinó lo siguiente:

- a) El último inventario realizado de expedientes monetarios, de ahorro, inversiones y préstamos fue en julio 2018.
- b) En el último inventario realizado no se localizaron todos los expedientes, no obstante a la fecha de la revisión no se implementaron las acciones necesarias para encontrarlos.
- c) Se verificó el acta 123-04-2017 que se estableció una persona responsable del control y resguardo de expedientes, no obstante el colaborador indicado ya no labora para el Banco.

Causas

- a) y c) No se tiene persona responsable de realizar los inventarios en el tiempo establecido y el Jefe de Agencia no delega responsabilidades.
- b) Al no tener persona responsable, se incumple con el seguimiento a la localización de faltantes de expedientes

Efectos

- a) b) y c) Ineficacia e ineficiencia del procedimiento para la correcta administración de expedientes de la cartera de captación y colocación.

Recomendación

Proceder a delegar responsable de expedientes de cuentas de captación y colocación, así como, responsables para realizar inventarios correspondientes.

Realizar inventarios a la brevedad

De localizar diferencias, establecer plan de búsqueda, responsable y fecha límite para ubicar faltantes.

4. Verificación de controles en procedimiento de servicios electrónicos.

Oportunidad de mejora

En la evaluación de los controles de servicios electrónicos se determinaron deficiencias en el procedimiento, como:

- a) No se tiene un archivo ordenado de los contratos por el servicio.
- b) De los contratos proporcionados, se observó que no tenían la firma del cliente, como aceptación de los beneficios y responsabilidades del servicio.
- c) Así también, algunos no contaban con copia del Documento Personal de Identificación.

Causas

- a) Personal incumple con responsabilidad asignadas
- b) Colaboradores no verifican firmas de cliente en el contrato de aceptación del servicio.
- c) Colaboradores no solicitan el DPI o bien no archivan la copia junto al contrato.

Efectos

- a) y c) Deficiencias en el procedimiento realizado
- b) El Banco no cuenta con contrato de respaldo por prestación de servicios electrónicos.

Recomendación

Jefe de Agencia debe instruir al personal para que cumplan con los controles internos establecidos en la prestación de servicios electrónicos

5. Procedimiento de cheques propios

Oportunidad de mejora

En la evaluación de los controles del procedimiento cheques propios, se determinaron deficiencias, como:

- a) Se verificó el procedimiento correcto en la operación de 10 cheques propios, de estos se observó que 6 no fueron operados correctamente, ya que posterior al cambio del cheque se realizaron depósitos, por lo que debió operarse el cheque como “recepción”, no obstante se operó como “efectivo”.
- b) De acuerdo al procedimiento establecido para el endoso, 6 no cumplen con lo indicado en la normativa, ya que no se consigna nombre del endosatario.
- c) Se determinó que se pagó un cheque cruzado, en efectivo, sin embargo, de acuerdo a la normativa interna, este debió ser depositado a cuenta. Esto a través del reclamo No. 123521ad del cliente dueño de la cuenta, que al percatarse se apersonó a la agencia para dicha gestión.

Causas

- a) Colaboradores del área de receptoría no cumplen con procedimiento de recepción de cheque y posteriormente operar los otros depósitos del cliente, porque no se indaga con el cliente si realizará otras operaciones.
- b) Personal no verifica que se cumpla con endoso correcto
- c) Personal de agencia incompetente para desempeñar las atribuciones del puesto

Efectos

- a) Incumplimiento de procedimiento establecido para pago de cheque y recepción de cheque propio.
- b) Incumplimiento de normativa interna y externa
- c) Mala atención al cliente, riesgo reputacional

Recomendaciones

- a) y b) Instruir al personal de receptoría para que cumpla con el procedimiento establecido para pago y recepción de cheque propio
- c) Jefe de Agencia, debe considerar llamada de atención para el colaborador que pagó cheque cruzado. Así como, evaluar la capacidad del colaborador para desarrollar las atribuciones del puesto.

6. Mantenimiento de cajero automático

Oportunidad de mejora

Se acompañó a la persona encargada del cajero automático en el relleno programado para el lunes 15 de abril, se observó lo siguiente:

- a) Sólo una persona tiene a su cargo el control del cajero automático, no obstante el procedimiento indica que deben ser 2.
- b) El conteo del efectivo, de igual manera, sólo lo realizó una persona.
- c) Se observó el formulario para el cuadro, sin embargo, este no estaba firmado ni sellado por las personas que intervinieron en último arqueo.
- d) Los bins no tenían colocado el marchamo de seguridad.
- e) Así también, se observó el área del cajero automático sucia.

Causas

Jefe de Agencia no delega responsabilidades a todos los colaboradores

Colaborador responsable del cajero automático incumple con procedimiento establecido

Bins se encuentran dañados

Colaborador de limpieza no cumple con sus atribuciones

Efectos

- a) y b) Incumplimiento del procedimiento establecido para la correcta administración del cajero automático
- c) Riesgo de materializarse pérdida de efectivo en los traslados de bins
- d) Áreas sucias y mal aspecto a los clientes.

Recomendaciones

- a) y b) Realizar acta de distribución de accesos al cajero automático, deben estar a cargo del encargado y colaborador que ejerza control dual
- c) Instruir a los colaboradores a cargo del control del cajero a colocar firma y sello en formularios para el cuadro
- d) Solicitar donde corresponda reparación o cambio de bins e instruir para que se les coloque marchamo de seguridad
- e) Llamar la atención a colaborador de limpieza por incumplimiento de funciones

7. Formularios IVE-BA-03

Oportunidad de mejora

En la verificación del cumplimiento de los controles en el formulario IVE BA 03 por transacciones en efectivo mayores o iguales a USD10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, se solicitó una muestra de 15 formularios, observó lo siguiente:

- a) Cuatro formularios no fueron trasladados.
- b) En cinco operaciones no se tiene documentación de respaldo del origen o destino de los fondos
- c) Los formularios IVE no tienen la firma y sello de la persona que revisa la transacción
- d) Cinco formularios no tienen la firma y sello de quien autoriza la operación.

Causas

Personal de la agencia incumple con resguardo de formularios IVE-BA-03

Colaboradores de receptoría no cumplen con solicitar información de respaldo del origen o destino de los fondos

Auxiliar de Bóveda y Jefe de Agencia incumplen con firmar y sellar formularios

Efectos

No tener disponibles los formularios al momento de ser solicitados por Ente Supervisor

Incumplimiento de normativa contra el lavado de dinero y otros activos

Información no confiable plasmada en los formularios

Recomendaciones

Girar instrucciones para que se localicen los formularios no trasladados, así como, en que se cumpla con el resguardo de estos, en lo consiguiente.

Instruir y comprometer a los colaboradores que intervienen en el procedimiento de transacciones mayores o iguales a USD10,000.00 para que soliciten la información de respaldo del origen y destino del efectivo.

Jefe de Agencia y Auxiliar de Bóveda deben comprometerse en cumplir con el procedimiento establecidos y en realizar lo que demanda su puesto

8. Control de accesos

Oportunidad de mejora

Se verificó el cumplimiento del procedimiento de control de accesos en la agencia Petapa, para lo cual el día martes 16 me apersoné media hora antes de la hora de apertura al público, se observó lo siguiente:

- a) Colaboradores de seguridad se encontraban en los alrededores de la agencia, cuando faltaban 15 minutos antes del ingreso colaboradores operativos aún no habían llegado e incluso se ingresó a la agencia sin 2 personas, quienes llegaron después.
- b) Se ingresó faltando 5 minutos para la hora de apertura, se observó que las llaves de la puerta y reja y clave de acceso electrónico las tiene sólo un colaborador, quien es el Jefe de Agencia.
- c) Las claves y llaves para ingresar a Bóveda las tiene el Auxiliar de Bóveda, no se cumple con la custodia de 2 personas.
- d) A pesar que se tiene acta de distribución de accesos, no se cumple con ésta, ya que estos están a cargo de sólo una persona, el acta tiene fecha de diciembre 2017, e incluso hay colaboradores que ya no laboran para el Banco.

Causas

- a) Colaboradores incumplen con llegar temprano a su lugar de trabajo
- b) c) y d) El acta de distribución de claves y llaves de los ingresos a la agencia y bóveda está desactualizada.

Efectos

- a) Apertura de la agencia fuera de horario, mala atención al público.
- b) c) y d) Alta probabilidad de fraude al no ejercer control dual en los accesos a la agencia

Recomendaciones

- a) Instruir a los colaboradores a llegar en horario establecido para apertura de agencia, de observar las mismas faltas, debe considerar otras medidas
- b) c) y d) Jefe de Agencia debe delegar en acta a responsables de accesos a la agencia.

Así también, debe verificar que se cumpla con el control dual establecido

9. Sistema electrónico de datos

Oportunidad de mejora

Se constató el cumplimiento en el procedimiento del sistema electrónico de información y se realizó una prueba de alarma, a continuación los resultados:

- a) A pesar que el Jefe de Agencia cumple con realizar las pruebas de alarma y reportar los inconvenientes, estos no se corrigen oportunamente. Se observó que en el mes de marzo se reportaron fallos con los botones de pánico inalámbricos, así como en los sensores de movimiento del área de archivo y baños.
- b) En la fecha que se realizó la prueba de alarma por auditoría interna estos fallos aún persisten.

Causas

Jefe de agencia no da seguimiento en área correspondiente para que se reparen los dispositivos que no funcionan

Efectos

Materialización de eventos como robos nocturnos y/o atracos en horario de atención al público y no contar con dispositivos de seguridad electrónica que funcionen adecuadamente.

Recomendación

Dar seguimiento en área correspondiente para la reparación de los dispositivos de seguridad electrónica que no funcionan.

Conclusión de la revisión: En base a la revisión efectuada, se determinaron deficiencias en el cumplimiento de los controles internos en los distintos procedimientos operativos realizados en la agencia.

Se establece el día **14 de mayo de 2019**, para que adjunte evidencia de lo realizado en el seguimiento para corregir las deficiencias determinadas durante la revisión.

Sin otro particular



Joel Amilcar Méndez Valvert
Auditor

CONCLUSIONES

1. La Ley de Bancos y Grupos Financieros indica que debe establecerse un adecuado sistema de control interno, acorde a la naturaleza y escala de los negocios de cada entidad bancaria, por lo que un adecuado control interno es importante en el Banco Seguridad y Confianza S.A., derivado que proporciona cierto nivel de aseguramiento en la consecución de los objetivos establecidos por la administración.
2. El departamento de auditoría interna es imprescindible en el Banco Seguridad y Confianza, S.A. esta tiene a su cargo la evaluación y verificación del cumplimiento de los controles establecidos por la administración, así como la mejora de estos. Añade valor al Banco ayudando al logro de los objetivos a través de enfoques sistemáticos y disciplinados.
3. Las políticas y normativas internas del Banco Seguridad y Confianza, S.A. permiten cumplir con lo establecido en las Leyes y Reglamentos aplicables a las instituciones financieras constituidas en el país, así como, realizar correctamente los procedimientos y control interno en las distintas actividades realizadas en la agencia.
4. La evaluación del cumplimiento de los procesos operativos en la agencia bancaria para la correcta administración del efectivo de parte del personal responsable de este, es una actividad importante de la auditoría interna, ya que permite establecer las deficiencias y hacer las recomendaciones para su corrección, así también identifica las causas que les dieron origen y los efectos negativos derivados del incumplimiento.

RECOMENDACIONES

1. La administración del Banco Seguridad y Confianza, S.A. deberá establecer los controles que permitan que las operaciones que se realizan en las agencias sean acorde a la naturaleza y escala del negocio para lograr alcanzar los objetivos que se hayan propuesto, para lo anterior debe considerar implementar las herramientas necesarias para comunicar las políticas y procedimientos y recalcar la importancia del rol de cada colaborador dentro de la institución, aunado a lo anterior, debe establecer líneas de supervisión adecuada e implementación de medidas correctivas inmediatas, lo que permitirá reducir las eventualidades por incumplir con los procedimientos operativos.
2. La alta gerencia del Banco Seguridad y Confianza, S.A. deberá solicitar al departamento de auditoría interna realizar evaluaciones y verificaciones periódicas, del cumplimiento de los procedimientos para realizar las distintas actividades en las agencias y así detectar deficiencias oportunamente y realizar las recomendaciones para corregir o implementar nuevos controles.
3. La administración del Banco Seguridad y Confianza, S.A. deberá implementar mecanismos de medición de los objetivos propuestos, observando el manejo apropiado de los recursos, de la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes y normas concernientes a las instituciones financieras.
4. El Banco Seguridad y Confianza, S.A. deberá robustecer el proceso de supervisión que asegura que el control interno en los procesos operativos de la agencia, es eficaz y acorde al aumento de las transacciones realizadas en las agencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, A.; Randal J; Beasley, M. 2012. Auditoría. Un enfoque integral. Doceava edición. Pearson Educación. Pág. 836
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Guatemala, mayo 1985. Pág.100
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 Código de Comercio de Guatemala. Pág. 289
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas. Pág. 97
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002 y reformas Decreto 26-2012. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Pág. 108
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Concordado PEM José Ernesto Molina Leiva. Pág. 79
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 58-2005. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su reglamento Pág. 22
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. Y su reglamento Decreto 118-2002 Pág. 22
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 94-2000. Ley de Libre Negociación de Divisas. Pág. 5

10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 16-2002. Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Pág. 48
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 17-2002. Ley Monetaria. Pág. 17
12. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002. Ley de Supervisión Financiera. Pág. 25
13. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. Código de Trabajo. Pág. 290
14. Estupiñan, R. 2012. Reimpresión en enero 2011. Control interno y fraudes. Segunda edición. Pág. 19
15. Franklin, E. 2013. Auditoría administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial. Tercera edición. Pearson Educación. Pág. 464
16. Gándara M. Tratado del Sistema Financiero Guatemalteco. Única Edición. Pág. 18
17. Hevia, E. 2011. Fundamentos de la Auditoría Interna. Segunda edición revisada de "Concepto moderno de la auditoría interna" Pág. 302
18. Instituto de Auditores Internos. Revisión octubre 2016. Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Pág. 170
19. Santillana, J. 2013. Auditoría Interna. Tercera edición. Pearson Educación. Pág. 264.

20. Superintendencia de Bancos de Guatemala. ABC de Educación Financiera. Doceava edición. Pág.80.

Web grafía

21. <http://www.banquat.com.gt/> Banco de Guatemala. Historia del Sistema Bancario de Guatemala. Guatemala, recuperado el 14 de junio 2018.

22. <http://www.banquat.com.gt/> Banco de Guatemala. Estructura y Evolución del Sistema Financiero, 12 de junio 2018.

23. <http://www.sib.got.gt/> Superintendencia de Bancos de Guatemala. Instituciones Bancarias Autorizadas para Operar en Guatemala. Entidades Reguladas. Recuperado el 11 de Julio 2018.

24. <http://www.bancafacil.cl> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Historia de los Bancos. Recuperado el 8 de Noviembre 2018.