

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CAJA Y VALORES EN MONEDA
NACIONAL Y EXTRANJERA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO
PRIVADO EN GUATEMALA**

TESIS

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

POR

DALIA FELISIA TEZEN CHOCOYO

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, JULIO DE 2022

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

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Segundo:	MSc. Haydee Grajeda Medrano
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	P.A.E. Olga Daniela Letona Escobar
Vocal Quinto:	P.C. Henry Omar López Ramírez

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

Presidente:	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Secretario:	MSc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Lic. MSc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 6,029

Guatemala, 7 de julio de 2021

Licenciado Luis Antonio Suárez Roldán
Decano Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.

Respetable Lic. Suárez:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN AUDITORÍA No. 029-2020 de fecha cuatro de marzo de dos mil veinte del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Dalia Felisia Tezen Chocoyo, Carné 201012222 en su tesis denominada "AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CAJA Y VALORES EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO EN GUATEMALA, me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

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

Con base a lo anterior expuesto, recomiendo que el trabajo sea aprobado para su presentación por la estudiante Dalia Felisia Tezen Chocoyo, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez, M.Sc.
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 6,029

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0589-2022
Guatemala, 21 de septiembre de 2022

Estudiante
DALIA FELISIA TEZEN CHOCOYO
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 18-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 08 de septiembre de 2022, 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 las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y Economía; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

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

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

NOMBRES Y APELLIDOS			REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
DALIA	FELISIA	TEZEN CHOCOYO	201012222-1	AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CAJA Y VALORES EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO EN GUATEMALA

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



DEDICATORIA

A DIOS	Por el don de la vida y las innumerables gracias que recibo de Él, una de ellas la inspiración en esta carrera universitaria.
A LA VIRGEN MARÍA	Por ser esa fuente de amor inagotable y por encaminarme hacia su Hijo Jesús.
A MIS PADRES	Nicolasa Chocoyo Chile y Juan Tezen Aquino(+). Por el amor, el apoyo y sus múltiples esfuerzos para mi desarrollo personal y profesional, infinitas gracias.
A MIS HERMANOS	Lucía, Eduardo y Everilda mil gracias por sus ánimos en todo momento.
A MIS AMIGOS	Gracias por sus manos extendidas para ayudarme.
AL LICENCIADO	Salvador Giovanni Garrido Valdez por su paciencia y por guiarme, gracias por todo su apoyo.
AGRADECIMIENTO	A la Universidad de San Carlos de Guatemala. A la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
BANCO PRIVADO EN GUATEMALA	
1.1 Estructura del sistema financiero	1
1.1.1 Junta Monetaria	1
1.1.2 Superintendencia de Bancos	2
1.1.3 Bancos del sistema	3
1.2 Definición de banco	3
1.2.1 Banco privado en Guatemala	4
1.3 Definición de agencia bancaria	5
1.3.1 Operaciones bancarias	5
1.4 Marco legal	7
1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	8
1.4.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas	8
1.4.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 17-2002, Ley Monetaria	9
1.4.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera	10
1.4.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas	10
1.4.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 94-2000, Ley de Libre Negociación de Divisas	11

1.4.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 55-2010, Ley de Extinción de Dominio	11
1.4.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos y sus reformas	12
1.4.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	14
1.4.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus reformas	15
1.4.11	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	16
1.4.12	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	16
1.4.13	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 37-92, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y sus reformas	17
1.4.14	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 6-91, Código Tributario	18
1.4.15	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 1441, Código de Trabajo de Guatemala y sus reformas	18
1.4.16	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público	19
1.4.17	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del	

	Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado	20
1.4.18	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 78-89, Bonificación Incentivo Sector Privado y sus reformas	20
1.4.19	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 37-2001 (reforma el Decreto número 78-89)	21

CAPÍTULO II

ÁREA DE CAJA Y VALORES

2.1	Área de caja y valores	22
2.1.1	Operaciones en el área de caja y valores	22
2.1.2	Seguridad física e infraestructura	23
2.1.3	Riesgo operacional en el área de caja y valores	23
2.1.4	Factores de riesgo operacional	23
2.2	Definición de moneda	25
2.3	Moneda nacional	25
2.4	Moneda extranjera	28
2.5	Caja chica	30
2.6	Definición de cheque	31
2.6.1	Tipos de cheques	32
2.7	Formas de cobrar un cheque: por ventanilla; por cámara de compensación	33
2.8	Definición de certificado de depósito a plazo–CDP	34
2.9	Tarjetas bancarias	34
2.9.1	Tarjetas de crédito	34
2.9.2	Tarjetas de débito	36

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Definición de auditoría	37
3.2	Clasificación de la auditoría	37
3.3	Auditoría externa	37
3.4	Auditoría interna	37
3.4.1	Objetivos de la auditoría interna	40
3.4.2	Alcance de la auditoría interna	41
3.5	Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad	41
3.5.1	Principios	41
3.6	Técnicas de auditoría	42
3.7	Procedimientos de auditoría	43
3.7.1	Control de caja	45
3.7.2	Arqueo de efectivo en caja moneda nacional	45
3.7.3	Arqueo de efectivo en caja moneda extranjera	46
3.7.4	Arqueo de efectivo en bóveda moneda nacional	46
3.7.5	Arqueo de efectivo en bóveda moneda extranjera	47
3.7.6	Arqueo de caja chica	48
3.7.7	Arqueo de cheques de viajero	48
3.7.8	Arqueo de certificados de depósito a plazo	49
3.7.9	Arqueo de tarjetas de débito por entregar	49
3.7.10	Arqueo de tarjetas de crédito por entregar	50
3.8	Control interno	50
3.8.1	Evaluación del control interno	51
3.9	Metodología de la Auditoría Interna	52
3.9.1	Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	52
3.9.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI	52
3.10	Etapas de la auditoría interna	56

3.10.1	Planificación del trabajo	57
3.10.2	Muestra de auditoría	59
3.10.3	Programa de auditoría	59
3.10.4	Ejecución de la auditoría	60
3.10.5	Papeles de trabajo	61
3.10.6	Cédulas de auditoría	62
3.10.7	Marcas de auditoría	64
3.10.8	Archivo de los papeles de trabajo	64
3.10.9	Comunicación de resultados	65
3.10.10	Oportunidades de mejora	66

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CAJA Y VALORES EN MONEDA

NACIONAL Y EXTRANJERA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO

PRIVADO EN GUATEMALA

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	67
4.2	Atribuciones principales del personal de una agencia	70
4.2.1	Gerente de agencia	70
4.2.2	Jefe de agencia	71
4.2.3	Ejecutivo de servicio	72
4.2.4	Receptor pagador	72
4.3	Papeles de trabajo	73
4.4	Nombramiento de auditoría interna	76
4.5	Planificación de auditoría	78
4.6	Programa de auditoría	82
4.7	Informe	134
	CONCLUSIONES	141
	RECOMENDACIONES	142
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	143

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1	Tipos impositivos y determinación del impuesto	16

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Organigrama del Banco Facilidad, S.A.	69
2	Organigrama de la agencia Banco Facilidad, S.A.	70

INTRODUCCIÓN

Las actividades que realizan los bancos en Guatemala tienen importancia para el desarrollo económico de la sociedad, el sistema financiero nacional evalúa de forma constante la situación de los bancos. Los bancos son vigilados e inspeccionados por el órgano correspondiente denominado Superintendencia de Bancos; institución que permite promover la estabilidad y generar confianza en el sistema financiero supervisado.

Un banco privado se conforma por agencias bancarias y tienen como objetivo generar movimientos de los recursos económicos; razón por la cual es necesario definir revisiones periódicas de las operaciones que se realizan en una agencia, la auditoría interna permite verificar el cumplimiento de los procedimientos en las operaciones para controlar el riesgo de presentar errores e irregularidades en el resguardo de los valores, las formas en blanco y al realizar las operaciones por parte del personal que labora en una agencia de un banco privado en Guatemala.

La globalización ha alcanzado a los mercados financieros reflejando un crecimiento en el volumen de operaciones y en la diversidad de servicios que prestan, con ello es importante realizar una auditoría interna al área de caja y valores en moneda nacional y extranjera en una agencia de un banco privado en Guatemala, en cada una de sus fases; planificación, ejecución e informe de hallazgos.

La tesis se ha estructurado en cuatro capítulos los cuales se resumen de la siguiente manera:

En el capítulo I se define los conceptos generales de los bancos, las principales operaciones que se realizan, la estructura del sistema

financiero en Guatemala y la legislación aplicable a la unidad de análisis de esta investigación.

A continuación en el capítulo II se describe las operaciones que se realizan en el área de caja y valores en moneda nacional y extranjera, se hace mención de los productos objetos de estudio y los aspectos generales de riesgos asociados a procesos y sistemas.

Se desarrolla el capítulo III con los fundamentos de la actividad de auditoría interna, las técnicas de auditoría y se hace referencia de los procedimientos de auditoría.

Y en el capítulo IV se presenta el caso práctico sobre la auditoría interna en el área de caja y valores en una agencia de un banco privado en Guatemala, se desarrolla los papeles de trabajo que utiliza el Contador Público y Auditor para realizar la actividad de auditoría interna.

Por último, las conclusiones derivadas de los aspectos relevantes del estudio realizado en la agencia de un banco privado en Guatemala, las respectivas recomendaciones y las referencias bibliográficas que sustentan el contenido de la tesis.

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO EN GUATEMALA

1.1 Estructura del sistema financiero

“En Guatemala el sistema financiero regulado está conformado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Este sistema está integrado por bancos, sociedades financieras, instituciones de seguros y de fianzas, almacenes generales de depósito, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) y empresas 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”. (23:50)

1.1.1 Junta Monetaria

De conformidad con el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

En el artículo 13 del decreto número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala se establece que la Junta Monetaria se encuentra integrada conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala, ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala.

La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a) El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala;
- b) Los Ministros de Finanzas Públicas, de Economía y de Agricultura, Ganadería y Alimentación;

- c) Un miembro electo por el Congreso de la República;
- d) Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e) Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los Bancos privados nacionales; y,
- f) Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

Es importante mencionar las atribuciones relevantes de la Junta Monetaria, establecidas en el artículo 26 del decreto número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala.

- a) Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley.

1.1.2 Superintendencia de Bancos

Es la máxima entidad fiscalizadora, siendo un ente organizado conforme a la Ley Orgánica del Banco de Guatemala eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, Bancos, Instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

La Superintendencia de Bancos goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines y para velar porque las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuando a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

1.1.3 Bancos del sistema

El sistema bancario guatemalteco, se encuentra integrado actualmente por 16 instituciones bancarias, cada una de acuerdo a su razón de ser, con una estructura similar, como por ejemplo: su filosofía, objetivos y políticas internas; realizan los mismos servicios de acuerdo a lo estipulado por la Superintendencia de Bancos.

1.2 Definición de banco

“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”. (23:12)

Los bancos tienen la capacidad de ofrecer soluciones innovadoras en los productos y servicios, adecuado control en las transacciones financieras, buena actitud en el servicio, con valores éticos que aseguren y demuestren la confianza y tranquilidad socioeconómica hacia los clientes, asimismo hacia el personal e invertir de forma adecuada la contribución de los accionistas.

La solidez de una organización financiera deberá establecerse de manera consciente, trabajando con responsabilidad en cada proceso definido. La cobertura de una institución financiera dependerá de las decisiones de los miembros de la Junta Directiva, puede ser a nivel nacional o regional y

dirigirse a personas individuales, personas jurídicas, servir a la micro, pequeña y mediana empresa.

1.2.1 Banco privado en Guatemala

Se menciona en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “Artículo 6. Constitución. Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la presente Ley. Los bancos extranjeros podrán:

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

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

La Junta Monetaria reglamentará los requisitos, trámites y procedimientos para el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros.

Artículo 7. Autorización. La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se

presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros.

No podrá autorizarse el establecimiento de una sucursal de banco extranjero sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países”. (08:03)

1.3 Definición de agencia bancaria

“Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del banco, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados”. (23:09)

1.3.1 Operaciones bancarias

Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “Artículo 41. Operaciones y servicios. Los bancos autorizados conforme esta Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

- a) Operaciones pasivas:
 - 1. Recibir depósitos monetarios;
 - 2. Recibir depósitos a plazo;
 - 3. Recibir depósitos de ahorro;

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

b) Operaciones activas:

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

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

- d) Pasivos contingentes.
 - 1. Otorgar garantías;
 - 2. Prestar avales;
 - 3. Otorgar fianzas; y,
 - 4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

- e) Servicios:
 - 1. Actuar como fiduciario;
 - 2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
 - 3. Apertura de cartas de crédito;
 - 4. Efectuar operaciones de cobranza;
 - 5. Realizar transferencia de fondos; y,
 - 6. Arrendar cajillas de seguridad". (08:14)

1.4 Marco legal

Según Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, artículo 5. Régimen legal. Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de

Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable.

1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Es la ley suprema de la República de Guatemala, por medio de la cual se regirá todo el Estado y las demás leyes, fue creada el 31 de mayo de 1985, por una Asamblea Nacional Constituyente.

Según la Constitución Política Artículo 133. “Junta Monetaria (Reformado). La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional. Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto, garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades. Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofe o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso, a solicitud del Presidente de la República”. (01:19)

1.4.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas

“Artículo 43. Encaje bancario. Los depósitos bancarios están sujetos a encaje bancario, el cual se calculará, en moneda nacional o extranjera,

como un porcentaje de la totalidad de tales depósitos. Este encaje bancario deberá mantenerse constantemente en forma de depósitos de inmediata exigibilidad en el Banco de Guatemala, de fondos en efectivo en las cajas de los Bancos, y, cuando las circunstancias lo ameriten, de inversiones líquidas en títulos, documentos o valores, nacionales o extranjeros, de acuerdo con los reglamentos que para el efecto emita la Junta Monetaria.

De igual manera están sujetos a encaje bancario otras operaciones pasivas, contingentes o de servicios que realicen los bancos, incluyendo las operaciones derivadas de fideicomisos en las que participe un Banco como fiduciario, cuando con estas operaciones, a juicio de la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos, se elude el encaje bancario.

El encaje bancario no es embargable”. (05:12)

1.4.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 17-2002, Ley Monetaria

“Artículo 1. Unidad monetaria. La unidad monetaria de Guatemala se denomina Quetzal. El símbolo monetario del Quetzal se representa por la letra “Q”.

El Quetzal se divide en cien partes iguales denominadas centavos.

Artículo 2. Potestad de emisión. Únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República, de conformidad con la presente Ley y con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. La emisión está constituida por los billetes y monedas nacionales que no estén en poder del Banco de Guatemala”. (06:02)

1.4.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera

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

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial”. (07:02)

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

“Artículo 3. Intermediación financiera bancaria. 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”. (08:02)

1.4.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 94-2000, Ley de Libre Negociación de Divisas

“Artículo 2. Mercado institucional de divisas. El Mercado Institucional de Divisas está constituido por el Banco de Guatemala y por los bancos, las sociedades financieras privadas, las bolsas de valores, las casas de cambio a que se refiere el artículo 3 del presente decreto, así como por otras instituciones que disponga la Junta Monetaria. Para propósitos de control estadístico, dichas entidades deberán informar diariamente al Banco de Guatemala, en la forma que determine la Junta Monetaria, de las operaciones de cambio que efectúen.

Artículo 3. Casas de cambio. Para los efectos de esta ley, las casas de cambio son aquellas sociedades anónimas no bancarias que operen en el Mercado Institucional de Divisas. Las casas de cambio para operar en tal mercado, deberán ser autorizadas por la Junta Monetaria y se regirán por el reglamento que para el efecto dicte dicha Junta.

La Superintendencia de Bancos ejercerá la vigilancia e inspección de las casas de cambio, en cuanto a sus operaciones cambiarias, y deberá observar las disposiciones que para el efecto dicte la Junta Monetaria. El costo de la vigilancia e inspección de las casas de cambio será determinado por la Junta Monetaria y cubierto por dichas entidades”.
(17:02)

1.4.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 55-2010, Ley de Extinción de Dominio

“Artículo 4. Causales de procedencia de la extinción de dominio. Son causales de acción de extinción de dominio, las siguientes:

- a) Cuando el bien o los, bienes de que se trate provengan directa o indirectamente de una actividad ilícita o delictiva realizada en territorio nacional o en el extranjero.
- b) Cuando exista incremento patrimonial de toda persona, individual o jurídica, relacionada directa o indirectamente con una persona investigada o sometida a una acción de extinción de dominio, en virtud de las actividades ilícitas o delictivas previstas en la presente Ley, y que exista información razonable de que dicho incremento tiene origen o se deriva de actividades ilícitas o delictivas anteriores a la acción de extinción de dominio, o de las personas que hayan podido lucrar o beneficiarse de los bienes, frutos, productos, ganancias, rendimientos o permutas provenientes, que se originen o deriven de actividades ilícitas o delictivas, en cualquier tiempo, sin que demuestren suficiente y fehacientemente el origen lícito de los mismos.
- c) Cuando los bienes o negocios de que se trate, hayan sido utilizados como medio o instrumento para la comisión de actividades ilícitas o delictivas, correspondan al objeto del delito o que se pueda demostrar preponderantemente que vayan a ser utilizados para la comisión de un hecho delictivo. En el caso de los bienes o negocios que correspondan al objeto del delito, se entenderá que son aquellos que no pertenezcan a la víctima o al agraviado, o que se le deban restituir”. (02:04)

1.4.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos y sus reformas

“Artículo 2. Del delito de lavado de dinero u otros activos. Comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por sí, o por interpósita persona:

- a) Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- b) Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- c) Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o de derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito”. (14:01)

El artículo 18 considera a las personas obligadas a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, también define a las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores y a las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

Es importante considerar el artículo 19 de esta ley, referente a programas, las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Estos programas incluirán, como mínimo:

- a) Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.
- c) Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d) La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

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

“Artículo 4. Del delito de financiamiento del terrorismo. Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionar, proveer, recolectar, transferir, entregar, adquirir, poseer, administrar, negociar o gestionar dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

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

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

Para que el delito de financiamiento al terrorismo se tenga por consumado, no será necesario que se lleven a cabo los actos de terrorismo, pero sí que la intención de cometer dichos actos se manifieste por signos materiales exteriores. Tampoco será necesario que sobre los actos de terrorismo se haya iniciado investigación, proceso penal o haya recaído sentencia condenatoria”. (13:02)

1.4.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-70 Código de Comercio de Guatemala y sus reformas

“Artículo 12. Bancos, aseguradoras y análogas. 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. (09:03)

Asimismo en el artículo 763 se menciona que los bancos responderán frente al acreditado conforme a las reglas del mandato, y deberán cuidar escrupulosamente de que los documentos que el beneficiario presente, tenga la regularidad que establecen los usos del comercio.

1.4.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas

“Artículo 43. Renta imponible del régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas. Los contribuyentes que se inscriban al régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas, deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas”. (04:31)

Artículo 44. Tipos impositivos y determinación del impuesto. Los tipos impositivos de este régimen aplicables a la renta imponible calculada conforme el artículo anterior, serán los siguientes:

Tabla 1
Tipos impositivos y determinación del impuesto

Rango de renta imponible mensual	Importe fijo	Tipo impositivo de
Q0.01 a Q30,000.00	Q0.00	5% sobre la renta imponible
Q30,000.01 en adelante	Q1,500.00	7% sobre el excedente de Q30,000.00

Fuente: información obtenida en la Ley de Actualización Tributaria y sus reformas Decreto número 10-2012.

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

En el capítulo IV de las ventas y servicios exentos del impuesto, se menciona en el artículo 7 numeral 4 que los servicios que presten las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y las bolsas de valores autorizadas para operar en el país, sin embargo, lo deben pagar en la venta de activos extraordinarios y cesión de cartera, definidos en los artículos siguientes:

“Artículo 1. De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas”. (10:01)

“Artículo 10. Tarifa única. Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios”. (10:10)

1.4.13 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 37-92, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y sus reformas

“Artículo 12. De las operaciones bancarias y bursátiles. Están exentas del impuesto las operaciones de los bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, aseguradoras, reaseguradoras y afianzadoras y en bolsa de valores, que seguidamente se expresan:

- a) Los documentos usados en su administración interior, los recibos de caja, constancias de depósito o cualesquiera otros documentos que hagan las veces de tales, expedidos o suscritos por dichas instituciones. Se excluyen de esta exención los libros de contabilidad y los documentos resultantes de operaciones por cuenta ajena.
- b) Las operaciones de toda clase con el Banco de Guatemala y las que se hagan a través de bolsa de valores.
- c) Los bonos y sus cupones, las libretas de ahorro, los certificados de depósito a plazo, los contratos y títulos de capitalización, y en

general los títulos de crédito que emitan los bancos y sociedades financieras de sistema, así como su enajenación, transferencia, negociación, cancelación y cualquier documento o recibo que ampare el pago de sus intereses". (11:06)

1.4.14 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 6-91, Código Tributario

"Artículo 30 "C". Información financiera en poder de terceros.

La Superintendencia de Administración Tributaria podrá requerir a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, cooperativas de ahorro y crédito, entidades de microfinanzas, y los entes de microfinanzas sin fines de lucro, información sobre movimientos bancarios, transacciones, inversiones, activos disponibles u otras operaciones y servicios realizados por cualquier persona individual o jurídica, ente o patrimonio, en aquellos casos en que exista duda razonable en torno a actividades u operaciones que ameriten un proceso de investigación y siempre que dicha información se solicite con propósitos tributarios, incluyendo acciones de control y fiscalización, bajo las garantías de confidencialidad establecidas en la Constitución Política de la República". (18:14)

1.4.15 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 1441, Código de Trabajo de Guatemala y sus reformas

Este código contribuye a la regularización que debe existir entre el patrono y los trabajadores para el adecuado desempeño de las actividades laborales con el fin de mantener un equilibrio de respeto entre ambas partes, y que a la vez crea instituciones para resolver los conflictos que se podrían originar, la institución encargada es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Según el artículo 1 de este código, regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

En el artículo 2 define al patrono como la persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

1.4.16 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público

“Artículo 1. Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

Artículo 2. La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado. Para determinar el monto de la prestación, se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año.

Artículo 3. La bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año. Si la relación laboral terminare, por cualquier causa, el patrono deberá pagar al trabajador la parte proporcional correspondiente al tiempo corrido entre el uno de julio inmediato anterior y la fecha de terminación”. (12:01)

1.4.17 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado

La presente ley fue emitida para cumplir con el propósito del Gobierno de la República promover la justicia social mediante el otorgamiento de prestaciones a los laborantes que intervienen en el proceso productivo de la Nación. En el artículo 1 se indica que todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

También se conoce en el artículo 2 la presentación a que se refiere el artículo anterior, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente.

Las empresas o patronos particulares que por convenios, pactos colectivos, costumbres o voluntariamente cubran el cien por ciento de la prestación de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados al pago de ningún complemento en el mes de enero.

1.4.18 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 78-89, Bonificación Incentivo Sector Privado y sus reformas

“Artículo 1. Se crea la bonificación-incentivo para los trabajadores del sector privado, con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia.

Artículo 2. La bonificación por productividad y eficiencia deberá ser convenida en las empresas de mutuo acuerdo y en forma global con los trabajadores y de acuerdo con los sistemas de tal productividad y

eficiencia que se establezcan. Esta bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnizaciones o compensaciones por tiempo servido, ni aguinaldos, salvo para cómputo de séptimo día, que se computará como salario ordinario. Es gasto deducible para la determinación de la renta imponible del impuesto sobre la renta, en cuanto al trabajador no causará renta imponible afecta. No estará sujeta ni afecta al pago de las cuotas patronales ni laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas”. (16:01)

1.4.19 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 37-2001 (reforma el Decreto número 78-89)

“Artículo 1. Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, una bonificación incentivo de DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES (Q. 250.00) que deberán pagar a sus empleados junto al sueldo mensual devengado, en sustitución de la bonificación incentivo a que se refieren los decretos 78-89 y 7-2000, ambos del Congreso de la República”. (19:01)

CAPÍTULO II

ÁREA DE CAJA Y VALORES

2.1 Área de caja y valores

El área de caja y valores es el lugar determinado para realizar los servicios de pagos y cobros en nombre y por cuenta del cliente de acuerdo a los requerimientos. Las transacciones serán procesadas según los fondos que disponen los usuarios de las instituciones financieras.

Los movimientos en efectivo se realizan conforme el tipo de moneda definido por el usuario y el que maneje cada banco, puede ser en quetzales, dólares o euros.

“La Ley del Mercado de Valores y Mercancías define valores a todos aquellos documentos, títulos o certificados, acciones, títulos de crédito típicos o atípicos que incorporen o representen, según sea el caso derechos de propiedad, otros derechos reales, de crédito u otros derechos personales o de participación. Los valores podrán crearse o emitirse y negociarse a cualquier título mediante anotaciones en cuenta”.

(03:03)

Los documentos que consignan un valor nominal y que se encuentran en poder o en custodia del banco se denominan valores.

2.1.1 Operaciones en el área de caja y valores

- a) Recibir depósitos en cuenta corriente, a término y de ahorros.
- b) Cobrar deudas y hacer pagos y traspasos
- c) Comprar y vender letras de cambio y monedas
- d) Otorgar créditos.

2.1.2 Seguridad física e infraestructura

En una agencia bancaria es indispensable mantener dispositivos de seguridad para la salvaguarda del efectivo y para el funcionamiento de los procesos en el área de caja y valores. Entre los dispositivos están los sensores de movimiento y alarma, a estos es importante darles mantenimiento de forma constante; asimismo se debe verificar el funcionamiento de los dispositivos para acceso del personal autorizado a las áreas de caja y bóveda. Es necesario que se cuente con extintores en el área y que exista personal capacitado para la manipulación de los mismos en caso de emergencia.

También debe asegurarse la información del equipo de cómputo con las contraseñas personales y bloquear en caso de ausencia del usuario, debe asegurarse las gavetas y cajillas con llave.

2.1.3 Riesgo operacional en el área de caja y valores

“Riesgo operacional: es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos. Incluye los riesgos tecnológico y legal”. (21:03)

2.1.4 Factores de riesgo operacional

“Artículo 9. Factores de riesgo operacional. Las instituciones como parte de sus políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operacional deben determinar los factores de riesgo operacional a los cuales se encuentran Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional JM-4-2016 expuestas, considerando los relativos a recursos humanos, procesos internos, tecnología de la información y factores externos.

Artículo 10. Recursos humanos. Las instituciones deberán gestionar los eventos de riesgo operacional asociados a los recursos humanos, para lo cual deberán contar con políticas, procedimientos y sistemas que incluyan los perfiles de puestos y procedimientos de selección, contratación, inducción, capacitación y monitoreo permanente de su personal.

Artículo 11. Procesos internos. Las instituciones deberán gestionar los eventos de riesgo asociados a los procesos internos, para lo cual deberán definir, documentar, estandarizar y actualizar los procesos necesarios para la realización de sus operaciones y la prestación de sus servicios.

Artículo 12. Tecnología de la información. Las instituciones deberán gestionar los eventos de riesgo asociados a la tecnología de la información, relacionados con la interrupción, alteración o falla de la infraestructura de tecnología de la información, sistemas de información, bases de datos y procesos de tecnología de la información, conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico.

Artículo 13. Factores externos. Las instituciones deberán gestionar su exposición a los eventos ajenos al control de la institución, que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberán tomar en consideración, entre otros, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, las fallas en servicios críticos provistos por terceros y las contingencias legales.

Con la finalidad de mitigar la comisión de atentados y actos delictivos en contra de la institución, de sus empleados en el ejercicio de sus funciones o de sus usuarios cuando hagan uso de los servicios que brinda, las instituciones deberán implementar las políticas, los procedimientos y las

medidas de mitigación correspondientes, que permitan una adecuada administración de la seguridad bancaria”. (21:07)

2.2 Definición de moneda

“Pieza de oro, plata, cobre u otro metal, regularmente en forma de disco y acuñada con los distintivos elegidos por la autoridad emisora para acreditar su legitimidad y valor, y, por ext., billete o papel de curso legal”. (24:01)

Según la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 132. Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.

2.3 Moneda nacional

Se define en el Decreto número 17-2002 Ley Monetaria artículo 1. Unidad monetaria. La unidad monetaria de Guatemala se denomina Quetzal. El símbolo monetario del Quetzal se representa por la letra “Q”.

Asimismo se establece en el mencionado decreto que únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República, de conformidad con la presente Ley y con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. También se refiere a los billetes que podrán emitirse serán de las siguientes denominaciones: uno, cinco, diez,

veinte, cincuenta, cien, doscientos, quinientos y un mil Quetzales. Los billetes tendrán las características siguientes:

- a) La forma de un rectángulo de ciento cincuenta y seis (156) milímetros de base por sesenta y siete (67) milímetros de alto;
- b) En el anverso llevarán el número de serie y las firmas, en facsímil, del Presidente y del Gerente General del Banco de Guatemala;
- c) El anverso y reverso llevarán impreso el valor nominal en números y en letras, en los sistemas de numeración arábigo y maya;
- d) Los dibujos principales del anverso y reverso de los billetes serán los siguientes:
- e) El de un Quetzal ostentará en el anverso la efigie del general José María Orellana, y en el reverso, el edificio del Banco de Guatemala. Color dominante: verde.
- f) El de cinco Quetzales ostentará en el anverso la efigie del general Justo Rufino Barrios y en el reverso, una alegoría a la enseñanza. Color dominante: lila.
- g) El de diez Quetzales ostentará en el anverso la efigie del general Miguel García Granados y en el reverso, una alegoría a la sesión de la Asamblea Nacional Legislativa de 1872. Color dominante: rojo.
- h) El de veinte Quetzales ostentará en el anverso la efigie del doctor Mariano Gálvez y en el reverso, una alegoría a la firma del acta de la independencia centroamericana. Color dominante: azul.
- i) El de cincuenta Quetzales ostentará en el anverso la efigie del licenciado Carlos Zachrisson y en el reverso un cuadro alegórico al corte de café. Color dominante: naranja.
- j) El de cien Quetzales ostentará en el anverso la efigie del obispo y licenciado Francisco Marroquín y en el reverso, el edificio de la Universidad de San Carlos de Borromeo localizado en la Antigua Guatemala. Color dominante: sepia; y,

- k) Los dibujos principales del anverso y reverso, así como el color dominante de los billetes de doscientos, quinientos y un mil Quetzales serán fijados por el Congreso de la República de Guatemala, con opinión de la Junta Monetaria.

Se menciona las denominaciones de la moneda metálica, podrán emitirse las siguientes: cinco (5), dos (2) y un (1) Quetzales, cincuenta (50), veinticinco (25), diez (10), cinco (5) y un (1) centavos de Quetzal.

Las monedas tendrán la forma de un disco. El anverso de todas ellas llevará grabado el Escudo Nacional. En la parte superior y en torno a éste se imprimirá la inscripción: República de Guatemala; y en la inferior, en forma circular, se grabará el año de acuñación.

El reverso de las monedas será así:

- a) La de un Quetzal ostentará la inscripción “Paz” como parte de una paloma estilizada, con las leyendas “PAZ FIRME Y DURADERA” en la parte superior; y “29 DE DICIEMBRE DE 1996”, en la parte inferior. En el campo lateral derecho, el número uno (1) y la palabra Quetzal;
- b) La de cincuenta centavos ostentará la flor nacional (Monja Blanca, *Lycaste Skinneri* Alba), en el campo lateral derecho, en forma perfectamente visible, el número cincuenta (50), seguido de la palabra centavos y en el campo lateral izquierdo, la inscripción “Monja Blanca Flor Nacional”;
- c) La de veinticinco centavos ostentará la cabeza de una mujer indígena y en el campo lateral derecho, en forma perfectamente visible, el número veinticinco (25), seguido de la palabra centavos;
- d) La de diez centavos ostentará la figura de un monolito de Quiriguá; en el campo lateral derecho, en forma perfectamente visible el

número diez (10), seguido de la palabra centavos; en la parte inferior la inscripción “Monolito de Quiriguá”;

- e) La de cinco centavos ostentará el Árbol de la Libertad; en el campo lateral derecho, perfectamente visible, el número cinco (5), seguido de la palabra centavos; y al pie del árbol, el antiguo lema patrio: “Libre crezca fecundo”; y,
- f) La moneda de un centavo llevará la efigie de Fray Bartolomé de las Casas y las inscripciones “Un Centavo” y “Fray Bartolomé de las Casas”.

El Banco de Guatemala amortizará y canjeará por nuevos billetes o monedas nacionales, las piezas nacionales, deterioradas por el uso, que resulten inadecuadas para la circulación. No tendrá obligación de canjear los billetes cuya identificación sea imposible, o aquellos que hayan perdido más de dos quintas partes de su superficie, ni estará obligado a canjear las monedas que no sean identificables, así como las que tengan señales de limaduras, recortes o perforaciones. Tales billetes y monedas serán incautados y retirados de la circulación.

2.4 Moneda extranjera

“Divisa, se llama así a las monedas o billetes comúnmente aceptados para realizar transacciones comerciales en el mercado internacional. En un país se considera divisa a las monedas y billetes de otros países”.
(23:24)

En las diversas operaciones a nivel global, el uso de la moneda extranjera es considerada una herramienta que facilita el desarrollo de las relaciones financieras, es decir, una divisa corresponde a toda aquella moneda empleada en una nación o región ajena a su lugar de origen para realizar distintas transacciones.

De conformidad con la Ley de Libre Negociación de Divisas, el Banco de Guatemala de forma diaria, calcula los tipos de cambio de referencia del quetzal con respecto al dólar de los Estados Unidos de América, los cuales son aplicables para la liquidación de obligaciones tributarias u otras que supongan pagos del o al Estado y sus entidades, así como para la resolución de conflictos en el ámbito administrativo y jurisdiccional. La Junta Monetaria dispuso que para los efectos del cálculo de dichos tipos de cambio se tome de base la información que diariamente proporcionan al Banco de Guatemala las instituciones que constituyen el Mercado Institucional de Divisas (los bancos, las sociedades financieras privadas, las bolsas de valores y las casas de cambio), relativa al monto de divisas compradas y al monto de divisas vendidas y sus respectivas equivalencias en moneda nacional.

Por otra parte, el Banco de Guatemala también calcula los tipos de cambio de referencia del quetzal con respecto a monedas extranjeras diferentes al dólar de los Estados Unidos de América.

Los tipos de cambio de referencia del quetzal con respecto al dólar de los Estados Unidos de América son publicados, diariamente, por el Banco de Guatemala en diferentes medios informativos, como la prensa escrita, Internet y grabaciones telefónicas. En cuanto a los tipos de cambio de referencia del quetzal con respecto a otras monedas extranjeras distintas del dólar de los Estados Unidos, éstos son publicados en la página del Banco de Guatemala en Internet.

“Artículo 1. Sistema cambiario. Es libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas y serán por cuenta de cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera las utilidades, las pérdidas y los riesgos que se deriven de las operaciones que de esa naturaleza realice.

Es igualmente libre la tenencia y manejo de depósitos y cuentas en moneda extranjera, así como operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior. Las operaciones activas, pasivas, de confianza y las relacionadas con obligaciones por cuenta de terceros que en monedas extranjeras realicen los bancos del sistema y las sociedades financieras privadas, se regirán, en lo aplicable, por lo dispuesto en la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, en la Ley Monetaria, en la Ley de Bancos, en la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, en las leyes específicas de las instituciones bancarias y financieras, en la Ley de Sociedades Financieras Privadas, Ley de Productos Financieros y en las disposiciones dictadas por la Junta Monetaria y por la Superintendencia de Bancos.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la emisión de títulos de crédito o títulos valores expresados en monedas extranjeras que realicen los bancos y las sociedades financieras privadas, requerirá autorización previa de la Junta Monetaria”. (17:01)

2.5 Caja chica

El fondo fijo de caja chica es una suma de dinero, destinado a cubrir gastos de menor cuantía o imprevistos, es un método de administración contable que permite la facilidad de contar con dinero en efectivo de forma inmediata, se proporciona cierta cantidad a los equipos y áreas de trabajo en casos de emergencia.

El manejo adecuado de la caja chica requiere de una persona responsable para la manipulación del fondo, para controlar los gastos que se presenten, anotar todas las cantidades que egresen y debe elaborar el monitoreo constante del movimiento de caja chica, registrando la fecha, la cantidad inicial y el monto total gastado, a esto se agrega una lista con la

fecha de la factura, el número de la factura o recibo que respalda cada gasto, el nombre del proveedor, el concepto y el monto de lo pagado.

2.6 Definición de cheque

“El cheque es un documento a través del cual podemos disponer del dinero que hemos depositado en una cuenta de banco. En una operación con cheque intervienen tres figuras:

El librador es la persona que ordena que se efectúe el pago.

El beneficiario es la persona a favor de quien se emite el cheque, que puede ser un nombre determinado o al portador.

El banco librado es quien paga el cheque.

Básicamente fueron tres las necesidades que dieron origen a utilizar cheques en lugar de efectivo:

Seguridad: evitar el riesgo de cargar efectivo.

Disponibilidad: contar con fluidez para efectuar operaciones comerciales

Control: contar con herramientas para un mejor control del dinero”.

(23:17)

Según el Decreto número 2-70 Código de Comercio de Guatemala en el artículo 494 el cheque sólo puede ser librado contra un Banco, en formularios impresos suministrados o aprobados por el mismo. El título que en forma de cheques se libre en contravención a este artículo, no producirá efectos de título de crédito.

Asimismo en el artículo 496 se establece que el librador debe tener fondos disponibles en el banco librado y haber recibido de éste autorización expresa o tácita para disponer de esos fondos por medio de cheques. El que defraudare a otro librando un cheque sin tener fondos o disponiendo de ellos, antes de que expire el plazo para su cobro alterando cualquier parte del cheque o usando indebidamente del mismo, será responsable del delito de estafa, conforme al Código Penal.

En el artículo 497 refiere que el cheque puede ser a la orden o al portador. Si no se expresa el nombre del beneficiario se reputará al portador.

En los cheques cualquier tenedor podrá limitar su negociabilidad, estampado en el documento la cláusula: no negociable. Los cheques no negociables por la cláusula correspondiente o por disposición de la ley sólo podrán ser endosados, para su cobro, a un Banco. El cheque creado o endosado a favor del banco librado no será negociable.

El cheque será siempre pagadero a la vista. Cualquier anotación en contrario, se tendrá por no puesta. El cheque presentado al pago antes del día indicado como fecha de su creación, o sin fecha, es pagadero el día de la presentación. En estos casos el día de la presentación se tendrá legalmente como fecha de su creación.

Los cheques deberán presentarse para su pago, dentro de los quince días calendario de su creación.

2.6.1 Tipos de cheques

Se enfatiza con base a la auditoría a realizar el siguiente tipo de cheque según el Decreto número 2-70 y sus reformas, Código de Comercio de Guatemala.

a) Cheques de viajero

Los cheques de viajero serán expedidos por el librador a su propio cargo, y serán pagaderos por su establecimiento principal o por las sucursales o los corresponsales que tenga en el país del librador o en el extranjero.

Los cheques de viajero podrán ser puestos en circulación por el librador-librado, o por sus sucursales, agencias o corresponsales que él autorice.

Para fines de identificación, al entregar el cheque de viajero el librador al beneficiario, éste estampará su firma en lugar adecuado del título. El que pague o reciba el cheque deberá verificar la autenticidad de la segunda firma del tenedor, cotejándola con la firma puesta ante el librador.

El librador entregará a solicitud del beneficiario, una lista de las sucursales, agencias o corresponsalías donde el cheque pueda ser cobrado.

La falta injustificada de pago del cheque de viajero dará acción al tenedor para exigir, además de la devolución de importe, el pago de daños y perjuicios sin necesidad de protesto.

El corresponsal que ponga en circulación los cheques de viajero se obligará como avalista del librador.

Las acciones cambiarias contra el que expida o ponga en circulación cheques de viajero, prescribirán en dos años a partir de la fecha en que los cheques se hayan expedido.

2.7 Formas de cobrar un cheque: por ventanilla; por cámara de compensación

- a) Por ventanilla, esto es, en la dirección mencionada en el documento mismo. A falta de ella, en el principal establecimiento que el librado tenga en el lugar de pago. El documento puede hacerse efectivo en cualquier sucursal del banco librado.

- b) En cámara de compensación, que es la entidad conformada por los bancos de una localidad, que presta precisamente el servicio de compensación entre los bancos afiliados.

2.8 Definición de certificado de depósito a plazo –CDP

Depósito a plazo consiste en que el cliente encomiende un monto de recursos durante un tiempo determinado, a diferencia de los depósitos a la vista, no se puede retirar el dinero en cualquier momento, la disponibilidad está asociada al compromiso de las partes.

2.9 Tarjetas bancarias

Se denominan instrumentos de pago electrónicos disponibles en la actualidad, la tarjeta (de crédito y débito) se ha considerado la herramienta que ha evolucionado de manera más destacada, hasta convertirse en el medio de pago más popular y eficiente en gran cantidad de países. Ofrecen multitud de aspectos, tales como su operativa y transparencia, el coste de su emisión y mantenimiento, el precio asociado a su utilización o la seguridad de su uso.

Se conocen como dinero plástico las tarjetas de débito y crédito debido a que son mecanismos que permiten realizar pagos en un número creciente de establecimientos alrededor de todo el mundo, a través de una pequeña y delgada ficha de plástico.

2.9.1 Tarjetas de crédito

Se denomina crédito a la cantidad de dinero que se presta con la obligación de pagarlo con intereses en un plazo determinado.

Día a día se hace más generalizado el uso de las tarjetas de crédito en vista del peligro y la incomodidad que implica portar dinero en efectivo, por una parte, y por otra la ventaja de disponer de un plazo para cubrir el

valor de ciertos gastos de consumo. En nuestro medio, la tarjeta sirve en muchas ocasiones como documento de referencia y hasta de respaldo para el giro de cheques.

Por lo regular las tarjetas de crédito están elaboradas en una lámina plástica, en la que mediante presión se graban el número, nombre del usuario y la fecha de vencimiento, además de una franja protegida con una sensibilización especial que impide el borrado por medio de químicos o físicos, en donde se estampa la firma del cliente. Se pretende con estas seguridades impedir que una persona distinta a su legítimo usuario pueda emplear la tarjeta para efectuar compras o pagar cuentas, en caso de su robo o extravío. A pesar de tales seguridades, diariamente se presentan estafas con dichas tarjetas, más aún que con los cheques, guardando lógicamente las debidas proporciones en cuanto al movimiento de unos y otros, puesto que las tarjetas son más vulnerables, como también lo es el comerciante encargado de su revisión.

Para el banco la tarjeta de crédito es ventajosa en cuanto que administrativamente su manejo es funcional y económico, la comisión que paga el comerciante es atractiva, los intereses de los usuarios importantes y a través de su funcionamiento se evita la atención individualizada de una gran cantidad de pequeñas solicitudes para crédito de consumo.

El cliente sale favorecido porque no le es necesario portar dinero en efectivo. Puede también pagar a plazos sin necesidad de pedir un crédito en caso e inclusive, obtener dinero en efectivo en el banco sin gastar cheques y hasta puede servirse de la tarjeta como medio de referencia, identificación y garantía.

2.9.2 Tarjetas de débito

La tarjeta de débito es un instrumento electrónico de pago emitido por instituciones bancarias, asociada a una cuenta de depósito (caja de ahorro o cuenta corriente); generalmente otorgada sin costo para el cliente, que permite realizar operaciones electrónicas debitándolas automáticamente de los saldos disponibles en la cuenta.

Esta tarjeta puede ser utilizada en cajeros automáticos (ATMs) para realizar operaciones como extracción de dinero, transferencias entre cuentas, depósitos, consultas, o para el pago de bienes y servicios por medio del débito en la cuenta bancaria del poseedor en el momento de la compra. Es indispensable que el comerciante cuente con terminales de punto de venta - POS- conectadas a la red del sello de la tarjeta que permitan la realización de transferencias electrónicas de fondos, por ese medio el establecimiento comercial se relaciona con el banco emisor de la tarjeta, verificando la existencia de saldo disponible en la cuenta bancaria asociada, autorizándose a deducir la operación automáticamente del saldo, por lo que es como pagar en efectivo.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Definición de auditoría

Consiste en el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera o administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas, se obtiene el resultado a través de un informe conteniendo opinión sobre la información financiera o administrativa auditada, se determinan las conclusiones y recomendaciones de las operaciones realizadas.

3.2 Clasificación de la auditoría

En los últimos años la auditoría ha evolucionado de manera significativa, se adopta la clasificación según el enfoque que se pretende estudiar.

La clasificación de la auditoría es definida por la persona que la realiza en auditoría interna y externa; de acuerdo al área de aplicación en financiera, operacional o de desempeño, integral, gubernamental, fiscal, especial, ambiental, de sistemas, de recursos humanos, de cumplimiento y de seguimiento.

3.3 Auditoría externa

Es el examen detallado de la información que corresponde a una unidad económica, realizado por un Contador Público y Auditor, sin vínculos laborales con la entidad. Se evalúa la forma de operación del sistema contable, el control interno y la formulación de sugerencias para su mejoramiento, posterior se emite el dictamen u opinión independiente.

3.4 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". (20:15)

La auditoría interna debe reportar a la Junta Directiva, Consejo de Administración o Administrador Único y de esa forma abarcar todas las áreas de una organización.

Al analizar que la auditoría interna es independiente, se debe comprender que es realizada por los empleados de una entidad para garantizar que las operaciones estén acordes con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia y proponiendo soluciones a las oportunidades de mejora.

Según se interpreta en la norma 1100-Independencia y objetividad, la independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de Auditoría Interna de llevar a cabo las responsabilidades de forma neutral.

El Director de Auditoría Interna puede asumir responsabilidades aparte de auditoría interna, tales como actividades de cumplimiento o gestión de riesgos, para tal caso se deben aplicar salvaguardas como las actividades de supervisión, comúnmente asumidas por el Consejo, para evitar impedimentos a la independencia en la organización.

Asimismo el Director de Auditoría Interna debe responder ante un nivel jerárquico dentro de la organización, se alcanza la independencia de forma efectiva cuando depende funcionalmente del Consejo.

Respecto a la objetividad, es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos obtener el producto de la labor con honesta confianza y sin comprometer su calidad, es importante evitar el conflicto de intereses que consiste en una situación en la cual los auditores internos quienes ocupan un puesto de confianza, tengan intereses personales o profesionales en competencia con otros intereses.

La actividad de Auditoría Interna es realizada debido a la necesidad que tienen las organizaciones para el adecuado control de la aplicación de las políticas y procedimientos definidos para proteger las operaciones, es necesario que todos los principios estén integrados y operen al mismo tiempo dentro de la organización para lograr el funcionamiento eficaz de los movimientos de una entidad.

Para lograr la eficacia respecto a la gestión de riesgos es importante establecer un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar aseguramiento razonable para alcanzar buenos resultados en la organización.

“Control, cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas”. (20:60)

Se establece en la Norma 2110-Gobierno, la actividad debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar los procesos de gobierno de la organización para:

- a) Tomar decisiones estratégicas y operativas;
- b) Supervisar el control y la gestión de riesgos;

- c) Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización;
- d) Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización;
- e) Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización;
- f) Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, otros proveedores de aseguramiento y la dirección.

Se comprende por gobierno a la combinación de procesos y estructuras implantados por el Consejo de Administración para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.

3.4.1 Objetivos de la auditoría interna

La seguridad en la que opera la administración los procesos requiere de la evaluación y cumplimiento de objetivos por parte de personal calificado y experto para determinar el logro de objetivos de la institución. Se establecen los siguientes objetivos para la verificación de las actividades:

- a) Efectuar una revisión y evaluación independiente dentro de la entidad para comprender las actividades y operaciones que se realizan en las diferentes áreas, con el fin de determinar el nivel de control que maneja la administración.
- b) Evaluar que la forma de resguardar los valores de la entidad cuente con la debida seguridad.
- c) Evaluar la existencia de sistemas de protección de los activos y el cumplimiento de los mismos.
- d) Realizar cédula de hallazgos para las situaciones críticas observadas.

3.4.2 Alcance de la auditoría interna

El alcance de la auditoría permite revisar las operaciones de una organización y cumplir con el tiempo establecido para la actividad de auditoría interna. La evaluación debe realizarse conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI, del Instituto de Auditores Internos-IIA.

3.5 Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad

El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de España-IFAC, incluye principios esenciales para que los auditores internos los cumplan:

3.5.1 Principios

Principios relevantes para la profesión y práctica de la Auditoría Interna.

- a) **Integridad:** este principio posee la finalidad de establecer confianza y proveer la base para confiar en los juicios que emitan los auditores.
- b) **Objetividad:** establece que los auditores internos realizan una evaluación equilibrada de las circunstancias relevantes y forman juicios sin dejarse influir por sus propios intereses o por otras personas.
- c) **Competencia y diligencia profesionales:** consiste en la aplicación del conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de Auditoría Interna.
- d) **Confidencialidad:** los auditores internos no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

- e) **Comportamiento profesional:** cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.

3.6 Técnicas de auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el Contador Público y Auditor para lograr la información y comprobación necesarias para poder emitir su opinión profesional.

Se mencionan las técnicas más aplicadas por el auditor para obtener evidencia de auditoría:

- a) **Estudio general**

La utilización de esta técnica permite conocer detalladamente la unidad de análisis, principalmente la estructura, contenido y presentación del área de caja y valores, para determinar las ventajas de realizar una auditoría interna al área mencionada.

- b) **Análisis**

Es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en dichos componentes, respecto a éste. El área de caja y valores en moneda nacional y extranjera, se compone de procesos con naturaleza y contenido diferente, se identificará a través de esta técnica.

- c) **Análisis de saldo**

La información que presenta el área de caja y valores, se genera por medio de otras operaciones, será necesario determinar el origen, exactitud, documentación y clasificación de cada operación.

- d) **Inspección**

Es la verificación física de los elementos materiales que se tradujeron las operaciones. Se aplicará esta técnica para verificar la

existencia física de ciertos elementos como el efectivo, certificados de depósitos, cheques u otro documento que muestre la autenticidad de la información.

e) Investigación

Es la recolección de información mediante pláticas con los empleados de la empresa. Se obtendrá información del proceso que se realiza en el área de caja y valores en la agencia a través de conversaciones con el jefe y personal involucrado.

f) Cálculo

Es la verificación de la corrección aritmética de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases específicas.

3.7 Procedimientos de auditoría

La Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna 2040-Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna refiere a que el Director de Auditoría Interna debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna.

Según la Guía de Implementación 2040 el Director de Auditoría Interna contribuye a la implementación de esta norma considerando la estructura, madurez y complejidad de la organización y de la actividad de Auditoría Interna. Una actividad de Auditoría Interna madura y de gran tamaño puede haber formalizado un manual de operaciones de Auditoría Interna que incluya sus políticas y procedimientos, puede que una organización más pequeña o menos madura no lo tenga.

Es importante que estén definidas las políticas y procedimientos de Auditoría Interna en el Manual de Auditoría Interna o documentados de alguna forma para llevar a cabo la actividad.

Se mencionan las siguientes Políticas de Auditoría Interna:

- a) El propósito general y las responsabilidades de la actividad de Auditoría Interna.
- b) Adherencia a las Guías Obligatorias del MIPP.
- c) Independencia y objetividad.
- d) Ética
- e) Protección de información confidencial.
- f) Custodia de expedientes.

A continuación se indica la estructura de los Procedimientos de Auditoría Interna:

- a) Preparar un plan de auditoría basado en riesgos.
- b) Planificar una auditoría y preparar el programa de trabajo de la misma.
- c) Realizar los trabajos de Auditoría Interna.
- d) Documentar los trabajos de Auditoría Interna.
- e) Comunicar los resultados e informar de los mismos.
- f) Supervisar y realizar el seguimiento de los procesos.

Las políticas y procedimientos de Auditoría Interna deberían ser revisados periódicamente por el Director de Auditoría Interna o por un responsable al que se le haya asignado la supervisión de los procesos de Auditoría Interna.

La comunicación de las políticas y procedimientos puede ser documentada mediante actas, correos electrónicos, formularios firmados o agendas de las reuniones del equipo de Auditoría Interna.

Es importante identificar la extensión o alcance de los procedimientos, consiste en la intensidad y profundidad con que se aplican los procedimientos en cada caso o actividad que realizó la empresa o entidad, al determinar el momento en que se aplica un procedimiento, es la razón de obtener el análisis de la actividad de auditoría realizada.

3.7.1 Control de caja

Todo negocio, debe tener un control del dinero que entra y sale, así como también del existente en caja en un momento determinado. Para ello es necesario que se realicen arqueos que deben ser sorpresivos de tal manera que permitan ver las existencias en efectivo real; lo anterior consistirá en realizar un recuento físico del efectivo en caja.

Asimismo el arqueo de caja, es el recuento físico del dinero y cuya operación consiste en comprobar el efectivo que hay en caja y si coincide con el saldo que registra contabilidad.

Es importante que el arqueo a efectuar sea de forma sorpresiva, que los auditores asignados a la auditoría de caja y valores los realicen en fechas no previstas por el personal de la agencia.

Los auditores deberán ingresar simultáneamente a las bóvedas del banco y/o agencias, con el propósito de controlar las áreas donde se encuentra el efectivo; al realizar el arqueo es indispensable contar con la presencia del empleado responsable del efectivo a verificar.

3.7.2 Arqueo de efectivo en caja moneda nacional

Se aplican los siguientes procedimientos de auditoría en el área de caja en moneda nacional.

- a) Verificar el efectivo de forma física junto al receptor-pagador, con el objetivo de demostrar la responsabilidad que posee acerca del arqueo.

- b) Cotejar el saldo arqueado contra el saldo contable, en caso de registrar un sobrante o faltante de caja se debe declarar por medio de cédula de arqueo.
- c) Determinar que se cumpla el límite de efectivo autorizado en caja en moneda nacional.
- d) Observar que en el libro de actas se detalle la responsabilidad de los receptores-pagadores en el manejo de efectivo a su cargo, asimismo el número de caja, sellos y claves asignados.

3.7.3 Arqueo de efectivo en caja moneda extranjera

- a) Verificar el efectivo de forma física junto al receptor-pagador, con el objetivo de demostrar la responsabilidad que posee acerca del arqueo.
- b) Deberá cotejarse el saldo arqueado contra el saldo contable, en caso de registrar un sobrante o faltante de caja se debe declarar por medio de cédula de arqueo.
- c) Determinar que se cumpla el límite de efectivo autorizado en caja en moneda extranjera.
- d) Corroborar que exista un acta que conste el manejo y custodia del efectivo como responsabilidad del receptor-pagador.

3.7.4 Arqueo de efectivo en bóveda moneda nacional

En una agencia bancaria se utiliza el concepto de valores para nombrar al efectivo y a los documentos que consignan un valor nominal en poder del banco de forma física.

Es necesario aplicar procedimientos de auditoría al realizar el arqueo, se mencionan los siguientes para la auditoría de valores en moneda nacional:

- a) Contar el efectivo según denominación, cotejándolo con las cantidades que se observan en los vales o integración.
- b) Realizar un recuento de los billetes de mayor denominación (Q200.00, Q100.00 Y Q50.00) ya que presentan alto grado de vulnerabilidad de falsificación o apropiación indebida.
- c) Recontar los billetes de menor denominación (Q20.00, Q10.00, Q5.00 y Q1.00) es importante verificar la disponibilidad y que el auditor aplique su criterio para determinar una muestra para el conteo.
- d) Las monedas (Q1.00, Q0.50, Q0.25, Q0.10, Q0.05 Y Q 0.01) se contarán de acuerdo a una muestra determinada por el auditor, deben estar clasificadas según denominación en bolsas plásticas transparentes.
- e) Finalizado el arqueo de efectivo en moneda nacional deberá cotejarse el saldo arqueado contra el saldo contable, en caso de registrar un sobrante o faltante de caja se debe declarar por medio de cédula de arqueo.
- f) Verificar que las actas realizadas para la recepción y entrega de efectivo en bóveda entre turnos, estén firmadas y selladas por los responsables del mismo.
- g) Es importante firmar y sellar los libros auxiliares en la última línea para evidenciar la realización de la auditoría en el área de bóveda.

3.7.5 Arqueo de efectivo en bóveda moneda extranjera

Para la realización del arqueo de efectivo en bóveda en moneda extranjera se mencionan los siguientes procedimientos de auditoría:

- a) Contar el efectivo en moneda extranjera, cotejándolo con las cantidades que se observan en los vales o integración.
- b) Finalizado el arqueo de efectivo en moneda extranjera deberá cotejarse el saldo arqueado contra el saldo contable, en caso de

registrar un sobrante o faltante de caja se debe declarar por medio de cédula de arqueo.

- c) Revisar que las actas realizadas para la recepción y entrega de efectivo en bóveda entre turnos, estén firmadas y selladas por los responsables del mismo.
- d) Es importante firmar y sellar los libros auxiliares en la última línea para evidenciar la realización de la auditoría en el área de bóveda en moneda extranjera.

3.7.6 Arqueo de caja chica

Se mencionan los siguientes procedimientos de auditoría interna en el arqueo de caja chica:

- a) Es importante revisar la segregación de funciones, verificar que exista una persona responsable del manejo de caja chica.
- b) Con la presencia de la persona responsable del manejo de caja chica realizar el recuento del efectivo.
- c) Validar que las facturas reflejen el nombre, Número de Identificación Tributaria del banco; que la fecha de emisión sea del año en curso, verificar que cuente con la descripción y valor de la compra.
- d) Revisar que las facturas estén razonadas y firmadas en el reverso por el Gerente de agencia.
- e) Cotejar el saldo del efectivo físico y la suma de las facturas.
- f) Mediante cédula de arqueo se debe evidenciar la integración del efectivo y las facturas, en caso se presente diferencia, se adjuntará la declaración del sobrante o faltante de caja.

3.7.7 Arqueo de cheques de viajero

Se detallan los siguientes procedimientos para la revisión de cheques de viajero:

- a) Verificar que el resguardo de los cheques sea en la bóveda.
- b) Contar los cheques de viajero y cotejar con el saldo que refleja el libro auxiliar y el saldo contable.
- c) Dejar evidencia en la cédula de arqueo la integración de los cheques de viajero.

3.7.8 Arqueo de certificados de depósito a plazo

Para la revisión de certificados de depósitos –CDP’S se detallan los siguientes procedimientos:

- a) Verificar que los certificados de depósito a plazo fijo estén en resguardo.
- b) Observar que cada certificado de depósito contenga el número de cuenta, número de certificado, nombre del cuentahabiente, el monto del certificado debe estar en números y letras, debe contener el plazo, la fecha de vencimiento, la tasa de interés, tasa de penalización, el nombre del beneficiario, el lugar, fecha de emisión y las firmas autorizadas de los funcionarios.
- c) Comprobar que la información del certificado físico sea la misma registrada en el sistema.
- d) Sumar el monto de los certificados y compararlo con la integración y el saldo contable.
- e) Elaborar cédula de arqueo de la integración de los certificados y de ser necesario realizar observaciones en la misma.

3.7.9 Arqueo de tarjetas de débito por entregar

- a) Verificar con el responsable de las tarjetas de débito que el lugar para resguardar las mismas, esté restringido para terceras personas.
- b) Confirmar que el saldo físico arqueado sea el mismo saldo del libro auxiliar y registro contable.

- c) Constar por medio de cédula de arqueo la revisión de tarjetas de débito por entregar, en caso de que existan observaciones, anotarlas en la cédula.

3.7.10 Arqueo de tarjetas de crédito por entregar

- a) Verificar con el responsable de las tarjetas de crédito que el lugar para resguardar las mismas, esté restringido para terceras personas.
- b) Confirmar que el saldo físico arqueado sea el mismo saldo del libro auxiliar y registro contable.
- c) Constar por medio de cédula de arqueo la revisión de tarjetas de crédito por entregar, en caso de que existan observaciones, anotarlas en la cédula.

3.8 Control interno

El control interno de una empresa es su organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados como un todo, para lograr tres objetivos fundamentales:

- a) Obtener información financiera veraz, confiable y oportuna.
- b) Proteger los activos de la empresa.
- c) Promover la eficiencia en la operación del negocio.

Comprender lo que es el control interno resulta más accesible a través de entender sus objetivos, ya que el control interno en sí es algo complejo, porque abarca a las personas, la forma en que están organizadas, los procedimientos a que sujetan sus acciones y los actos mismos que realizan.

Según Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Norma 2130-Control establece que la actividad de Auditoría

Interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

Se mencionan a continuación los beneficios de un sistema de control interno:

- a) Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- b) Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos.
- c) Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, a través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- d) Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- e) Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

3.8.1 Evaluación del control interno

La evaluación del control interno consiste en el análisis de las medidas implementadas por la organización para el logro pleno de sus objetivos. La forma en que el Contador Público y Auditor resuelve si el control interno es razonable o insuficiente puede ser a través de la comparación de estándares ideales de control interno verificado en períodos anteriores contra el control interno vigente. Esto hace particularmente importante que el Contador Público y Auditor tenga conocimiento de la teoría de un buen control interno en actividades específicas.

3.9 Metodología de la Auditoría Interna

Consiste en la identificación de un marco de referencia para desempeñar el trabajo de auditoría interna. Se debe cumplir con una serie de pasos para conseguir un trabajo profesional. En la Auditoría Interna se aplica el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna el cual contiene las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI.

3.9.1 Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

Es un marco conceptual promulgado por el Instituto de Auditores Internos- IIA-. El IIA proporciona a los profesionales de Auditoría Interna los medios por los cuales estos pueden desarrollar de una manera más eficiente y eficaz su actividad.

3.9.2 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI

Las Normas son requisitos esenciales para el ejercicio de la Auditoría Interna y para evaluar la eficacia de su desempeño.

Consisten en una herramienta esencial en el día a día de los auditores internos, fundamental para todo profesional que desempeña la actividad de auditoría interna. Representan un conjunto de pronunciamientos profesionales promulgados por el Consejo de Normas de Auditoría Interna que detallan los requisitos para desempeñar un amplio rango de actividades de auditoría interna y para evaluar el desempeño de la auditoría interna.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna comprenden el rol de la Auditoría Interna dentro del gobierno corporativo de las entidades, los lineamientos que se deben observar en

la actuación y cultura del Código de Ética de los auditores, las bases técnicas estandarizadas para la realización de los papeles de trabajo, las mejores prácticas recomendadas que buscan mejorar el trabajo independiente, además proporciona las guías prácticas para el desenvolvimiento del Contador Público y Auditor en el ámbito profesional.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna también son consideradas una compilación específica de requisitos profesionales, aplicadas durante la realización del trabajo de auditoría interna por el Contador Público y Auditor, las normas enfocan cierto nivel de actuación profesional razonable y satisfactoria en el ámbito personal e institucional, asimismo permiten proporcionar la garantía de calidad y profesionalidad en la labor de los Auditores Internos.

“El propósito de las Normas es:

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

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

- 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.

“Las Normas se conforman en dos categorías principales: Normas sobre Atributos y sobre Desempeño. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de Auditoría Interna”. (20:30)

Las Normas sobre Atributos son las siguientes:

- a) 1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad
 - 1010–Reconocimiento de los elementos obligatorios de la Auditoría Interna
 - 1100 – Independencia y objetividad
 - 1110 – Independencia dentro de la organización
 - 1111 – Interacción directa con el Consejo
 - 1112 – El papel del Director de Auditoría Interna además de Auditoría Interna
 - 1120 – Objetividad individual
 - 1130 – Impedimentos a la independencia u objetividad
- b) 1200 – Aptitud y cuidado profesional
 - 1210 – Aptitud
 - 1220 – Cuidado profesional
 - 1230 – Desarrollo profesional continuo
- c) 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 la calidad

1321 – Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

1322 – Declaración de incumplimiento

Las Normas sobre Desempeño se componen de las siguientes:

- a) 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 Consejo
 - 2070 – Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre Auditoría Interna

- b) 2100 – Naturaleza del trabajo
 - 2110 – Gobierno
 - 2120 – Gestión de Riesgos
 - 2130 – Control

- c) 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
- d) 2300 – Desempeño del trabajo
 - 2310 – Identificación de la información
 - 2320 – Análisis y evaluación
 - 2330 – Documentación de la información
 - 2340 – Supervisión del trabajo
- e) 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” es apropiado sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación
 - 2431 – Declaración de incumplimiento de las Normas
 - 2440 – Difusión de resultados
 - 2450 – Opiniones globales
- f) 2500 – Seguimiento del progreso
- g) 2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

3.10 Etapas de la auditoría interna

La auditoría es un proceso sistemático de recolección de información, se aplica la metodología según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, consiste en la aplicación de tres etapas definidas como Planificación, Ejecución y Comunicación de resultados.

3.10.1 Planificación del trabajo

Según la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, norma de desempeño- Norma 2010-Planificación, refiere a que el Director 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.

Para el desarrollo del plan basado en riesgos, el Director de Auditoría Interna consulta con la alta dirección y el Consejo para entender las estrategias de la organización, los objetivos clave del negocio, los riesgos asociados y los procesos de gestión de riesgos. El Director de Auditoría Interna debe revisar y ajustar el plan, cuando sea necesario, como respuesta a los cambios en la organización, los riesgos, las operaciones, los programas, los sistemas y los controles.

La Norma 2200-Planificación del trabajo establece que 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.

Es importante identificar las actividades al realizar la planificación de auditoría anual. A continuación se mencionan las siguientes:

- a) Actividades de análisis y/o aseguramiento de control
En esta actividad se efectúa el análisis y la adecuación de la eficacia de los sistemas de control por parte del auditor.
- b) Actividades de investigación
Consiste en el establecimiento de controles para mitigar riesgos relacionados con la actividad del negocio o área de riesgo

identificada y el auditor interno llevará a cabo procedimientos para mejorar resultados.

c) Actividades de consulta

Los auditores internos identificarán controles innecesarios, redundantes, excesivos o complejos que provocan una detección ineficiente de riesgos en la organización.

En el plan anual de actividad de auditoría interna debe incluirse de forma periódica una selección de auditorías de sucursales o unidades de negocio con bajo nivel de riesgo para confirmar que sus riesgos no reflejen un impacto alto. La actividad de auditoría interna definirá un método para priorizar los riesgos que están por resolver y que no están contemplados para una auditoría interna.

El auditor interno determinará el período y las fechas estimadas para la realización de la auditoría. El auditor interno definirá el formato de la comunicación final del trabajo, también deberá informar a aquellos miembros de la dirección que es conveniente conocer la realización del trabajo, se realizarán reuniones con la gerencia responsable de la actividad a revisar, consolidará y debatirá las conclusiones alcanzadas en las reuniones, asimismo, las documentará dentro de sus papeles de trabajo. Los temas a considerar pueden ser:

- a) Los objetivos y alcance del trabajo planificados.
- b) Los recursos y tiempos de realización del trabajo.
- c) Los factores clave que afectan a las condiciones y las operaciones en la organización.
- d) Las solicitudes de la dirección.

3.10.2 Muestra de auditoría

Consiste en obtener evidencia comprobatoria, suficiente y competente para suministrar una base objetiva del informe a presentar. Para obtener la evidencia comprobatoria el Contador Público y Auditor examina una parte de las transacciones de una entidad denominada muestra de auditoría.

3.10.3 Programa de auditoría

El Programa de auditoría, consiste en la previsión de las actividades a verificar por el Contador Público y Auditor, el contenido debe ser flexible, sencillo y conciso para determinar que los procedimientos de auditoría reflejen los resultados deseados.

Se define en la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Norma 2240-Programa de trabajo que los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Asimismo se indica que los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente. Los programas de trabajo de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo.

El programa tiene como base los objetivos y el alcance, incluye los planes de asignación de recursos y describe las técnicas o metodologías que se emplearán para realizar el trabajo. Es necesario que los auditores internos identifiquen las pruebas o fases de auditoría necesarias para evaluar los riesgos del área o proceso a revisar y comprobar los controles existentes.

Es importante que el programa de trabajo sea documentado para que los miembros del equipo comprendan lo que necesitan hacer y verifiquen las tareas pendientes de realizar, el formato del programa de trabajo puede variar dependiendo de las actividades y de la organización.

3.10.4 Ejecución de la auditoría

Consiste en la revisión objetiva e independiente de las operaciones de una organización y se enfoca principalmente a la valoración de la auditoría interna para determinar la eficiencia y eficacia en la ejecución de la actividad.

Se define en la Norma “2300-Desempeño del trabajo, los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo”. (20:53)

De acuerdo a la guía de implementación 2300, los auditores internos antes de desarrollar el trabajo es bueno que revisen la información del proceso de planificación que suele incluir los objetivos del trabajo que reflejan los resultados de la evaluación de riesgos preliminares realizada por la actividad de Auditoría Interna, los criterios que se utilizarán para evaluar el gobierno, la gestión de riesgos y los controles del área o proceso bajo revisión. También deberán considerar el programa de trabajo.

El trabajo desarrollado durante la fase de planificación, normalmente se documenta en los papeles de trabajo y se referencia en el programa.

De acuerdo a la norma 2310-Identificación de la información, los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

Se considera información suficiente cuando está basada en hechos, de modo que una persona ajena al Contador Público y Auditor obtendría las mismas conclusiones.

La información fiable es cuando se puede obtener mediante el uso de técnicas de trabajo apropiadas. Es relevante cuando apoya las observaciones y recomendaciones del trabajo; la información debe ayudar a la organización a cumplir con sus metas y de esa forma se transforma en información útil.

3.10.5 Papeles de trabajo

Se define en la Norma “2330-Documentación de la información, los auditores internos deben documentar información suficiente, fiable, relevante, y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones”. (20:53)

Los papeles de trabajo pueden elaborarse considerando los elementos que se indican a continuación:

- a) Índice o número de referencia.
- b) Título o encabezamiento que identifique el área o proceso objeto de la revisión.
- c) Fecha o periodo de tiempo del trabajo de auditoría.
- d) Detalles de las pruebas realizadas y los análisis desarrollados.
- e) Nombre del auditor(es) interno(s) que ha realizado el trabajo.
- f) Nombres de los auditores internos que han revisado el trabajo.
- g) Se hayan empleado correctamente marcas de auditoría.
- h) Se presenten legibles y limpios

“Generalmente los papeles de trabajo se organizan siguiendo la estructura desarrollada en el programa de trabajo e incluyen referencias

cruzadas a información relevante. El resultado final es una colección completa de documentación (electrónica, en papel, o ambas) de los procedimientos completados, la información obtenida, las conclusiones a las que se ha llegado, las recomendaciones deducidas y los fundamentos lógicos de cada una de estas fases. Esta documentación constituye la fuente primaria de respaldo para las comunicaciones de los auditores internos con los grupos de interés, incluyendo la alta dirección, el Consejo y la dirección del área o proceso auditado”. (20:222)

Los papeles de trabajo tienen los siguientes propósitos:

- a) Soportar de forma escrita la planeación del trabajo de auditoría.
- b) Instrumento o medio de supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- c) Registra la evidencia como respaldo de la auditoría y de informe.
- d) Se constituye en soporte legal en caso de requerir pruebas.
- e) Funciona como memoria escrita de la auditoría.

3.10.6 Cédulas de auditoría

El Contador Público y Auditor o el colaborador del departamento de auditoría interna, quien realizará la actividad de auditoría necesitará examinar los libros y los documentos que amparen las operaciones registradas en la entidad y deberá conservar constancia de la extensión en que se practicó ese examen y el extracto del análisis del contenido de los libros de contabilidad, los libros auxiliares, los procedimientos de registro. Estos extractos, análisis, notas y demás constancias se les conocen como cédulas y su conjunto debidamente clasificado y ordenado los papeles de trabajo.

Estos documentos constituyen la base y la evidencia para el dictamen o el informe final.

La cédula de auditoría es el documento o papel que consigna el trabajo realizado por el auditor sobre una cuenta, rubro, área u operación sujeto a su examen.

Las cédulas de auditoría se clasifican en dos tipos:

Las tradicionales, también denominadas básicas, son aquellas cuya nomenclatura es estándar y se utiliza de forma común; dentro de estas se encuentran las siguientes:

a) Cédulas centralizadoras

Se exponen los registros ya ajustados, consiste en presentar los datos entre los libros auxiliares del cliente y los del Contador Público y Auditor. Esta cédula es el papel de trabajo básico.

b) Cédulas sumarias

Son resúmenes o cuadros sinópticos de conceptos y/o cifras homogéneas de una cuenta, rubro, área u operación.

c) Cédulas analíticas

Se presenta el análisis de los conceptos que conforman una cédula sumaria.

Las cédulas eventuales no cuentan con la aplicación de un patrón estándar de nomenclatura y los nombres son asignados a criterio del Contador Público y Auditor, pueden ser cédulas de observaciones, programa de trabajo, cédulas de reclasificaciones, cédulas de asientos de ajuste, confirmaciones, control de tiempos de la auditoría, cartas de salvaguarda y cédulas de recomendaciones.

3.10.7 Marcas de auditoría

Son los símbolos que utiliza el Contador Público y Auditor con el objetivo de dejar constancia de lo realizado, permite al personal autorizado conocer las acciones desarrolladas en los papeles de trabajo.

Los Contadores Públicos y Auditores deberán utilizar aquellas marcas con las que estén más familiarizadas y es obligatorio consignar en los papeles de trabajo las marcas y su significado para permitir a otros reconocer el tipo de verificaciones y comprobaciones realizadas en los documentos objeto de verificación. Es recomendable que no excedan de cinco marcas de auditoría en una cédula e identificarlas de preferencia con color rojo y el diseño deberá ser uniforme y sencillo.

3.10.8 Archivo de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son propiedad de las firmas de auditoría, el Contador Público y Auditor debe custodiarlos con cuidado y vigilancia la integridad de los papeles de trabajo, debiendo asegurar en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el carácter secreto del contenido en los mismos. No se fija un determinado tiempo para conservar los papeles de trabajo, sin embargo, es recomendable conservarlos porque son importantes para auditorías futuras y para cumplir con los requerimientos legales en caso de presentarse litigios.

El archivo de papeles de trabajo para cada examen puede dividirse en dos grupos básicos:

a) Archivos corrientes

Contienen información relacionada con la planificación y supervisión que no son de uso continuo en auditorías posteriores tales como las revisiones corrientes de controles administrativos, estados financieros motivo de auditoría, análisis de información financiera,

notas a los estados financieros, programas de auditoría y otros papeles que respaldan las observaciones y preparación del informe.

b) Archivos permanentes

Deberán contener información importante para utilizar en auditorías futuras como el historial legislativo sobre la creación de la entidad y sus programas y actividades, las leyes de aplicabilidad continúa en la entidad, políticas y procedimientos de la entidad, financiamiento, organización y personal, las políticas y procedimientos de presupuestos, la contabilidad e informes, estatutos, memorias anuales, los manuales (Contable, presupuesto, tesorería, contratación, almacén), es decir la información que no varía con el tiempo.

3.10.9 Comunicación de resultados

En el informe de auditoría se describirán las situaciones o hechos detectados, los cuales serán la base para definir las observaciones y/o hallazgos, de acuerdo con los objetivos planteados en la auditoría. Cada informe es una comunicación y cada auditor tiene que aprender la forma de comunicarse. Debe tener cuidado y ser preciso en su preparación, tal como cuando planifica y desarrolla una auditoría.

La Norma 2410 establece que las comunicaciones deben incluir los objetivos, alcance y resultados del trabajo. Asimismo en la Norma 2420 se indica que las comunicaciones deben ser precisas, es decir, libres de errores y distorsiones y son fieles a los hechos que describen; deben ser objetivas, significa que deben reflejar el resultado de una evaluación justa y equilibrada de todos los hechos y circunstancias relevantes.

Las comunicaciones deben ser claras, para una fácil comprensión, la redacción debe hacerse de manera que atraiga la atención del lector,

expresando las ideas en forma directa. Debe evitarse el uso de una terminología muy técnica por cuanto los usuarios pueden no comprender lo que el Contador Público y Auditor está reportando. Asimismo, deben ser concisas, significa que van a los hechos y evitan el exceso de palabras innecesarias; deben ser constructivas para que sean útiles para el cliente del trabajo, la información que se exponga en el informe debe ayudar a la alta dirección y al auditado, de tal manera que permita mejorar los procesos, los registros, así como cumplir o mejorar el sistema de control interno. Deben ser completas, no les falte nada esencial para los receptores de la información; oportunas, significa que deben realizarse en el tiempo debido para que la dirección tome la acción apropiada durante la toma de las decisiones correctivas del problema planteado.

3.10.10 Oportunidades de mejora

Es la información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe.

Las oportunidades de mejora deben surgir de un proceso de comparación entre lo que debe ser de los procesos y lo que es.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CAJA Y VALORES EN MONEDA
NACIONAL Y EXTRANJERA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO
PRIVADO EN GUATEMALA
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

Banco Facilidad, S.A., fue constituida el 08 de agosto de 2001 mediante dictamen autorizado de la Superintendencia de Bancos SIB-009-2001 de fecha 17 de abril de 2001 y resolución de la Junta Monetaria JM-173-2001 de fecha 06 de agosto de 2001, cuenta con Registro Mercantil de fecha 17 de agosto de 2001 para operar en la Avenida Reforma 14-56 zona 9 de la ciudad de Guatemala, según autorización de la Superintendencia de Bancos SIB-018-2001 de fecha 10 de septiembre de 2001, el inicio de las operaciones es de fecha 15 de octubre de 2001.

En Guatemala, Banco Facilidad, S.A.” cuenta con 95 agencias a nivel nacional, el crecimiento ha sido sostenido debido a la dedicada atención que se ofrece a las necesidades de más de 90,000 clientes. La atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, el horario se distribuye en dos turnos para el personal de la agencia, siendo el primero de 9:00 a 14:30 horas y el segundo de 14:30 a 20:00 horas.

Se ofrecen servicios de forma extraordinaria a través de 1,700 trabajadores dedicados a cumplir las expectativas de los clientes internos y externos, garantizando el respeto, la responsabilidad, la amabilidad, la empatía y la excelencia en todos los aspectos.

Se efectúan las operaciones en el área de caja de la siguiente forma:

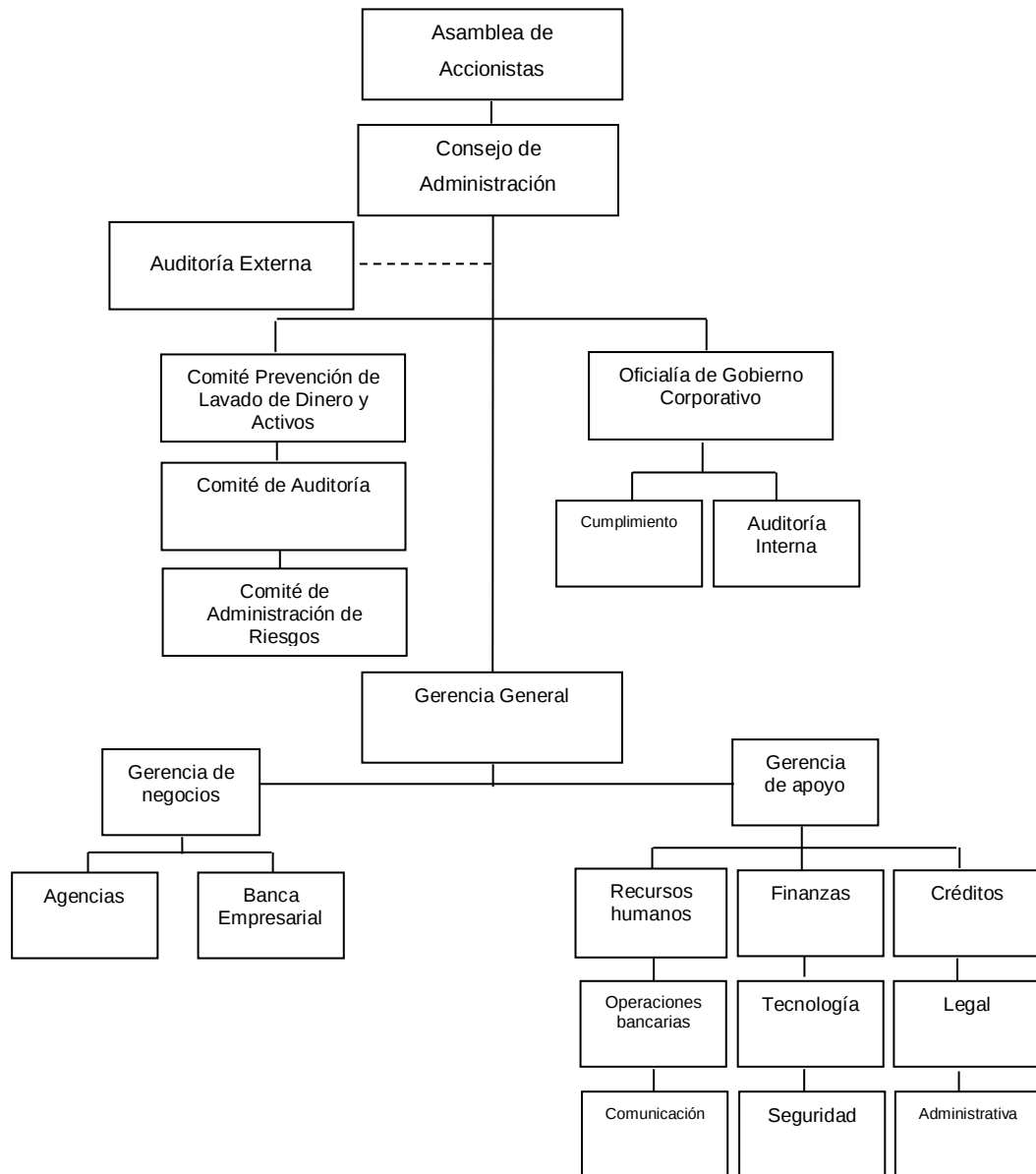
- a) El receptor pagador recibe la solicitud de transacción del cliente en el área de caja para operar lo que corresponda.

- b) El receptor pagador recibe el efectivo al referirse a depósito o entrega el efectivo si corresponde un retiro.
- c) Procede a ingresar los datos correspondientes en el sistema para registrar la solicitud.
- d) Deberá emitir e imprimir dos constancias de la transacción realizada y entregará una copia firmada al cliente y una para el archivo.
- e) Al finalizar el turno, el receptor pagador coteja los documentos y el movimiento del efectivo, debe firmar el receptor pagador el detalle de transacciones asimismo el jefe de agencia.
- f) Procede el receptor pagador a resguardar en el lugar correspondiente los documentos que respaldan las operaciones realizadas y traslada el efectivo recibido a bóveda.

Las actividades relacionadas con los valores se realizan de la forma siguiente:

- a) El Ejecutivo de servicio recibe la solicitud del cliente.
- b) Realiza el Ejecutivo de servicio la gestión en el sistema.
- c) Imprime la constancia del trámite que para la respectiva firma del Ejecutivo de servicio y del cliente.
- d) El Ejecutivo de servicio elabora el detalle de las solicitudes atendidas, firma y sella el documento para el respectivo archivo.

Figura 1
Organigrama del Banco Facilidad, S.A.

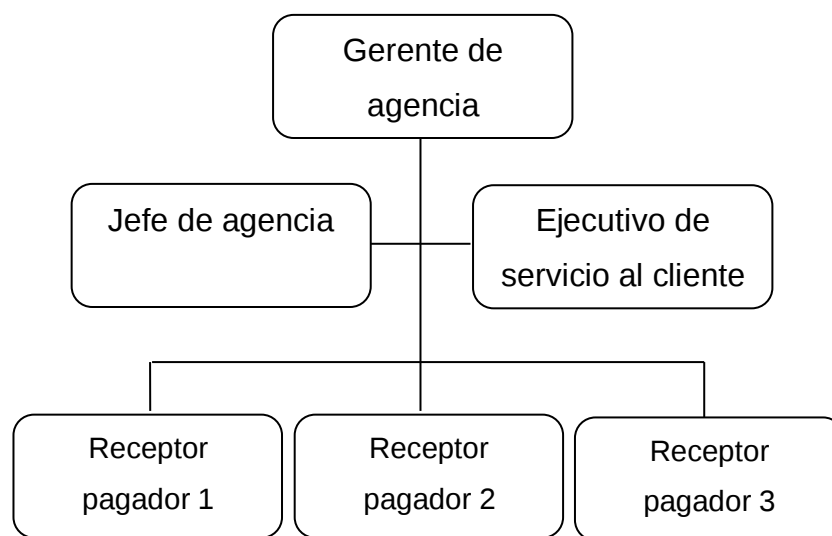


Fuente: elaboración propia con base a investigación realizada.

4.2 Atribuciones principales del personal de una agencia

De acuerdo al tamaño de una agencia bancaria, el personal que la conforma puede variar. Para efectos de este estudio, se evalúan las funciones del personal del siguiente organigrama.

Figura 2
Organigrama de la agencia Banco Facilidad, S.A.



Fuente: elaboración propia con base a investigación realizada.

4.2.1 Gerente de agencia

Es el administrador del recurso humano y financiero de la agencia bancaria, debe ser un buen líder, debe contar con alta capacidad de escucha, proactivo, flexible, crítico constructivo, comunicativo y habilidad para fijar objetivos a corto y largo plazo para el logro de metas.

Las funciones comunes de un Gerente de agencia son las siguientes:

- a) Responsable de la apertura y cierre de la agencia así como de la bóveda, control de los valores que se poseen en la agencia en moneda nacional y extranjera, los documentos impresos custodiados en la agencia, libretas y chequeras

- b) Desarrollar y verificar las operaciones, procedimientos y sistemas respetando los objetivos del banco, así como sus políticas, procesos y tiempos de gestión.
- c) Garantizar que los colaboradores realicen las actividades con precisión, transparencia y eficacia, atendiendo a altos estándares de ética, al momento de realizar transacciones financieras.
- d) Llevar registros computarizados detallados de las operaciones de la sucursal y del desempeño del personal.
- e) Realizar reportes diarios, mensuales, trimestrales o según necesidad de presentación de los informes administrativos y financieros.

4.2.2 Jefe de agencia

Es el encargado de coordinar el recurso humano, debe asignar las responsabilidades para definir de forma correcta las actividades a ejecutar. Para el logro de objetivos es importante que se establezcan evaluaciones de desempeño y de forma posterior realizar una medición de los mismos para definir un ambiente agradable de trabajo, se debe considerar como un factor indispensable para el trabajo en equipo la motivación y la optimización del desempeño individual para lograr resultados satisfactorios en las operaciones bancarias.

A continuación las funciones de un Jefe de agencia:

- a) Controlar la caja.
- b) Reportar al Gerente de la agencia todos los movimientos realizados de forma periódica.
- c) Contribuir con la promoción de productos financieros, estableciendo para ello relaciones y contactos con la comunidad con el fin de atraer nuevos clientes.

4.2.3 Ejecutivo de servicio

Es el encargado de brindar un excelente servicio a los clientes, resolver sus gestiones y realizar venta de productos y servicios financieros. El ejecutivo de servicio debe velar por el cumplimiento de las normas, políticas y estrategias del banco. Debe contar con vocación de servicio a clientes, alto espíritu comercial, adecuada relación humana.

Las funciones del Ejecutivo de servicio son:

- a) Atender la planta telefónica.
- b) Proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios.
- c) Desarrollar e implementar procedimientos de servicios de atención al cliente.
- d) Atender y evaluar a los clientes, ofreciéndoles un producto o servicio que cubra sus necesidades.

4.2.4 Receptor pagador

Es el responsable de registrar las operaciones de los clientes en el sistema, realiza operaciones en la agencia bancaria o autobancos.

Dentro de las funciones de un receptor pagador se encuentran las siguientes:

- a) Manejo de efectivo en quetzales y dólares para acreditar a cuentas, como pago de servicios, amortización de préstamos y pago de intereses, compra de divisas y pago de cheques de caja (efectivo, cheques propios, cheques de otros bancos).
- b) Realizar los pagos en quetzales o dólares de cheques, remesas familiares y transferencias.
- c) Realizar cuadros de valores en moneda nacional y extranjera y cortes de caja.

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	IN-1/2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Índice de papeles de trabajo

Área de caja y valores en moneda nacional y extranjera

No.	Descripción	Referencia	Página
1	Cédula de marcas de auditoría	CM	74
2	Nombramiento de Auditoría Interna	NA-1	75
3	Notificación de Auditoría	NT-1	76
4	Planificación de Auditoría – Caja	PL-C 1/2, PL-C 2/2,	77-78
5	Planificación de Auditoría – Valores	PL-V 1/2, PL-V 2/2,	79-80
6	Programa de auditoría	PR-AI 1/3, PR-AI 2/3, PR-AI 3/3,	81-83
7	Guía de evaluación de controles	GC 1/2, GC 2/2	84-87
8	Cuestionario de control interno	CI, CI-1/5, CI-2/5, CI- 3/5, CI-4/5, CI-5/5	88-93
9	Muestra de auditoría en caja	M1	94
10	Muestra de auditoría en valores	M2	95
11	Cédula centralizadora caja y bóveda	A	96
12	Cédula sumaria caja	A1	97
13	Arqueo de efectivo en caja 1-moneda nacional	A1.1	98
14	Arqueo de efectivo en caja 2-moneda nacional	A1.2	99
15	Cédula sobrante de efectivo en caja moneda nacional	A1.2.1	100
16	Cédula devolución de efectivo de caja a bóveda en moneda nacional	A1.2.2	101
17	Arqueo de efectivo en caja 3-moneda nacional	A1.3	102
18	Arqueo de efectivo en caja 1-moneda extranjera	A2.1	103
19	Arqueo de efectivo en bóveda moneda nacional	A3	104
20	Cédula devolución de efectivo en moneda nacional de bóveda a banco central	A3.1	105
21	Arqueo de efectivo deteriorado en bóveda moneda nacional	A3.2	106

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	IN-2/2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Índice de papeles de trabajo

Área de caja y valores en moneda nacional y extranjera

No.	Descripción	Referencia	Página
22	Cédula devolución de efectivo deteriorado de bóveda a banco central	A3.3	107
23	Arqueo de efectivo en bóveda moneda extranjera	A4	108
24	Arqueo de caja chica	A5	109
25	SalDOS de cajeros según sistema contable	CJ-1	110
26	SalDOS contables según sistema	SC-1	111
27	SalDOS según arqueo	SA-1	112
28	Cédula centralizadora de valores	B	113
29	Cédula sumaria de valores	B1	114
30	Arqueo de cheques de viajero valorizados	B1.1	115
31	Arqueo de certificados de depósito a plazo	B1.2	116
32	Arqueo de cheques de viajero formas en blanco	B1.3	117
33	Arqueo de tarjetas de débito por entregar	B1.4	118
34	Arqueo de tarjetas de crédito por entregar	B1.5	119
35	SalDOS contables según sistema	SC-2	120
36	SalDOS según arqueo	SA-2	121
37	Procedimiento control de acceso a bóveda	PC-1	122
38	Prueba acceso a bóveda	PR-1	123
39	Procedimiento manejo de caja chica	PC-2	124
40	Prueba manejo de caja chica	PR-2	125
41	Política del teléfono celular en el trabajo	PC-3	126
42	Prueba del teléfono celular en el trabajo	PR-3	127
43	Política Manual de Funciones y Procedimientos	PC-4	128
44	Prueba Manual de Funciones y Procedimientos	PR-4	129
45	Acta de auditoría		130-132
46	Informe		133-139

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	CM	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Cédula de marcas de auditoría

No.	Marca	Descripción
1		Verificado contra registro libro auxiliar y sistema contable
2		Cálculo efectuado
3		Verificado físico
4		Suma horizontal
5		Suma vertical
6		Traslado a
7		Traslado a
Abreviaturas		
8	PT	Papel de trabajo
9	DFTCH	Dalia Felisia Tezen Chocoyo
10	MCV	Mercedes Castañeda Valenzuela
11	Ref	Referencia

NOTA: Las marcas de auditoría deben ir en color rojo; para efectos de imprenta se presentan en color negro.

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	NA-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA No. AI-0056-2021

Guatemala, 09 de marzo de 2021

Supervisora y Analista de Auditoría en agencias

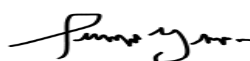
Licenciada Mercedes Castañeda Valenzuela

Analista Dalia Felisia Tezen Chocoyo

El Departamento de Auditoría Interna les ha designado para que se presenten en la agencia Avenida Reforma 14-56 zona 9 de la ciudad de Guatemala, para verificar la ejecución de actividades en el área de caja y valores por medio de una auditoría interna de conformidad con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, en su contenido las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitida por el Instituto de Auditores Internos –IIA–, verificando las operaciones del 11 al 13 de marzo de 2021.

Es necesario que se realicen arqueos de efectivo en moneda nacional y extranjera en el área de caja y bóveda, arqueo de caja chica, cheques de viajero valorizados y formas en blanco, certificado de depósito a plazo, tarjetas de débito y crédito por entregar. Verificar las políticas y procedimientos relevantes de control interno. Los resultados los harán constar en papeles de trabajo e informe a presentar tres días después de realizar la auditoría.

Atentamente;



Gustavo Recinos Quinteros
Director de Auditoría Interna

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	NT-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Notificación de Auditoría número 025AG—REFORMA

Guatemala, 09 de marzo de 2021

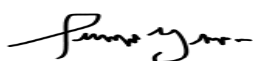
Licenciado
Eduardo Recinos Robles
Gerente de agencia
Presente

Atento saludo Licenciado Recinos:

Por este medio se le informa que la Supervisora Licenciada Mercedes Castañeda Valenzuela y Dalia Felisia Tezen Chocoyo Analista de auditoría en agencias, han sido nombradas para realizar una auditoría en la agencia a su cargo, en el área de caja y valores en moneda nacional y extranjera los días 11, 12 y 13 de marzo de 2021.

Le agradeceré prestarle la colaboración, para que pueda desarrollar y concluir satisfactoriamente el trabajo asignado.

Atentamente;



Gustavo Recinos Quinteros
Director de Auditoría Interna

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PL-C ½	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Planificación de Auditoría

Auditoría Interna al área de caja en moneda nacional y extranjera en un banco privado en Guatemala

a) Alcance

Verificar la ejecución de actividades en el área de caja por medio de una auditoría interna de conformidad con Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI; emitidas por el Instituto de Auditores Internos –IIA–, para analizar el cumplimiento de los procesos definidos por el banco, verificando las operaciones del 11 al 13 de marzo de 2021.

b) Objetivos

General

Realizar una auditoría interna al área de caja en moneda nacional y extranjera en una agencia de un banco privado en Guatemala, en cada una de sus fases; planificación, ejecución e informe de hallazgos.

Específicos

- a) Determinar que las transacciones en moneda nacional y extranjera del área de caja estén operadas de forma correcta en el sistema y en los documentos de soporte.
- b) Revisar que la ejecución de las operaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.
- c) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría interna e informar los resultados del trabajo.

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PL-C 2/2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Planificación de Auditoría

Auditoría Interna al área de caja en moneda nacional y extranjera en un banco privado en Guatemala

c) Actividades generales

La información del proceso se obtendrá a través de la familiarización con las personas involucradas en los procesos que se realizan en el área de caja, la cual se recabará por medio de observaciones.

La información que presenta el área de caja se genera por medio de otras operaciones, será necesario determinar el origen, exactitud, documentación y clasificación de lo efectuado. Se toma como muestra el movimiento de efectivo en caja 1, caja 2 y caja 3 en moneda nacional y caja 3 para moneda extranjera en el turno I. Para comunicar el resultado del trabajo se realizará un informe de hallazgos y recomendaciones de la auditoría interna.

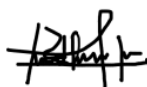
d) Asignación de recursos

Humanos: una supervisora y una analista de auditoría en agencias.

Materiales: computadora portátil, lápices, formatos de papeles de trabajo.

Financieros: viáticos para almuerzo, combustible.

Sin otro particular,



Dalia Felisia Tezen Chocoyo
Analista de auditoría en agencia

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PL-V ½	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Planificación de Auditoría

Auditoría Interna al área de valores en moneda nacional y extranjera en un banco privado en Guatemala

a) Alcance

Verificar la ejecución de actividades en el área de valores por medio de una auditoría interna de conformidad con Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría-NIEPAI; emitidas por el Instituto de Auditores Internos –IIA–, para analizar el cumplimiento de los procesos definidos por el banco, verificando las operaciones del 11 al 13 de marzo de 2021.

b) Objetivos

General

Realizar una auditoría interna al área de valores en moneda nacional y extranjera en una agencia de un banco privado en Guatemala, en cada una de sus fases; planificación, ejecución e informe de hallazgos.

Específicos

- a) Determinar que las solicitudes del área de valores estén operadas de forma correcta en el sistema y en los documentos de soporte.
- b) Revisar que la ejecución de las operaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.
- c) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría interna e informar los resultados del trabajo.

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PL-V 2/2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Planificación de Auditoría

Auditoría Interna al área de valores en moneda nacional y extranjera en un banco privado en Guatemala

c) Actividades generales

La información del proceso se obtendrá a través de la familiarización con las personas involucradas en los procesos que se realizan en el área de valores, la cual se recabará por medio de observaciones.

La información que presenta el área de valores se genera por medio de otras operaciones, será necesario determinar el origen, exactitud, documentación y clasificación de cada operación. La muestra a considerar serán los distintos documentos que se manejan en la agencia en el turno I, la selección fue de cheques de viajero valorizadas y formas en blanco en quetzales y dólares, certificados de depósito a plazo formas en blanco y tarjetas de débito y crédito por entregar. Para comunicar el resultado del trabajo se realizará un informe de hallazgos y recomendaciones de la auditoría interna.

d) Asignación de recursos

Humanos: una supervisora y una analista de auditoría en agencias.

Materiales: computadora portátil, lápices, formatos de papeles de trabajo.

Financieros: viáticos para almuerzo, combustible.

Sin otro particular,



Dalia Felisia Tezen Chocoyo
Analista de auditoría en agencia

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	PR-AI 1/3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna al área de caja y valores
Programa de auditoría

Caja en moneda nacional y extranjera				
No.	Descripción	Ref. PT	Hecho por	Fecha
I	<u>OBJETIVOS</u>			
1	Determinar que las transacciones en moneda nacional y extranjera del área de caja estén operadas de forma correcta en el sistema y en los documentos de soporte.		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
2	Revisar que la ejecución de las operaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
3	Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría interna e informar los resultados del trabajo.		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
II	<u>PROCEDIMIENTOS</u>			
1	Guía de evaluación de controles	GC 1/2, GC 2/2	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
2	Cuestionario de control interno	CI, CI-1/5, CI-2/5, CI-3/5, CI-4/5, CI-5/5	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
3	Realizar cédula correspondiente a muestra de auditoría en caja.	M1	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
4	Efectuar cédula centralizadora en caja.	A	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	PR-AI 2/3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna al área de caja y valores

Programa de auditoría

No.	Descripción	Ref. PT	Hecho por	Fecha
5	Realizar cédula sumaria de caja dependencias en moneda nacional.	A1	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
6	Elaborar cédulas analíticas que correspondan a los arqueos de efectivo en caja.	A1.1, A1.2, A1.2.1, A1.2.2, A1.3, A2.1, A3, A3.1, A3.2, A3.3, A4	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
7	Realizar cédula de caja chica	A5	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
Valores en moneda nacional y extranjera				
I	<u>OBJETIVOS</u>			
1	Determinar que las solicitudes del área de valores estén operadas de forma correcta en el sistema y en los documentos de soporte.		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
2	Revisar que la ejecución de las operaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
3	Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría interna e informar los resultados del trabajo		DFTCH	Del 11 al 13 de marzo

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	PR-AI 3/3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna al área de caja y valores
Programa de auditoría

No.	Descripción	Ref. PT	Hecho por	Fecha
II	<u>PROCEDIMIENTOS</u>			
1	Realizar cédula correspondiente a muestra de auditoría en valores.	M2	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
2	Efectuar cédula centralizadora en el área de valores.	B	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
3	Realizar cédula sumaria de valores.	B1	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo
4	Elaborar cédulas analíticas que correspondan a los arqueos en el área de valores	B1.1, B1.2, B1.3, B1.4, B1.5	DFTCH	Del 11 al 13 de marzo

DFTCH = Dalia Felisia Tezen Chocoyo

Ref. PT = Referencia papel de trabajo

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	GC 1/4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONTROLES

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Observación de aspectos generales en la agencia

NO.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Existe acta de asignación de personal responsable para la apertura de la agencia?	✓		
2	¿El agente de seguridad lleva el registro de entradas y salidas del personal de la agencia?	✓		
3	¿El personal de la agencia porta el gafete de identificación personal?	✓		
4	¿Existe registro del control dual de claves de acceso a la bóveda?	✓		El Jefe de agencia y el Ejecutivo de servicio se encuentran registrados como los responsables de las claves para el acceso a bóveda, sin embargo únicamente el Jefe de agencia ingresa con las claves de ambas personas.
5	¿Se observa la misión, visión, objetivos y valores institucionales en la agencia?	✓		
6	¿Se resguardan en bóveda las formas valorizadas?	✓		
7	¿Se resguardan en bóveda las formas en blanco?	✓		

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	GC 2/4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONTROLES

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Observación de aspectos generales en la agencia

NO.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN		COMENTARIO
		SI	NO	
8	¿Se resguardan en bóveda los libros auxiliares para el control de moneda nacional y extranjera?	✓		
9	¿Están custodiados con llave los archivos de documentos de la agencia?	✓		
10	¿Existe duplicado de llaves de la agencia, bóveda, cajillas de los receptores, y archivo de documentos?	✓		
11	¿Los gastos de caja chica están justificadas con las facturas autorizadas por el Gerente de agencia?		✓	Las facturas de gastos se encuentran razonadas por el Jefe de agencia
12	¿El Jefe de agencia efectúa arqueos del efectivo a cargo de los receptores pagadores y deja constancia?	✓		
13	¿Los receptores pagadores portan teléfonos celulares en el área de caja?	✓		El receptor pagador de la caja 2 cuenta con teléfono celular en el área de caja
14	¿La ubicación de los sensores de movimientos y cámaras de seguridad es correcta?	✓		
15	¿La iluminación natural o artificial es suficiente al realizar las labores?	✓		

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	GC 3/4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONTROLES

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Observación de aspectos generales en la agencia

NO.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN		COMENTARIO
		SI	NO	
16	¿El personal de la agencia recibe capacitaciones de forma constante en el tema de lavado de dinero?	✓		
17	¿El desempeño en el trabajo es evaluado y revisado de forma constante con cada empleado?		✓	
18	¿La agencia tiene procedimientos y políticas para la manipulación de datos en el sistema?	✓		
19	¿La información crítica computarizada es replicada diariamente y almacena fuera del lugar (Backup)?	✓		
20	¿Los receptores pagadores aplican de forma oportuna lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos?		✓	Falta la aplicación correcta de procedimientos para el registro de determinadas operaciones en caja.
21	¿Existe una adecuada segregación de funciones del personal (por ejemplo: segregación apropiada de custodia de activos, autorización y aprobación de transacciones y reporte de transacciones)?	✓		

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

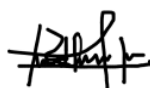
PT	GC 4/4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONTROLES

Auditoría interna
 Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Observación de aspectos generales en la agencia

NO.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN		COMENTARIO
		SI	NO	
22	¿Existen políticas adecuadas que permiten promocionar los productos financieros?	✓		
23	¿Se corrigen las transacciones o las deficiencias identificadas en la agencia?	✓		
24	¿Existen procedimientos establecidos para identificar transacciones que tienen un impacto relevante en el área de caja?	✓		

Elaborado por:



Dalia Felisia Tezen Chocoyo

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	CI	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Hora fin: 09:00am

A continuación se presenta el resultado de la evaluación del conocimiento del personal acerca de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

No.	Nombre	Puesto	Nota obtenida
1	Alexander Martínez Coronado	Jefe de agencia	100
2	Henry Ismael Pérez Rodríguez	Receptor pagador	60
3	Irene Judith Salvatierra Orozco	Receptor pagador	80
4	María del Rosario Quevedo	Receptor pagador	60
5	Glendy Esmeralda Godínez	Ejecutivo de servicio turno I	100
Total			400
Promedio			80

Condición	
> 75	Eficiente
> 61 y <75	Aceptable
< 60	Deficiente

Se determina que el personal cuenta con el grado eficiente respecto al conocimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el promedio refleja la nota de 80 puntos.

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	CI-1/5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Nombre: Alexander Martínez Coronado Hora fin: 09:00am
Puesto: Jefe de agencia
Código de empleado: 10058

A continuación encontrará una serie de preguntas para determinar su conocimiento respecto a la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, en el artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

SERIE ÚNICA: Se le presenta cinco enunciados, marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

- 1) La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.
V (X) F ()
- 2) Cuenta el banco con 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.
V (X) F ()
- 3) Al responsable de cometer el delito de Lavado de Dinero es sancionado.
V (X) F ()
- 4) Se tiene en el banco el detalle de las operaciones inusuales que se han detectado.
V (X) F ()
- 5) La comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales es realizada ante la Intendencia de Verificación Especial.
V (X) F ()

Nota: 100/100 .



Alexander Martínez Coronado
Jefe de agencia

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	CI-2/5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Nombre: Henry Ismael Pérez Rodríguez Hora fin: 09:00am
Puesto: Receptor Pagador
Código de empleado: 100126

A continuación encontrará una serie de preguntas para determinar su conocimiento respecto a la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, en el artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

SERIE ÚNICA: Se le presenta cinco enunciados, marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

- 1) La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.
V () F (X)
- 2) Cuenta el banco con 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.
V (X) F ()
- 3) Al responsable de cometer el delito de Lavado de Dinero es sancionado.
V () F (X)
- 4) Se tiene en el banco el detalle de las operaciones inusuales que se han detectado.
V (X) F ()
- 5) La comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales es realizada ante la Intendencia de Verificación Especial.
V (X) F ()

Nota: 60/100 .



Henry Ismael Pérez Rodríguez
Receptor Pagador

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	CI-3/5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Nombre: Irene Judith Salvatierra Orozco Hora fin: 09:00am
Puesto: Receptor Pagador
Código de empleado: 100185

A continuación encontrará una serie de preguntas para determinar su conocimiento respecto a la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, en el artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

SERIE ÚNICA: Se le presenta cinco enunciados, marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

- 1) La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.
V () F (X)
- 2) Cuenta el banco con 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.
V (X) F ()
- 3) Al responsable de cometer el delito de Lavado de Dinero es sancionado.
V (X) F ()
- 4) Se tiene en el banco el detalle de las operaciones inusuales que se han detectado.
V (X) F ()
- 5) La comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales es realizada ante la Intendencia de Verificación Especial.
V (X) F ()

Nota: 80/100 .



Irene Judith Salvatierra Orozco
Receptor Pagador

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	CI-4/5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Nombre: María del Rosario Quevedo Receptor Hora fin: 09:00am
Puesto: Pagador
Código de empleado: 100198

A continuación encontrará una serie de preguntas para determinar su conocimiento respecto a la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, en el artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

SERIE ÚNICA: Se le presenta cinco enunciados, marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

- 1) La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.
V () F (X)
- 2) Cuenta el banco con 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.
V (X) F ()
- 3) Al responsable de cometer el delito de Lavado de Dinero es sancionado.
V (X) F ()
- 4) Se tiene en el banco el detalle de las operaciones inusuales que se han detectado.
V () F (X)
- 5) La comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales es realizada ante la Intendencia de Verificación Especial.
V (X) F ()

Nota: 60/100 .


María del Rosario Quevedo
Receptor Pagador

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	CI-5/5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Lavado de Dinero

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Nombre: Glendy Esmeralda Godínez Hora fin: 09:00am
Puesto: Ejecutivo de servicio turno I
Código de empleado: 100221

A continuación encontrará una serie de preguntas para determinar su conocimiento respecto a la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, en el artículo 19 indica que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

SERIE ÚNICA: Se le presenta cinco enunciados, marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

- 1) La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes
V (X) F ()
- 2) Cuenta el banco con 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.
V (X) F ()
- 3) Al responsable de cometer el delito de Lavado de Dinero es sancionado.
V (X) F ()
- 4) Se tiene en el banco el detalle de las operaciones inusuales que se han detectado.
V (X) F ()
- 5) La comunicación de transacciones financieras sospechosas o inusuales es realizada ante la Intendencia de Verificación Especial.
V (X) F ()

Nota: 100/100 .


Glendy Esmeralda Godínez Ramos
Ejecutivo de servicio turno I

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	M1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

MUESTRA DE AUDITORÍA EN CAJA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021

Hora inicio: 07:00am

Hora fin: 09:00am

El universo consistió en los dos turnos de atención en la agencia, se consideró el turno I para la verificación de los procesos. Con base a la atención de clientes en caja se analiza el movimiento de efectivo en caja 1, caja 2 y caja 3 en moneda nacional y caja 3 para moneda extranjera.

CAJA EN QUETZALES SEGÚN SISTEMA CONTABLE						
Número de caja	Nombre del receptor pagador	Efectivo recibido (+)	Efectivo pagado (-)	Vales de pedidos (+)	Vales de entrega (-)	Saldo actual
1	Henry Ismael Pérez Rodríguez	Q20,000.00	Q12,868.98	Q5,926.51	Q10,022.85	Q3,034.68
2	Irene Judith Salvatierra Orozco	Q38,500.00	Q20,300.00	Q6,295.00	Q21,495.00	Q3,000.00
3	María del Rosario Quevedo Rosales	Q28,450.00	Q20,992.15	Q2,780.18	Q7,013.88	Q3,224.15
	Total en Q	Q86,950.00	Q54,161.13	Q15,001.69	Q38,531.73	Q9,258.83
CAJA EN DÓLARES SEGÚN SISTEMA CONTABLE						
3	María del Rosario Quevedo Rosales	\$ 100.00	\$ 5.00	\$ 5.00	\$ 10.00	\$ 50.00
	Total en \$	\$ 100.00	\$ 45.00	\$ 5.00	\$ 10.00	\$ 50.00

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	M2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

MUESTRA DE AUDITORÍA EN VALORES

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021

Hora inicio: 07:00am

Hora fin: 09:00am

Debido a los dos turnos de atención en la agencia, se consideró el turno I para la verificación de los procesos. Con base a los distintos documentos que se manejan en la agencia, del universo existente, se selecciona la muestra siguiente para la realización de la auditoría interna.

No.	Tipo de documento	Moneda	Universo	Muestra
Formas valorizadas				
1	Cheques de Viajero	QTZ	50	0
2	Cheques de Viajero	USD	50	10
Formas en blanco				
1	Certificados de Depósito a Plazo	QTZ	152	131
2	Certificados de Depósito a Plazo	USD	25	0
3	Cheques de Viajero	QTZ	65	47
4	Cheques de Viajero	USD	22	0
5	Tarjetas de débito por entregar	QTZ	68	52
6	Tarjetas de crédito por entregar	QTZ	70	45

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA CENTRALIZADORA CAJA Y BÓVEDA EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según arqueo	Saldo según contabilidad	Diferencia	Marca	Ref.
Saldos en quetzales							
101101	Caja Dependencias	QTZ	Q 9,415.48	Q 9,258.83	Q 156.65	©	A1
101101	Caja Chica	QTZ	Q 800.00	Q 800.00	Q -	©	A-7
108101	Bóveda Moneda Nacional	QTZ	Q206,343.90	Q206,187.25	Q 156.65	©	A-5
Saldos en dólares							
101601	Caja Dependencias	USD	\$ 50.00	\$ 50.00	Q -	©	A-4
108601	Bóveda Moneda Extranjera	USD	Q 1,500.00	Q 1,500.00	Q -	©	A-6

El efectivo en caja y bóveda fue verificado con el saldo según contabilidad en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA SUMARIA CAJA DEPENDENCIAS - MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según arqueo	Saldo según sistema	Diferencia	Marca	Ref.
	Caja 1	QTZ	Q 3,034.68	Q 3,034.68	Q -	®	A-1
	Caja 2	QTZ	Q 3,156.65	Q 3,000.00	Q 156.65	®	A-2
	Caja 3	QTZ	Q 3,224.15	Q 3,224.15	Q -	®	A-3
101101	Total Caja Dependencias	QTZ	Q 9,415.48	Q 9,258.83	Q 156.65	©	

El efectivo en caja moneda nacional fue verificado con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1.1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN CAJA 1-MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Henry Pérez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo - caja 1

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	5	Q 1000.00
Q 100.00	8	Q 800.00
Q 50.00	6	Q 300.00
Q 20.00	22	Q 440.00
Q 10.00	17	Q 170.00
Q 5.00	21	Q 105.00
Q 1.00	114	Q 114.00
Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	65	Q 65.00
Q 0.50	25	Q 12.50
Q 0.25	37	Q 9.25
Q 0.10	20	Q 2.00
Q 0.05	38	Q 1.90
Q 0.01	3	Q 0.03

Total billetes (+)

Total monedas (+)

Total efectivo deteriorado (billetes)

Q 15.00 (+)

Total efectivo arqueado

Q 3,034.68

Saldo según sistema contable

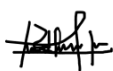
Q 3,034.68

Faltante o sobrante de efectivo en caja 1

Q -

El efectivo en caja 1 fue verificado con los saldos del sistema contable, en presencia del Jefe de agencia y el receptor-pagador; manifiesta conformidad el jefe de agencia al finalizar el arqueo físico.


 Firma del Jefe de agencia


 Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1.2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN CAJA 2-MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Irene Salvatierra

Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo - caja 2

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	4	Q 800.00
Q 100.00	11	Q 1,100.00
Q 50.00	5	Q 250.00
Q 20.00	21	Q 420.00
Q 10.00	25	Q 250.00
Q 5.00	19	Q 95.00
Q 1.00	123	Q 123.00
Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	90	Q 90.00
Q 0.50	29	Q 14.50
Q 0.25	41	Q 10.25
Q 0.10	28	Q 2.80
Q 0.05	20	Q 1.00
Q 0.01	10	Q 0.10

 3,038.00 Total billetes (+)

 118.65 Total monedas (+)

Total efectivo deteriorado (billetes)

Q -  (+)

Total efectivo arqueado

Q 3,156.65

Saldo según sistema contable

Q 3,000.00 

Faltante o sobrante de efectivo en caja 2

Q 156.65

D-4

El efectivo en caja 2 fue verificado con los saldos del sistema contable, en presencia del Jefe de agencia y el receptor-pagador; manifiesta conformidad el Jefe de agencia con el sobrante de efectivo al finalizar el arqueo físico.


 Firma del Jefe de agencia


 Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1.2.1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA -SOBRANTE DE EFECTIVO EN CAJA MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

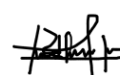
Asunto: Sobrante de efectivo en caja moneda nacional

Concepto	Registro en sistema contable		Registro según boleta	Diferencia según arqueo	
En billetes	Q	200.00	Q	350.00	Q 150.00
En monedas	Q	-	Q	6.65	Q 6.65
Total	Q	200.00	Q	356.65	Q 156.65

Al verificar los soportes de documentación correspondiente a las remesas, se determinó que existe una diferencia de Q156.65 en el registro de la recepción de remesas, boleta No. E84-1 elaborada por el receptor pagador No. 2, la boleta fue trasladada a bóveda el 06 de marzo de 2021. El valor según registro en el sistema contable corresponde a Q 200.00 y según boleta equivale a Q356.65, se identifica el error al ingresar la información de la boleta al sistema por el valor consignado originándose un sobrante de efectivo que se traslada a bóveda.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1.2.2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO DE CAJA A BÓVEDA EN MONEDA NACIONAL

Auditoría interna
 Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Devolución de efectivo en moneda nacional de caja a bóveda

Concepto	Registro en sistema		Registro según formulario de devolución	
En billetes	Q	150.00	Q	150.00
En monedas	Q	6.65	Q	6.65
Total	Q	156.65	Q	156.65



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A1.3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN CAJA 3-MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: María Quevedo

Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo - caja 3

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	2	Q 400.00
Q 100.00	14	Q1,400.00
Q 50.00	22	Q1,100.00
Q 20.00	9	Q 180.00
Q 10.00	5	Q 50.00
Q 5.00	7	Q 35.00
Q 1.00	22	Q 22.00
Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	23	Q 23.00
Q 0.50	19	Q 9.50
Q 0.25	12	Q 3.00
Q 0.10	10	Q 1.00
Q 0.05	12	Q 0.60
Q 0.01	5	Q 0.05

Q3,187.00 Total billetes (+)

Q 37.15 Total monedas (+)

Total efectivo deteriorado (billetes)

Q - (+)

Total efectivo arqueado

Q3,224.15

Saldo según sistema contable

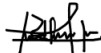
Q3,224.15

Faltante o sobrante de efectivo en caja 3

Q -

El efectivo en caja 3 fue verificado con el saldo del sistema contable en presencia del Jefe de agencia y el receptor-pagador; manifiesta conformidad el Jefe de agencia al finalizar el arqueo físico.


 Firma del Jefe de agencia


 Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A2.1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN CAJA 1-MONEDA EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Henry Pérez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo en dólares - caja 1

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
\$ 100.00	0	\$ -
\$ 50.00	0	\$ -
\$ 20.00	0	\$ -
\$ 10.00	1	\$ 10.00
\$ 5.00	6	\$ 30.00
\$ 2.00	0	\$ -
\$ 1.00	10	\$ 10.00



Total efectivo arqueado

\$ 50.00

Total en billetes



Saldo según libro sistema contable

\$ 50.00



Faltante o sobrante de efectivo
 en bóveda

\$ -

El efectivo en caja 1 fue verificado con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia y el receptor-pagador; manifiesta conformidad el Jefe de agencia al finalizar el arqueo físico.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN BÓVEDA MONEDA NACIONAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo en bóveda moneda nacional

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	600	Q120,000.00
Q 100.00	500	Q 50,000.00
Q 50.00	452	Q 22,600.00
Q 20.00	321	Q 6,420.00
Q 10.00	65	Q 550.00
Q 5.00	300	Q 1,500.00
Q 1.00	500	Q 500.00
Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	848	Q 848.00
Q 0.50	500	Q 250.00
Q 0.25	735	Q 183.75
Q 0.10	300	Q 30.00
Q 0.05	700	Q 35.00
Q 0.01	50	Q 0.50

Q 201,670.00 Total billetes

Q 1,347.25 Total monedas

Total efectivo deteriorado (billetes y monedas)

Q 3,326.65



E-2

Total efectivo arqueado

Q206,343.90

Saldo según libro auxiliar y sistema contable

Q206,187.25



Faltante o sobrante de efectivo en bóveda

Q 156.65



Sobrante
E-1

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A3.1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL DE BÓVEDA A BANCO CENTRAL

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am

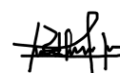
Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Devolución de efectivo en moneda nacional de
bóveda a banco central

Concepto	Registro traslado de caja a bóveda	Registro según formulario de devolución a banco central
En billetes	Q 150.00	Q 150.00
En monedas	Q 6.65	Q 6.65
Total	Q 156.65	Q 156.65



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A3.2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO DETERIORADO EN BÓVEDA MONEDA NACIONAL

Auditoría interna
 Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 7:00am
 Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 9:00am
 Asunto: Arqueo de efectivo en bóveda moneda nacional deteriorado

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	2	Q 400.00
Q 100.00	18	Q 1,800.00
Q 50.00	6	Q 300.00
Q 20.00	13	Q 260.00
Q 10.00	25	Q 250.00
Q 5.00	40	Q 200.00
Q 1.00	52	Q 52.00



Q 3,262.00 Total billetes

Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	37	Q 37.00
Q 0.50	12	Q 6.00
Q 0.25	2	Q 0.50
Q 0.10	0	Q -
Q 0.05	3	Q 0.15
Q 0.01	2100	Q 21.00



Q 64.65 Total monedas

Total efectivo deteriorado (billetes y monedas)

Q 3,326.65



Se hace constar en esta cédula que el efectivo deteriorado en moneda nacional fue contado en presencia del Jefe de agencia.


 Firma del Jefe de agencia


 Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A3.3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO DETERIORADO DE BÓVEDA A BANCO CENTRAL

Auditoría interna
 Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Devolución de efectivo deteriorado de bóveda a banco central

Concepto	Registro en sistema	Registro según formulario de devolución	Diferencia según arqueo
En billetes	Q 3,262.00	Q 3,262.00	Q 0.00
En monedas	Q 64.65	Q 64.65	Q 0.00
Total	Q 3,326.65	Q 3,326.65	Q 0.00



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE EFECTIVO EN BÓVEDA MONEDA EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de efectivo en bóveda moneda extranjera

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
\$ 100.00	7	\$ 700.00
\$ 50.00	10	\$ 500.00
\$ 20.00	7	\$ 140.00
\$ 10.00	6	\$ 60.00
\$ 5.00	11	\$ 55.00
\$ 2.00	11	\$ 22.00
\$ 1.00	23	\$ 23.00

Total efectivo arqueado



\$1,500.00 Total en billetes

Saldo según vale en bóveda

\$1,500.00

Saldo según sistema contable

\$1,500.00



Faltante o sobrante de efectivo en bóveda

\$ -

Se deja constancia que el efectivo en bóveda moneda extranjera fue verificado en presencia del Jefe de agencia cotejándolo con el saldo según sistema contable.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	A5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE CAJA CHICA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Arqueo de caja chica en moneda nacional

Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	1	Q200.00
Q 100.00	2	Q200.00
Q 50.00	1	Q 50.00
Q 20.00	0	Q -
Q 10.00	4	Q 40.00
Q 5.00	9	Q 45.00
Q 1.00	8	Q 8.00
Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	30	Q 30.00
Q 0.50	10	Q 5.00
Q 0.25	20	Q 5.00
Q 0.10	13	Q 1.30
Q 0.05	14	Q 0.70
Q 0.01	0	Q -



Total billetes (+) Q 543.00



Total monedas (+) Q 42.00

Documentos

Fecha de Factura	No. Factura	Proveedor	Descripción	Monto
14/02/2021	1475	Almacén El Favorito, S.A.	Compra de café instantáneo	Q 125.00
27/02/2021	240	Distribuidora El Sol, S.A.	Compra de azúcar	Q 35.00
04/03/2021	4589	Variedades, S.A	Vasos y servilletas	Q 55.00

Total en facturas Q 215.00

Total arqueo de caja chica Q 800.00

Fondo de caja chica asignado Q 800.00

Saldo según sistema contable Q 800.00

Faltante o sobrante de caja chica Q -



Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	CJ-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

SALDO DE CAJEROS SEGÚN SISTEMA CONTABLE

Auditoría interna
 Fecha de auditoría: 11/03/2021 Hora inicio: 07:00am
 Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
 Asunto: Saldo de cajeros según sistema contable

CAJA EN QUETZALES						
Número de caja	Nombre del receptor pagador	Efectivo recibido (+)	Efectivo pagado (-)	Vales de pedidos (+)	Vales de entrega (-)	Saldo actual
1	Henry Ismael Pérez Rodríguez	Q20,000.00	Q12,868.98	Q5,926.51	Q10,022.85	Q3,034.68
2	Irene Judith Salvatierra Orozco	Q38,500.00	Q20,300.00	Q6,295.00	Q21,495.00	Q3,000.00
3	María del Rosario Quevedo Rosales	Q28,450.00	Q20,992.15	Q2,780.18	Q7,013.88	Q3,224.15
	Total en Q	Q86,950.00	Q54,161.13	Q15,001.69	Q38,531.73	Q9,258.83
CAJA EN DÓLARES						
3	María del Rosario Quevedo Rosales	\$ 100.00	\$ 45.00	\$ 5.00	\$ 10.00	\$ 50.00
	Total en \$	\$ 100.00	\$ 45.00	\$ 5.00	\$ 10.00	\$ 50.00

Se deja constancia que el saldo de las cajas en moneda nacional y extranjera fue verificado en presencia del Jefe de agencia.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	SC-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

SALDOS CONTABLES SEGÚN SISTEMA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

SALDOS CONTABLES SEGÚN SISTEMA			
EFECTIVO			
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según Sistema
Saldos contables en moneda nacional			
101101.02	Caja Dependencias	QTZ	Q 9,258.83
101101.04	Caja Chica	QTZ	Q 800.00
108101.01	Bóveda Moneda Nacional	QTZ	Q 206,187.25
Saldos contables en moneda extranjera			
101601.02	Caja Dependencias	USD	\$ 50.00
108601.01	Bóveda Moneda Extranjera	USD	\$ 1,500.00

Se deja constancia que los saldos contables según sistema contable han sido verificados en presencia del Jefe de agencia.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	SA-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

SALDOS SEGÚN ARQUEO

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

SALDOS SEGÚN ARQUEO				
EFFECTIVO				
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según arqueo	Marca
Saldos contables en moneda nacional				
101101.02	Caja Dependencias	QTZ	Q 9,415.48	☒
101101.04	Caja Chica	QTZ	Q 800.00	☒
108101.01	Bóveda Moneda Nacional	QTZ	Q 206,343.90	☒
Saldos contables en moneda extranjera				
101601.02	Caja Dependencias	USD	\$ 50.00	☒
108601.01	Bóveda Moneda Extranjera	USD	\$ 1,500.00	☒

Se deja constancia que los saldos según arqueos han sido determinados en presencia del Jefe de agencia.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA CENTRALIZADORA DE VALORES EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Cuenta Contable	Descripción	Moneda	Saldo según arqueo	Saldo Según contabilidad	Diferencia	Marca	Ref.
Formas valorizadas							
905101.0101	Cheques de Viajero	QTZ	0	0	0		B1
905601.0101	Cheques de Viajero	USD	10	10	0		B1
Formas en blanco							
914103.06	Certificados de Depósito a Plazo	QTZ	131	131	0		B-2
914603.06	Certificados de Depósito a Plazo	USD	0	0	0		B-2
914103.0405	Cheques de Viajero	QTZ	47	47	0		B1
914603.0405	Cheques de Viajero	USD	0	0	0		B1
914103.0507	Tarjetas de débito por entregar	QTZ	52	52	0		B-4
914103.0508	Tarjetas de crédito por entregar	QTZ	48	45	3		B-5

Las formas en blanco y valorizadas fueron verificadas según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

CÉDULA SUMARIA CHEQUES DE VIAJERO EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según arqueo	Saldo según sistema	Diferencia	Marca	Ref.
Formas valorizadas							
905101.01	Cheques de Viajero	QTZ	0	0	0		B-1
905601.01	Cheques de Viajero	USD	10	10	0		B-1
Formas en blanco							
914103.041	Cheques de Viajero	QTZ	47	47	0		B-3
914603.041	Cheques de Viajero	USD	0	0	0		B-3

Los cheques de viajero fueron verificados con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1.1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE CHEQUES DE VIAJERO VALORIZADOS EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Arqueo de cheques de viajero valorizados en moneda nacional								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
905101.01	Cheques de Viajero	QTZ	0	☒	S2	0	☒	A2
Arqueo de cheques de viajero valorizados en moneda extranjera								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
905601.01	Cheques de Viajero	USD	10	☒	S2	10	☒	A2

Los cheques de viajero valorizados fueron verificados con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1.2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE CERTIFICADOS DEPÓSITO A PLAZO EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Arqueo de certificados de depósito a plazo en moneda nacional								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
914103.1	Certificados de Depósito a Plazo	QTZ	131	☒	S2	131	☒	A2
Arqueo de certificados de depósito a plazo en moneda extranjera								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
914603.1	Certificados de Depósito a Plazo	USD	0	☒	S2	0	☒	A2

Los certificados de depósito fueron verificados con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1.3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE CHEQUES DE VIAJERO – FORMAS EN BLANCO, MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Arqueo de cheques de viajero formas en blanco en moneda nacional								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
914103.041	Cheques de viajero	QTZ	47	☒	S2	47	☒	A2
Arqueo de cheques de viajero formas en blanco en moneda extranjera								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
914603.041	Cheques de viajero	USD	0	☒	S2	0	☒	A2

Los cheques de viajero fueron verificados con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1.4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE TARJETAS DE DÉBITO POR ENTREGAR

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Tarjetas de débito por entregar								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueo	Marca	Ref.
914103.051	Tarjetas de débito por entregar	QTZ	52	☒	S2	52	☒	A2

Las tarjetas de débito por entregar fueron verificadas con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad con los saldos al finalizar el arqueo físico.



Firma del Jefe de agencia



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	B1.5	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

ARQUEO DE TARJETAS DE CRÉDITO POR ENTREGAR

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Arqueo practicado a: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

Tarjetas de crédito por entregar								
Cuenta contable	Descripción	Moneda	Saldo según sistema	Marca	Ref.	Saldo según arqueó	Marca	Ref.
914103.051	Tarjetas de crédito por entregar	QTZ	45	☒	S2	48	☒	A2

Las tarjetas de crédito por entregar fueron verificadas con el saldo según sistema contable en presencia del Jefe de agencia; manifiesta conformidad al finalizar el arqueó físico.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	SC-2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

SALDOS CONTABLES SEGÚN SISTEMA

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

FORMAS VALORIZADAS				
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según sistema	Marca
905101.0101	Cheques de Viajero	QTZ	0	☒
905601.0101	Cheques de Viajero	USD	10	☒
FORMAS EN BLANCO				
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según sistema	Marca
914103.06	Certificados de Depósito a Plazo	QTZ	131	☒
914603.06	Certificados de Depósito a Plazo	USD	0	☒
914103.0405	Cheques de Viajero	QTZ	47	☒
914603.0405	Cheques de Viajero	USD	0	☒
914103.0507	Tarjetas de débito por entregar	QTZ	52	☒
914103.0508	Tarjetas de crédito por entregar	QTZ	43	☒

Se deja constancia que los saldos contables según sistema han sido verificados en presencia del Jefe de agencia.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
 Agencia Avenida Reforma

PT	SA-2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 16/03/2021
Revisado por	MCV GRQ	Fecha: 18/03/2021

SALDOS SEGÚN ARQUEO

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 11 al 13 de marzo 2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable del fondo: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Cargo: Jefe de Agencia

FORMAS VALORIZADAS				
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según arqueo	Marca
905101.01	Cheques de Viajero	QTZ	0	☐
905601.01	Cheques de Viajero	USD	10	☐
FORMAS EN BLANCO				
Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Moneda	Saldo según arqueo	Marca
914103.06	Certificados de Depósito a Plazo	QTZ	131	☐
914603.06	Certificados de Depósito a Plazo	USD	0	☐
914103.041	Cheques de Viajero	QTZ	47	☐
914603.041	Cheques de Viajero	USD	0	☐
914103.051	Tarjetas de débito por entregar	QTZ	52	☐
914103.051	Tarjetas de crédito por entregar	QTZ	48	☐

Se deja constancia que los saldos según arqueo han sido determinados en presencia del Jefe de agencia.

Firma del Jefe de agencia

Firma del auditor

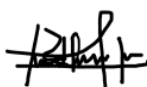
Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PC-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am
Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am
Asunto: Procedimiento control de acceso a bóveda

Procedimiento

1. Las claves de acceso a bóveda deben estar registradas como control dual, el Jefe de agencia y Ejecutivo de servicio son responsables del desbloqueo de diales al ingresar a bóveda.
2. El acceso al área de bóveda debe permanecer restringida al resto del personal de la agencia.
3. Debe existir un acta referente a la seguridad en la agencia.
4. En casos de emergencia, las personas que ingresen a bóveda deben anotarse en el libro de control de ingresos y salidas.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PR-1	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Prueba del control de acceso a bóveda

1. Se tiene acta de seguridad de la agencia.



2. Las claves están registradas como control dual.



3. El Jefe de agencia y Ejecutivo de servicio se encargan de desbloquear los diales para ingresar a bóveda.



4. Se tiene en bóveda el libro de registros de entrada y salida.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PC-2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

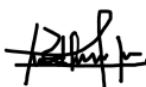
Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Procedimiento manejo de caja chica

Procedimiento

1. Debe existir una adecuada segregación de funciones para el manejo del fondo de caja chica.
2. El recuento del efectivo se debe realizar en presencia de la persona responsable del manejo de caja chica.
3. Las facturas deben reflejar el nombre, Número de Identificación Tributaria del banco; que la fecha de emisión sea del año en curso, verificar que cuente con la descripción y valor de la compra.
4. Las facturas deber estar razonadas y firmadas en el reverso por el Gerente de agencia.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PR-2	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021 Hora inicio: 07:00am

Responsable: Alexander Martínez Hora fin: 09:00am

Asunto: Prueba manejo de caja chica

1. La Gerencia designa al empleado responsable del fondo de caja chica.
2. Se verifica que existan documentos físicos para soporte de los gastos realizados.
3. La persona autorizada para el manejo de los Fondos de Caja Chica verifica que las facturas recibidas contengan los datos correctos.
4. Las facturas deben estar selladas y firmadas por la persona facultada para autorizar solicitudes de compra de bienes, suministros o servicios.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PC-3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021

Hora inicio: 07:00am

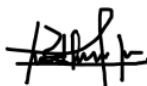
Responsable: Alexander Martínez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Política del teléfono celular en el trabajo

Política

1. El banco puede proporcionar teléfonos celulares a los empleados que requieran acceso inmediato a los clientes.
2. El teléfono celular propiedad de la empresa debe ser utilizado solo por el empleado elegible.
3. Al empleado autorizado que utilice el teléfono móvil para uso personal, se le pide minimizar el uso y también puede contribuir al costo de la factura mensual.
4. Tienen prohibido los receptores pagadores portar y usar el teléfono celular en el área de trabajo.
5. En caso de emergencia el personal podrá realizar llamadas con la autorización del jefe de agencia para usar el teléfono de oficina.
6. El banco no se responsabiliza por la pérdida de teléfonos celulares que ingresen al lugar de trabajo.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PR-3	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable: Alexander Martínez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Prueba del teléfono celular en el trabajo

1. Se verifica que exista un registro del personal autorizado para usar el teléfono celular.



2. Los empleados no autorizados en portar teléfono celular, cumplen con la política establecida.



3. Se cuenta con un libro de control de gastos incurridos por llamadas realizadas.



4. Cada empleado debe contar con un espacio autorizado para resguardar el teléfono celular, mientras permanece el empleado en la agencia.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PC-4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021

Hora inicio: 07:00am

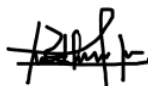
Responsable: Alexander Martínez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Política Manual de Funciones y Procedimientos

Política

1. La gerencia de recursos humanos durante el período de capacitación de personal comunicará aspectos generales para el conocimiento del Manual de Funciones y Procedimientos.
2. Los gerentes y jefes de agencia deben proporcionar al personal el Manual de Funciones y Procedimientos para su conocimiento y aplicación.
3. El gerente de agencia es el encargado de informar a recursos humanos, de forma semestral los resultados de la evaluación de desempeño requerida.



Firma del auditor

Banco Facilidad, S.A.
Agencia Avenida Reforma

PT	PR-4	
Preparado por	DFTCH	Fecha: 17/03/2021
Revisado por	MCV	Fecha: 18/03/2021

Auditoría interna

Fecha de auditoría: 13/03/2021

Hora inicio: 07:00am

Responsable: Alexander Martínez

Hora fin: 09:00am

Asunto: Prueba Manual de Funciones y Procedimientos

1. Se verifica la existencia del Manual de Funciones y Procedimientos físico o digital.
2. Existe un control de personal capacitado y evaluado acerca de los procesos a desempeñar según lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.
3. Los procedimientos son aplicados de forma correcta a las operaciones del área correspondiente.



Firma del auditor

ACTA No. AI-25-2021

En la ciudad de Guatemala, siendo las nueve horas con treinta minutos del día trece de marzo de dos mil veintiuno, en las instalaciones de la agencia Avenida Reforma 14-56 zona 9 de la ciudad de Guatemala, agencia que forma parte del Banco Facilidad, S.A., reunidas las personas: El Licenciado Alexander Martínez Coronado (Jefe de Agencia), Glendy Esmeralda Godínez Ramos (Ejecutivo de servicio turno I), Henry Ismael Pérez Rodríguez (Receptor pagador turno I caja 1) Irene Judith Salvatierra Orozco (Receptor pagador turno I caja 2), María del Rosario Quevedo Rosales (Receptor pagador turno I caja 3) y los señores Gustavo Recinos Quinteros, Hugo Armando Robles Martínez (Representantes de Auditoría Interna), para dejar constancia de los procedimientos siguientes: PRIMERO: Conforme nombramiento de auditoría interna No. AI-0056-2021, de fecha nueve de marzo del presente año, emitido por el Auditor Interno de esta institución, se efectuó una auditoría que consistió en lo siguiente: Arqueo de efectivo y valores en moneda nacional y extranjera en bóveda y caja, asimismo se realizaron observaciones de aspectos relevantes de control interno en la agencia.-----
----- SEGUNDO: Se procedió a realizar arqueo del efectivo en moneda nacional (cajeros y bóveda), se determina en caja la cantidad de nueve mil cuatrocientos quince quetzales con cuarenta y ocho centavos, (Q9,415.48) el cual al ser cotejado contra los saldos del sistema, reflejó sobrante de Ciento cincuenta y seis quetzales con sesenta y cinco centavos (Q156.65), la diferencia fue declarada y registrada, de forma posterior trasladada a bóveda. En bóveda moneda nacional se determina la cantidad de doscientos seis mil trescientos cuarenta y tres quetzales con noventa centavos (Q206,343.90), se verificó sobrante de ciento cincuenta y seis quetzales con sesenta y cinco centavos (Q156.65), la diferencia de forma posterior fue trasladada a banco central. TERCERO: Se realizó arqueo de efectivo en moneda extranjera (caja y

bóveda), en bóveda según denominación dólares americanos, se determinó la cantidad de mil quinientos dólares exactos (USD 1,500.00), al ser cotejado contra registros auxiliares y contables reflejó el registro correcto. La cantidad verificada en caja fue de cincuenta dólares exactos (USD 50.00) ----- CUARTO: Se realizó arqueo de caja chica, se verifica la cantidad de ochocientos quetzales exactos (Q800.00) integrados de la forma siguiente: Quinientos cuarenta y tres quetzales exactos (Q543.00) en billetes, cuarenta y dos quetzales (Q42.00) en monedas y en facturas por gastos incurridos doscientos quince quetzales exactos (Q215.00) El saldo arqueado se encontraba conciliado contra el fondo de ochocientos quetzales exactos (Q800.00) ----- QUINTO: Se realizó el recuento de las formas valorizadas, reflejando lo siguiente: Cheques de viajero por un valor de cuatro mil dólares (US\$ 4,000.00), al ser cotejados los saldos físicos contra los saldos registrados en el sistema y en libros auxiliares reflejaron estar conciliados.-----SEXTO: Se efectuó conteo de las formas en blanco obteniendo el siguiente resultado: Ciento treinta y uno (131) Certificados de depósito a plazo fijo (CDP's), cuarenta y siete (47) cheques de viajero, cincuenta y dos (52) tarjetas de débito por entregar a los clientes, lo mencionado en este punto sexto coincide con los registros en sistema y libros auxiliares, sin embargo respecto a las tarjetas de crédito se determina un sobrante de cinco tarjetas de crédito pendientes de entrega al cliente; las cuales no se encuentran registradas en el libro auxiliar y sistema contable, en sistema se registran cuarenta y tres (43) y al realizar el conteo físico se verifican cuarenta y ocho (48) tarjetas de crédito por entregar a los clientes. SÉPTIMO: Se verifica el procedimiento de control de acceso a bóveda y se observa que el Jefe de agencia y el Ejecutivo de servicio se encuentran registrados como los responsables de las claves para el acceso a bóveda, sin embargo únicamente el Jefe de agencia ingresa con las claves de ambas personas. Se revisa el procedimiento de manejo de caja chica y se identifica que las facturas correspondientes a gastos

por medio del fondo de caja chica no se encuentran autorizadas por el Gerente de agencia, se procede a revisar la política del teléfono celular en el trabajo, se observa que el receptor pagador de la caja dos (2) portaba teléfono para uso particular durante la jornada de trabajo, respecto a la verificación de la aplicación del Manual de Funciones y procedimientos se determina que falta la aplicación correcta de procedimientos para el registro de determinadas operaciones en caja. ----- OCTAVO: Lo establecido con anterioridad queda plasmado en la elaboración de los papeles de trabajo.-----NOVENO: Firman de conformidad las personas mencionadas en el primer párrafo, dando fe que los datos descritos son verídicos.-----DÉCIMO: No habiendo más que constar se finaliza el acta en el mismo lugar y fecha establecida, siendo las trece horas.



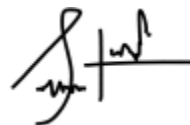
Alexander Martínez Coronado
Jefe de Agencia



Glendy Esmeralda Godínez Ramos
Ejecutivo de servicio turno I



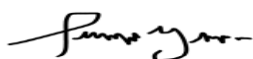
Henry Ismael Pérez Rodríguez
Receptor pagador caja 1



Irene Judith Salvatierra Orozco
Receptor pagador caja 2



María del Rosario Quevedo Rosales
Receptor pagador caja 3



Gustavo Recinos Quinteros
Director de Auditoría Interna



Hugo Armando Robles Martínez
Jefe de Auditoría Interna

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI25-2021

Guatemala, 18 de marzo de 2021

Licenciado Gustavo Recinos Quinteros

Director de Auditoría Interna

Presente

El informe de Auditoría Interna, es el resultado de ejecutar el plan anual de auditoría 2021, contiene los resultados de la auditoría interna realizada en el área de caja y valores en moneda nacional y extranjera en la agencia ubicada en la Avenida Reforma 14-56 zona 9 de la ciudad de Guatemala, a cargo del Gerente de agencia Eduardo Recinos Robles, esta revisión fue realizada los días 11, 12 y 13 de marzo del año en curso.

Alcance

Verificar la ejecución de actividades en el área de caja y valores por medio de una auditoría interna de conformidad con Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos –IIA–, para analizar el cumplimiento de los procesos definidos por el banco, verificando las operaciones del 11 al 13 de marzo de 2021.

Objetivo general

Realizar una auditoría interna al área de caja y valores en moneda nacional y extranjera en una agencia de un banco privado en Guatemala, en cada una de sus fases; planificación, ejecución e informe de hallazgos.

Objetivos específicos

- a) Determinar que las transacciones en moneda nacional y extranjera del área de caja y valores estén operadas de forma correcta en el sistema y en los documentos de soporte.

- b) Revisar que la ejecución de las operaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Funciones y Procedimientos.
- c) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría interna e informar los resultados del trabajo.

Política de control

El Departamento de Auditoría Interna, fundamenta su función en el ejercicio del control interno con un efecto preventivo sobre potenciales hechos que pongan en riesgo el uso adecuado de los recursos, la calidad de la información y las operaciones del área de caja y valores en moneda nacional y extranjera. En la actividad realizada, la Analista de Auditoría consideró un alcance que le permitió pronunciarse con seguridad sobre el funcionamiento completo de los procesos evaluados.

Pruebas

Se realizaron arqueos en bóveda, en caja y caja chica con el fin de evaluar el buen manejo de los recursos económicos. Asimismo se realizaron arqueo de cheques de viajero valorizados y formas en blanco, certificados de depósito a plazo, tarjetas de débito y crédito por entregar. Las pruebas de cumplimiento se realizaron en el manejo de caja chica para determinar posibles omisiones en el registro de las operaciones, se evaluaron aspectos de control interno y para efectos de seguimiento se identifican los errores y se hacen las recomendaciones oportunas.

Conclusión

De conformidad con la revisión realizada en el área de caja y valores, se determinaron oportunidades de mejora, las causas, los efectos y las respectivas recomendaciones, resulta oportuno retroalimentar al personal acerca de los procedimientos existentes para el adecuado seguimiento; según verificación realizada, se considera aceptable el control interno, sin embargo es necesario mejorarla.

Oportunidades de mejora

1 Arqueo de efectivo en caja moneda nacional

Falta de supervisión diaria de documentación de soporte de las remesas recibidas.

Al realizar el conteo de efectivo en caja 2 moneda nacional, se determinó que existe sobrante de efectivo de Q156.65.

Total efectivo según arqueo	Q3,156.65	
Saldo según sistema	Q3,000.00	
Faltante o sobrante	Q 156.65	Sobrante

Causa

Al verificar los soportes de documentación correspondiente a las remesas, se determinó que existe una diferencia de Q156.65 en el registro de la recepción de remesas, boleta No. E84-1 elaborada por el receptor pagador No. 2, la boleta fue trasladada a bóveda el 06 de marzo de 2,021.

El valor según registro en el sistema contable corresponde a Q 200.00 y según boleta equivale a Q356.65, se identifica el error al ingresar la información de la boleta al sistema por el valor consignado originándose un sobrante de efectivo que se traslada a bóveda.

Concepto	Registro en sistema contable	Registro según boleta	Diferencia según arqueo
En billetes	Q 200.00	Q 350.00	Q 150.00
En monedas	Q -	Q 6.65	Q 6.65
Total	Q 200.00	Q 356.65	Q 156.65

Efecto

La falta de supervisión del ingreso de información en el sistema origina descontrol en la cantidad de efectivo en custodia a bóveda de valores, en este caso el efectivo en moneda nacional.

Recomendación

Al Gerente de la agencia para realizar las capacitaciones necesarias al Jefe de agencia e implementar una guía que describa las principales actividades que se deben llevar a cabo en el área de bóveda, dejando evidencia documental de cada aspecto concluido, esto permitirá desarrollar de una manera eficiente y eficaz las actividades.

2 Ineficiencia en el registro de información en sistema

Ineficiencia en el ingreso de información de unidades físicas de tarjetas de crédito al sistema, debido al desconocimiento del Manual de Funciones y Procedimientos. Durante la verificación de las tarjetas de crédito se determinó que existe diferencia de cinco unidades físicas no ingresadas al sistema.

Total según arqueo	48
Saldo según sistema	43
Diferencia	5

Unidades no registradas
en sistema

Causa

Insuficiente capacitación del Ejecutivo de servicio, respecto al registro de tarjetas físicas al sistema.

Efecto

La falta de conocimiento de los procedimientos afines al puesto genera ineficiencia en el cumplimiento del proceso a cargo del Ejecutivo de servicio.

Recomendación

Al Jefe de agencia, es importante darle a conocer al Ejecutivo de servicio el Manual de Funciones y Procedimientos para su lectura e instruirle en el ingreso de información al sistema, es primordial que se verifiquen de forma constante los saldos de los registros en sistema y los saldos físicos de las tarjetas de crédito pendientes de entrega a los clientes.

3 Uso inadecuado de las claves para ingresar a bóveda

Uso inadecuado de claves para acceso a bóveda, provoca deficiencia en las actividades de control.

Causa

Inadecuada ejecución de funciones del personal asignado para el uso de claves de acceso a bóveda de la agencia.

Efecto

Control deficiente en el cumplimiento del manejo de claves para acceso a bóveda a cargo del Jefe de agencia y Ejecutivo de servicio.

Recomendación

Al Jefe de agencia, es importante aplicar el procedimiento establecido en el Acta número 15-21 para su lectura y aplicación en el manejo de claves para acceso a bóveda.

4 Deficiencia en la autorización de documentación correspondiente a soporte de gastos de caja chica

Al verificar las facturas correspondientes a gastos de caja chica se observa que no se encuentran autorizadas con la respectiva firma del Gerente de agencia.

Causa

Inadecuada aplicación del procedimiento por parte del Gerente de agencia referente a la presentación de documentos de soporte de gastos realizados por medio del fondo de caja chica.

Efecto

Control insuficiente en el cumplimiento de política establecida referente a la forma de presentar documentos que reflejen evidencia de gastos realizados con fondo de caja chica.

Recomendación

Al Jefe de agencia, es de suma importancia que se verifiquen las facturas de soporte de gastos, cumplir con lo establecido en el Manual de Políticas según inciso 4, en el apartado Presentación de soporte de gastos. Es necesario que el Gerente de agencia firme de autorizado las facturas correspondientes a gastos.

5 Inadecuada aplicación de política del uso de celular

Se observa al receptor pagador en la caja 2 portando teléfono celular para uso particular.

Causa

Falta de seguimiento de la política del uso de celular por parte del receptor pagador ubicado en la caja 2, incumple las indicaciones.

Efecto

El incumplimiento de política por el receptor pagador al portar el teléfono celular puede generar distracción y posibles errores en las actividades que realiza en caja.

Recomendación

Al Jefe de agencia, retroalimentar al receptor pagador acerca de la política del teléfono celular en el trabajo, debe aplicarse durante la ejecución de actividades laborales en la agencia.

6 Falta de conocimiento del Manual de Funciones y Procedimientos

Al aplicar la guía de evaluación de controles y preguntar sobre el conocimiento del Manual de Funciones y Procedimientos del área de caja se determina que los colaboradores desconocen la aplicación del mismo.

Causa

Los Gerentes y Jefes, son responsables de divulgar y capacitar al personal, para la adecuada aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

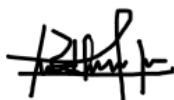
Efecto

Implica que los procesos se desarrollen sin cumplir lineamientos establecidos para la correcta ejecución de actividades.

Recomendación

Al Gerente de agencia, debe girar sus instrucciones al Jefe de agencia para que comunique a los colaboradores de la agencia el contenido del Manual de Funciones y Procedimientos, con el fin de desarrollar de forma adecuada los procesos de la agencia.

Sin otro particular,



Dalia Felisia Tezen Chocoyo
Analista de auditoría en agencia

CONCLUSIONES

1. La existencia de controles en un banco son de utilidad, es importante adecuar la aplicación de los mismos a cada área y proceso definido para evitar duplicidad de trabajo o exceso de tiempo aplicado en las operaciones.
2. Se determinó que existe inadecuada supervisión en el registro de las transacciones realizadas, situación que incide en la buena imagen y la calidad del servicio que se presta al cliente interno y externo.
3. La falta de conocimiento del personal de los aspectos establecidos en el Manual de Funciones y Procedimientos provoca ineficiencia en la ejecución de actividades, situación que implica cometer errores en los procesos por parte del personal que realiza las transacciones en la agencia.
4. La actividad de auditoría interna debe realizarse de forma constante en una agencia de un banco privado en Guatemala, con el objetivo de revisar la ejecución de operaciones y detectar los aspectos a mejorar para evitar hechos irregulares en las actividades.

RECOMENDACIONES

1. Verificar el registro de operaciones en el sistema, es recomendable implementar una guía de control que describa los principales aspectos a realizar en la institución, dejando evidencia documentada de la ejecución de los procesos.
2. Adecuar el tiempo de supervisión según la magnitud de las operaciones que se realizan en la agencia, con la finalidad de comprobar que todos los registros realizados cuenten con la debida documentación de soporte físico y en sistema, para encaminar al cumplimiento de los objetivos del banco.
3. Es importante divulgar al personal por medio del correo electrónico interno el Manual de Funciones y Procedimientos, compartirlo en secciones para comprender el contenido y sean realizadas las funciones de forma correcta en las diversas operaciones del banco.
4. Se recomienda establecer en el Plan Anual de Auditoría realizar la actividad de Auditoría Interna por lo menos dos veces al año para evaluar las operaciones que se ejecutan y verificar que las políticas internas reflejen el debido cumplimiento, con el fin de mantener el adecuado desarrollo de actividades y reducir posibles riesgos en el banco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente.-Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.-Guatemala,C.A.-1985.-100 p.
2. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 55-2010, Ley de Extinción de Dominio.-Guatemala,C.A.-2010.-32 p.
3. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 34-96 Ley del Mercado de Valores y Mercancías.-Guatemala, C.A.-1996.-50 p.
4. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 10-2012.-Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.-Guatemala, C.A.-2012.-79 p.
5. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas.-Guatemala,C.A.-2002.-23 p.
6. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 17-2002 Ley Monetaria.-Guatemala, C.A.-2002.-10 p.
7. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 18-2002 Ley de Supervisión Financiera.-Guatemala, C.A.-2002.-12 p.
8. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas.-Guatemala, C.A.-2002.-54 p.

9. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 2-70
Código de Comercio de Guatemala y sus reformas.-Guatemala,C.A.-
1971.-170 p. 10.
10. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 27-92
Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.-Guatemala,
C.A. -1992.-52 p.
11. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 37-92
Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial
para Protocolos y sus reformas.- Guatemala, C.A. -1992.-19 p.
12. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 42-92
Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y
Público.- Guatemala, C.A.-1992.-3 p.
13. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 58-2005
Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
-Guatemala, C.A.-2005.-11 p.
14. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 67-2001
Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos y sus reformas.-
Guatemala,C.A.-2001.-14 p.
15. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 76-78
Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los
Trabajadores del Sector Privado.-Guatemala, C.A.-1978.-4 p.
16. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 78-89
Bonificación Incentivo Sector Privado y sus reformas.-
Guatemala,C.A.-1 p.

17. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 94-2000 Ley de Libre Negociación de Divisas.-Guatemala, C.A.- 2001.-5 p.
18. Congreso de la República de Guatemala.-Decreto número 6-91 Código Tributario.-Guatemala, C.A.- 1991.-79 p.
19. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 37-2001 (reforma el Decreto número 78-89)
20. Instituto de Auditores Internos de España.- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI.-España. -2017.-257 p.
21. Junta Monetaria.-Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional.- 2016.-12 p.
22. Ministerio de Trabajo y Previsión Social de la República de Guatemala.-Decreto número 1441 Código de Trabajo de Guatemala y sus reformas.-Guatemala, C.A. -226 p.
23. Superintendencia de Bancos.-ABC de Educación Financiera. -Guatemala, C.A. 14 Edición, 2018.-81 p.

WEBGRAFÍA

24. Real Academia Española, 2021.- Fecha de consulta: noviembre 2021.-Definición de moneda.-<https://dle.rae.es/moneda>
25. Superintendencia de Bancos de Guatemala.-Fecha de consulta noviembre 2021.- Principales Leyes Financieras de Guatemala.- <https://www.sib.gob.gt/Leyes/#!compendios>