

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



“Diagnóstico de fraudes en pago de cheques como base para rediseñar los controles internos que reduzcan los riesgos, en una entidad bancaria”

(Tesis de Licenciatura)

Cecilio Octavio López Gabriel

Guatemala, abril de 2016

**“Diagnóstico de fraudes en pago de cheques como base para rediseñar los
controles internos que reduzcan los riesgos, en una entidad bancaria”**
(Tesis de Licenciatura)

Cecilio Octavio López Gabriel

Licenciado: Moisés Mardoqueo Sapón Ulín (Asesor)

Licenciada: Dina Noemí Pérez Mejía (Revisor)

Guatemala, abril de 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronal De Antonio Girón Díaz
Vicedecano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora



REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.003.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 12 DE MARZO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Moisés Sapón Ulín

Revisor: Licenciada Dina Pérez Mejía

Carrera: Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

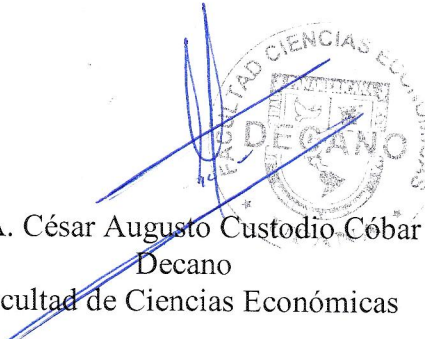
Tesis titulada: “Diagnóstico de fraudes en pago de cheques como base para rediseñar
los controles internos que reduzcan los riesgos, en una entidad bancaria”

Presentada por: Cecilio López Gabriel

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.




M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 06 de noviembre de 2015

Licda. Lucrecia Cardoza
Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas

Estimada Licenciada Cardoza:

En relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema “Diagnóstico de fraudes en pago de cheques como base para rediseñar los controles internos que reduzcan los riesgos, en una entidad bancaria” realizado por Cecilio Octavio López Gabriel, carné No. 201501102, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor. He procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Competencia Profesional –ETCP- con la nota de 90 (noventa) puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.
Atentamente,



Licenciado Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Colegiado No. 506

DINA NOEMI PEREZ MEJIA
Licda. en Pedagogía y Administración Educativa
Email: licdadinapere@gmail.com

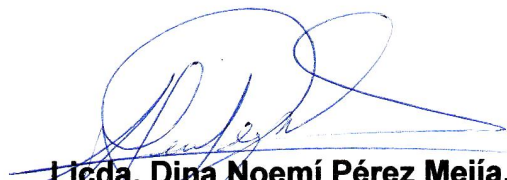
Guatemala 05 de Diciembre de 2015

Licenciada:
Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Campus El Naranjo.
Guatemala.

En relación al trabajo de revisión de Tesis –ACCA-, del tema ***“Diagnóstico de Fraudes en Pago de Cheques como base para rediseñar los controles internos que reduzca los riesgo en una entidad bancaria”***, realizado por Cecilio Octavio López Gabriel, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, carné No. 201501102, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos, por lo tanto doy el dictamen de APROBADO a la Tesis –ACCA-.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.



Licda. Dina Noemí Pérez Mejía.
Colegiada No. 14820

Dedicatoria

- A Dios:** Fuente de sabiduría, por haberme permitido alcanzar esta meta.
- A mi esposa e hijos:** Marina Elizabeth Velásquez Guerra, Kimberly Maribel López Velásquez, Luis Fernando López Velásquez, y Jimena Elizabeth López Velásquez.
Por su incondicional apoyo y ser fuente de inspiración para la culminación de mi carrera.
- A mis padres:** Bernardo López Miranda y Andrea Gabriel Ambrosio
- A mis Suegros y Cuñados:** Con respeto y cariño
- A mis hermanos:** Con respeto y cariño.
- A mis amigos de BANRURAL:** Como agradecimiento, por coadyuvar para que con mi estadía en esta gran institución, haya logrado desarrollo personal y profesional.
- A la Universidad De San Carlos De Guatemala:** Por sus Enseñanzas y Desarrollo Profesional
- A la Universidad Panamericana:** Por ser el centro de estudios que me permitió culminar mi carrera; así como, a mis catedráticos y asesores por sus enseñanzas y apoyo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
Marco Contextual	
1.1 Antecedentes de la Empresa	1
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Pregunta de Investigación	14
1.4 Justificación del Problema	14
Objetivos de la Investigación	14
1.5.1 Objetivo General	14
1.5.2 Objetivo Específico	15
1.6 Alcances y Límites de la Investigación	15
Capítulo 2	
Marco Conceptual (Teórico)	
2.1 Definición del Banco	16
2.2 Operación Bancaria	16
2.3 Los Bancos como instrumentos de Intermediación Financiera	16
Operaciones y Servicios	16
2.5 Operaciones Pasivas	17
2.6 Operaciones Activas	17
2.7 Área de Caja	17
2.8 Transformación de Activos	17
2.9 Cheque	18
2.10 Necesidades que Dieron Origen a Utilizar Cheques	18
2.11 Contenido de Cheque	18
2.12 Periodo para Cobro de Cheque	19
2.13 Pago de Cheque	19
2.14 Registro de Firmas Autorizadas	19
2.15 Uso Adecuado de los Cheques	20

2.16 Auditoría Interna	20
2.17 Pago de Cheques con Firma Falsificada	20
2.18 Pago de Cheques con Formas Falsificada	21
2.19 Control	21
2.20 Control Interno	21
2.21 El Control Interno como Medida Preventiva de Fraudes y Robos	22
2.22 Objetivos de Control Interno	22
2.23 Control Interno en las Áreas Operativas	22
2.24 Riesgo	22
2.25 Riesgo Operacional	23
2.26 Autorizaciones Internas y Externas	23
2.27 Integridad	23
2.28 Recursos Humanos	23
2.29 Fraude	23
2.30 Fraude Bancario	25
2.31 Fraude Interno	25
2.32 Fraude Externo	25
2.33 Derivaciones del Riesgo de Fraude	26
2.34 Formas y Métodos de Fraude	26
Capítulo 3	
Marco Metodológico	
3.1 Tipo de Investigación	28
3.2 Sujetos de la Investigación	28
3.3 Instrumentos de Recopilación de Datos	28
3.4 Diseño de la Investigación	29
Capítulo 4	
Resultados de La Investigación	
4.1 muestreo	30
4.2 Presentación de Resultados	33
4.3 Análisis de Resultados	40

4.4 Conclusiones de la Investigación	44
Capítulo 5	
Propuesta de Solución a la Problemática	
5.1 Introducción	45
5.2 Justificación	46
5.3 Objetivos de la Propuesta	46
5.3.1 Objetivo General	46
5.3.2 Objetivo Específico	46
5.4 Desarrollo de la Propuesta	46
5.5 Programa de Implementación	55
5.6 Presupuesto de la Propuesta	57
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias	61
Anexos	62

Resumen

Banco El Campesino, S.A., es una institución bancaria de capital mixto, de atención y participación multisectorial, que inició sus operaciones el 15 de febrero 1998; su campo de acción está dirigido preferentemente hacia las cooperativas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones mayas y campesinas, micro y pequeños empresarios, campesinos y otras formas de organización social que no tienen acceso adecuado a servicios bancarios formales.

En el presente trabajo se pretende dar definiciones básicas con respecto a los términos utilizados dentro de la institución bancaria que van desde la definición de banco hasta la de fraude bancario. Todo esto con el anhelo de diluir toda duda con respecto al análisis interpretación y verificación de los resultados de la investigación.

Banco El Campesino, S.A., realizó una evaluación integral, que trajo como resultado el descubrimiento de hallazgos negativos dentro de áreas de agencias, control de operaciones y recursos humanos. Específicamente por el reclamo de clientes insatisfechos con el pago de cheques que fueron extraviados o que fueron reportados como robados. Con esta evaluación se busca reducir los factores de riesgo que representan estos hallazgos negativos para la institución que físicamente representan un gasto económico innecesario.

Para la realización del presente trabajo, se observaron los procedimientos y sistemas que actualmente se utilizan para el análisis de los reclamos presentado por los clientes insatisfechos por el pago de cheques, para identificar los procedimientos aplicados por lo receptores al realizar el pago de los documentos, que ocasionan mayor reclamo y las causas que lo originan, tales como: falta de políticas y procedimientos apropiados, falta de un régimen sancionatorio, falta de personal, estructura organizativa inapropiada, falta de segregación de funciones, falta de niveles de autoridad y responsabilidad.

En lo que respecta al Tamaño de la Muestra para definir cuáles son los riesgos y el nivel a los que se encuentra expuesta la institución, el tamaño necesario para que las estimaciones realizadas tengan un menor margen de error ha sido de un 40% de empleados en el área de Auditoría operacional, de un 30% de la población de Recursos Humanos, un 10% de la población de gerentes de agencias, 15% de la población de receptores pagadores y 15% del personal de plataforma. Los anteriores cuestionarios y cédulas de observación aplicadas en estas áreas nos

dan los resultados para responder a los objetivos específicos de conocer las áreas vulnerables, las cuales se encuentran expuestas o en riesgos y nos permite observar los modus operandi que los delincuentes están utilizando para infiltrarse o aprovecharse de ellas.

al realizar las investigaciones convenientes al caso, se determinó que una de las causas por las cuales los delincuentes obtienen la información necesaria para cambiar estos documentos es la mala estructura física, además a la pobre capacitación que reciben los empleados en el área de ventanilla, lo que nos lleva a una necesidad de instrucción para evitar así estos errores que a lo largo afecten la imagen de la empresa y que pueda erradicar o disminuir los gastos innecesarios, por lo cual al final de dicho trabajo se presentan una serie de cambios necesarios para cumplir con este objetivo.

Cambio en la estructura física del área de ventanilla.

Capacitación adecuada al personal de agencias

Orientación al cliente para el manejo y resguardo adecuado de sus cheques.

Aviso o Alerta de detección de cheques fuera del correlativo en el momento del pago.

Introducción

El presente estudio se realizó en la Empresa, Banco el Campesino, S.A. desde su creación hasta su posicionamiento actual como ha desarrollado su visión que es “Ocupar en el área rural la posición de banco líder en el financiamiento del desarrollo del país, a través de sus centros de servicios financieros (red de agencias), ofreciendo la tasa de interés más baja del sistema bancario y un conjunto de productos que satisfagan las necesidades de sus clientes; con rentabilidad justa, pero sin descuidar su función social.

Se realizó una evaluación integral, por medio de entrevista casual, la observación directa y la aplicación de cuestionarios, trajo como resultado el descubrimiento de hallazgos negativos dentro de las áreas de agencias, control de operaciones y recursos humanos. Y con esta evaluación se busca reducir los factores de riesgo que representan estos efectos para la institución.

En virtud de que en la institución se presentan aproximadamente cien casos mensuales de reclamos de clientes insatisfechos por operaciones en pagos de cheques. Lo realizan por medio de gestiones, aduciendo que las firmas fueron proporcionadas por personal de la institución, el cual genera mala imagen de la Institución, y disminuye su ganancia.

El objetivo es contribuir a que el Banco el Campesino, S.A., pueda reflejar una mayor utilidad al cierre de cada ejercicio fiscal.

El presente informe consta de cinco capítulos, integrados de la siguiente forma:

Capítulo 1: En éste capítulo, se describen los antecedentes del Banco El Campesino, S.A., la estructura legal, los aspectos de la organización, dentro de los cuales se destacan la visión, la misión y los valores, la estructura organizacional (organigrama del banco).

Capítulo 2: En este capítulo se definen los conceptos, tales como definición de Banco, operaciones bancarias, operaciones y servicios, operaciones pasivas, operaciones activas, área de caja, transformación de activos, todo lo relacionado a cheques, auditoría interna, control interno como medida preventiva de fraudes y robos.

Capítulo 3: Metodología utilizada y el tipo de investigación aplicada para el desarrollo del análisis de los hallazgos, además se detalla los instrumentos de investigación utilizados en las visitas realizadas a las diferentes áreas objeto de estudio, la información se obtuvo a través de la observación, entrevistas, encuestas y cuestionarios trasladados a los colaboradores del área de control de operaciones, áreas administrativas y demás personal involucrado en el pago de cheques.

Capítulo 4: En este capítulo se determina los resultados de la investigación, y su presentación, por medio de flujogramas, para conocer los modus operandi de los delincuentes, y determinar qué cantidades monetarias está perdiendo la institución.

Capítulo 5: Propuesta de solución o mejoras, introducción, justificación, objetivo general, objetivos específicos, cambio en la estructura física del área de ventanilla, capacitación adecuada al personal de agencias, orientación al cliente para el manejo y resguardo adecuado de sus cheques, alerta de detección de cheques fuera del correlativo en el momento del pago, programa de implementación.

Además se incluyen las recomendaciones y conclusiones.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes de la institución

Banco El Campesino, S.A., es una institución financiera, constituida el 15 de febrero 1998. Se creó a través de un Decreto del Congreso de la República en el cual por Ley específica da su transformación de un Banco Estatal a un Banco Privado, de Capital Mixto, dándole así características notables como “ promover el desarrollo social y económico en diferentes áreas, con atención y participación multisectorial, pero principalmente estimulando y facilitando el ahorro al área rural del país, todo esto mediante la presentación de servicios financieros que en condiciones de mercado, unificar rentabilidad y fomento, además, amplía su campo de acción hacia las cooperativas, organizaciones no gubernamentales (ONG´S), asociaciones mayas, garífunas, xincas, campesinas, micro, pequeño y medianos empresarios, individual o gremialmente considerados, directamente o por medio de otras entidades reconocidas por la ley, además de otras formas de organización social que no tienen acceso adecuado a servicios bancarios formales. Una de las actividades de mayor renta e importancia es la relacionada a la autorización de los créditos, para las medianas, pequeñas y microempresas, previo a un estudio de las unidades involucradas del Departamento de Créditos, gerentes de agencias y Consejo de Administración; según sea el caso, para lo cual se han implementado reglamentos internos que sirven de base para el manejo adecuado de la cartera de créditos.

1.1.1.1 Estructura legal

La entidad está organizada en forma de Sociedad Anónima y fue creada a través de escritura pública No. Diez, del notario Oscar Díaz Orellana, con fecha 15 de febrero de mil novecientos noventa y ocho, quedó inscrita en el Registro Mercantil según Número de registro 184985 “A”, Folio 188, libro 50, categoría Única, con el nombre comercial de Banco El Campesino, S.A.

1.1.1.2 Autorización de la Superintendencia de Bancos

Según Resolución JM-12-1998, La Superintendencia eleva a consideración de la Junta Monetaria la solicitud del Banco El Campesino, S.A., para realizar actividades de intermediación financiera.

1.1.1.3 Obligaciones tributarias

El banco está inscrito en el registro tributario unificado de la SAT, bajo la razón social de Banco El Campesino S.A., con número de identificación tributaria 3158322-5, domicilio fiscal en avenida el encanto 9-50 Zona 8, Municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, nombre comercial, Banco El Campesino S.A., fecha de constitución 15 de febrero 1998, fecha de inscripción provisional Registro Mercantil 19 de febrero 1998, según escritura pública No. 1 del 15 de febrero 1998 elaborada por el notario Oscar Díaz Orellana escribano de gobierno, con No. de colegiado 1390, sujeto al cumplimiento de lo normado en las leyes tributarias siguientes:

Inscrito como persona jurídica en el régimen general del ISR pago directo según artículo 44 de la ley del ISR, según sistema contable de lo percibido, exento del ISO Decreto No. 19-04 artículo 4, literal f y exento del IVA según la ley del IVA art 7 literal 4, inscrito con actividad económica de intermediación monetaria, realizada por bancos comerciales y otros bancos.

1.1.1.4 Marco legal y tributario

De acuerdo a lo normado en el artículo 132 y 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 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 la deuda pública. El banco El Campesino, S.A., está clasificado como un banco Mixto, su capital se constituye con aportaciones del Sector Privado y el Estado en forma conjunta, para el desarrollo de sus actividades se rige por:

- Ley específica de su transformación de un Banco Estatal a un Banco Privado de Capital Mixto.
- Constitución Política de la República de Guatemala, Decreto de la Asamblea Nacional Constituyente.
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

- Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto No. 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala y Acuerdo Gubernativo No. 118-2002
- Ley para Prevenir y Reprimir el Terrorismo y su Reglamento, Decreto No. 58-2005, del Congreso de la República de Guatemala y Consejo de Administración CA-155-O-2004.
- Ley para la Protección del Ahorro FOPA, Decreto No. 5-99 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto No. 76-78 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Bonificación para los Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto No. 42-92 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Extinción de Dominio
- Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento.
- Ley de Actualización Tributaria
- Código de Comercio
- Código Civil, Decreto Ley 106
- Código de Trabajo, Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala.
- Código Tributario
- Disposiciones emitidas por la Junta Monetaria.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento, Decreto No. 26-92, del Congreso de la República de Guatemala y su Acuerdo Gubernativo No. 206-2004.

1.1.2 Aspectos de Organización

1.1.2.1 Visión

Banco El Campesino, S.A., realiza operaciones activas y pasivas autorizadas por la Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos, y su Visión es:

“Ocupar en el país la posición de banco líder en el financiamiento del desarrollo a través de sus agencias de servicios bancarios, ofreciendo un conjunto de productos que satisfagan las necesidades de sus clientes con rentabilidad justa, sin descuidar la función social.”

1.1.2.2 Misión

“Somos un banco guatemalteco orientado al desarrollo rural integral del país, con capital privado y multisectorial con servicio de banca universal y con cobertura nacional, dirigido al micro, pequeño y mediano empresario, agricultor y artesano.”

1.1.2.3 Valores

●Flexibilidad

Promoviendo y adaptándome a los cambios es la única manera de progresar.

●Solidaridad

Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo. La naturaleza humana encuentra su equilibrio en la armonía con los demás.

●Servicio al cliente

Mi mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás. Por eso, no me basta con hacer las cosas bien, debo hacerlas siempre mejor.

●Entusiasmo

Sólo disfrutando de lo que hago cada día, amando mi trabajo y valorando su importancia, doy sentido a mi vida.

●Ética

Soy el mismo cuando me están viendo y cuando nadie me ve. Soy como el agua transparente que no esconde nada.

●Responsabilidad social

Yo no trabajo para mí sólo, trabajo para mi prójimo, y juntos trabajamos para nuestra Guatemala.

●Prudencia

Los errores son tan humanos como la vida misma. La única forma de evitarlos es pensando más de una vez, cada una de mis decisiones.

- **Confianza**

Cosecho justo lo que siembro, por eso hago hasta lo imposible por plantar buenas semillas.

- **Identidad nacional**

Estamos fabricados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano. Estamos envueltos en un mismo aire, bañados de incienso y aromas de flores y juntos hacemos una Guatemala.

- **Respeto**

Empiezo por respetar a los demás, sabiendo que es el único camino para merecer respeto.

- **Trabajo en equipo**

No es tan largo el camino si lo recorremos juntos; no es tan pesada la carga si te ayudo a llevarla. Todos somos uno, en busca del mismo fin.

- **Originalidad**

Los senderos siempre son los mismos; es la forma en que los recorremos, la que nos hace diferentes.

1.1.3 Estructura Organizacional

El banco El Campesino, S.A, está formado en su más alto nivel por la Asamblea de Accionistas, luego el Consejo de Administración, Presidencia Ejecutiva, Gerencia general, Gerencia de áreas, Oficina de cumplimiento, Auditoría Interna y direcciones de cada una de las gerencias además que cuenta con un control externo e interno.

En la actualidad Banco El Campesino, S.A. cuenta con más de 1900 centros de servicio a nivel nacional, que se conforman por 900 agencias y más de 1,000 puntos de servicios; así como la red de cajeros automáticos más grande del país.

La estructura organizativa de Banco El Campesino, S. A. se detalla en **anexo 1**.

1.1.4 Objetivos:

Los objetivos de banco El Campesino S.A. son muy amplios y no se encierran solamente en el sistema monetario que representa para cada empresa, sino en la labor social que incluye un crecimiento y un desarrollo económico social para cada uno de los guatemaltecos.

1.1.5 Planes:

Banco El Campesino, S.A., cuenta con planes que son proyectados para alcanzar y cumplir con sus metas u objetivos dentro del mercado de competitividad nacional.

1.1.6 Programas

Los programas a desarrollar por Banco El Campesino, S.A., van orientados a abarcar todas y cada una de las áreas socio-económicas del país haciendo énfasis en los grupos de guatemaltecos trabajadores y de aquellos que empiezan en la microeconomía.

1.1.7 Vigilancia e inspección (Sistemas de Control)

La vigilancia e inspección del Banco El Campesino, S.A., le corresponde a la Superintendencia de Bancos, asimismo, está sujeto a la fiscalización por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT en materia fiscal, la supervisión interna de operaciones las debe realizar la Auditoría Interna ya que Banco el Campesino cuenta con dicho departamento.

El departamento de control interno está organizado por: un auditor interno, una secretaria, auditoría de agencias, auditoría financiera, auditoría de control interno, auditoría de sistemas y auditoría operacional, tiene como finalidad realizar actividades independientes y objetivas, comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización y Consejo de Administración, orientado a dar servicio de aseguramiento y consultoría, para agregar valor y mejorar las operaciones del banco, a través de un enfoque sistemático y disciplinado, para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, contando para ello con profesionales experimentados, tecnología apropiada y procesos estandarizados a nivel internacional.

Existe un sistema de control interno eficaz que proporciona información oportuna, diaria, mensual y anual de todas las áreas administrativas del banco, pues la Auditoría Interna elabora un plan de control interno que presenta a la administración que incluye controles preventivos, detectivos, correctivos y directivos. Además la Administración contrata los servicios de una firma de auditoría externa de renombre en el país, y sus operaciones están supervisadas constantemente por la Superintendencia de Bancos y el Banco de Guatemala.

El Departamento de Auditoría Interna ha elaborado un Análisis FODA, el que provee de herramientas importantes a este departamento que le permite aprovechar las fortalezas y oportunidades así como disminuir las amenazas y las debilidades.

Organigrama del departamento de control interno Banco El Campesino S.A., esta detallado en el **anexo 2**

1.1.8 Información financiera y contable

Se estableció, que de acuerdo a la evaluación financiera, el Banco El Campesino, S.A., con relación a los demás bancos del sistema nacional, con información referida al 31 de Diciembre 2010 y 2014 ocupa el tercer lugar de los bancos más grandes del país debido a diferentes factores de éxito como se puede hacer mención de:

- Liderazgo de sus dirigentes
- Diversificación de los productos y servicios que ofrece
- Los segmentos de mercado
- La amplia cobertura de su red de agencias y la expansión geográfica
- La estructura de su capital
- El programa de Micro, pequeña y media empresa
- Infraestructura física y Tecnológica

1.1.5 Datos de personal

Actualmente el banco cuenta con 9,500 empleados distribuidos en toda la red de agencias a nivel nacional y para el efecto del pago de sus remuneraciones el departamento de Recursos Humanos elabora una nómina quincenal en la cual están incluidos todos los empleados.

Además cumple con el pago de las prestaciones establecidas en la ley, tales como el Bono 14, Vacaciones, aguinaldos y dos diferidos ordinarios y como un incentivo al trabajador proporciona un bono único, está inscrito el Instituto de Seguridad Social bajo el No. 207181.

1.1.6 Información comercial

Se confirmó que, el Banco El Campesino S.A., ha tenido una aceptación y crecimiento acelerado, cuenta con 900 agencias, más de 1000 puntos de servicios, más de 500 cajeros automáticos, aseguradora el Migrante y Financiera el Ahorro forman parte del grupo financiero, entre las principales operaciones pasivas que realiza se encuentran:

- Recibir depósitos monetarios

- Recibir depósitos a plazo fijo
- Recibir depósitos de ahorro
- Crear y negociar bonos y/pagarés
- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros
- Realizar operaciones de reporto
- Operaciones neutras, indiferenciadas o de confianza

Son operaciones que no dan un derecho ni crean una obligación para el banco, más bien se originan por cambio o traslación de valores.

Conforme lo expuesto en el inciso c) del artículo 41 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, entre estas operaciones se tiene:

- Cobrar y pagar por cuenta ajena
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras
- Compras y vender títulos valores por cuenta ajena
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones

Además el Banco El Campesino, S.A. puede realizar las siguientes operaciones:

- Otorgar garantías
- Prestar avales
- Otorgar fianzas
- Emitir cartas de crédito
- Actuar como fiduciario
- Comprar y vender moneda extranjera
- Apertura cartas de crédito
- Efectuar operaciones de cobranza
- Realizar transferencias de fondo

Tema de investigación:

Fortalecimiento del control interno, para evitar el fraude por pago de cheques extraviados o robados.

1.1.2 Antecedentes del problema

Dentro del Banco el campesino S.A. se realizó una evaluación integral, por medio de entrevista casual, la observación directa y la aplicación de cuestionarios, trajo como resultado el descubrimiento de hallazgos negativos dentro de áreas de agencias, control de operaciones y recursos humanos. Y con esta evaluación se busca reducir los factores de riesgo que representan estos hallazgos negativos para la institución.

1.1.3 Diagnóstico Integral de la Empresa

Con el propósito de determinar el diagnóstico institucional se realizó un proceso de evaluación realizado de febrero a mayo de 2015, con el fin de identificar el estado real del Banco el Campesino, S.A., para tal efecto se analizaron varias áreas, obteniendo como resultado las siguientes deficiencias:

Área de Agencias

Hallazgos Positivos

- a) Cuentan con programas de autoevaluación y capacitación a distancia.
- b) Banco el campesino a través de la apertura de Agencias en todo el país genera una fuente de trabajo y desarrollo dentro de las comunidades y en especial en el área Rural en donde los trabajos para profesionistas son muy escasos por el ambiente propio del campo.
- c) Cada empleado se coloca en el área o perímetro más cercano a su lugar de habitación.
- d) El área de Agencias cuenta con una estructura organizativa adecuada.
- c) Control de Cuadre de Agencia Adecuado.

Hallazgos Negativos

- a) Estructura física del área de ventanilla inadecuada.
- b) No existe ningún tipo de documento escrito que ayude a los empleados a resolver dudas en la consulta de firmas, del pago o rechazo de transacciones dentro de la empresa.
- c) La autoevaluación y capacitación a distancia resulta ser nula en muchos casos ya que en el área de ventanilla y atención al cliente normalmente no se cuenta con tiempo suficiente para poder indagar en este tipo de capacitación ya que en sus labores diarias no se presenta la oportunidad para ello, por mantener una relación constante de atención al público.
- d) debido a la magnitud de empleados de la institución y a la rama de la empresa no es posible la capacitación total del personal de agencia por factores económicos por lo cual los empleados

trabajan en sus áreas para detectar casos por intuición o por la aplicación de casos vistos con anterioridad.

e) En algunas agencias se ha presentado el caso de chequeras con falta de documentos, de lo cual se percata el cliente al momento de tener un faltante en su cuenta.

Sistemas y Procedimientos de Control de Operaciones (área de auditoría)

Hallazgos Positivos

a) Sistema de cómputo, Software COBIS, maneja grandes volúmenes de información.

b) El sistema es muy amigable y fácil de comprender y operar.

c) Capacitación constante.

d) Manuales de los procesos.

e) Tanto los procesos como los manuales, están diseñados de acuerdo a las políticas y procedimientos preestablecidos.

f) Tanto el Software como Hardware, están protegidos y cuentan con las medidas de seguridad necesarias para su resguardo y custodia así como su mantenimiento.

g) Plan de contingencias.

h) Contienen información de casos resueltos que pueden consultarse en cualquier momento.

i) Llevan un registro de los procedimientos a seguir en la resolución de casos que se lleva a cabo en el área de operaciones de auditoría.

Hallazgos Negativos

a) Dadas las características geográficas del país y la ubicación de sus agencias, existen regiones en donde es muy difícil la telecomunicación, en la cual utiliza la red pública.

Se utilizan las señales por Microondas, vía satélite y cables de fibra óptica, las cuales, resultan ser muy onerosas.

b) se concentran un número estimable de casos de clientes insatisfechos con operaciones realizadas en las agencias por equivoco o incluso por mala aplicación de procedimientos.

c) de la investigación que se realiza en estos casos si hubo responsabilidad de parte de la institución se procede a reintegrar el monto total o fraccionado del efectivo en cuestión y los fondos se cargan al código del empleado o se abonan a la cuenta de gastos de la empresa lo cual representa una pérdida monetaria para la empresa.

Personal (R.R.H.H.)

Hallazgos Positivos

- a) Banco El Campesino, S.A. Constituye una gran fuente de trabajo, tanto en la ciudad como en los departamentos de Guatemala.
- b) Pago oportuno de los sueldos a sus funcionarios y empleados.
- c) Cumple con pagar todas las prestaciones legales y es más otorga incentivos por productividad.
- d) El Departamento de Recursos Humanos, evalúa y capacita previo y durante su contratación al personal de nuevo ingreso.
- f) Cuenta con programas de autoevaluación y capacitación a distancia.

Hallazgos Negativos

- a) Alto índice de rotación de personal, debido al crecimiento de la institución.
- b) El gasto por administración de personal es alto.
- c) Utilización de funcionarios para realizar labores, ordinarias y descuida las labores de administración, control y toma de decisiones.
- d) Las áreas con mayores problemas en el cumplimiento de sus funciones son el área de ventanillas y atención al cliente.

1.2 planteamiento del problema

Planteamiento del problema

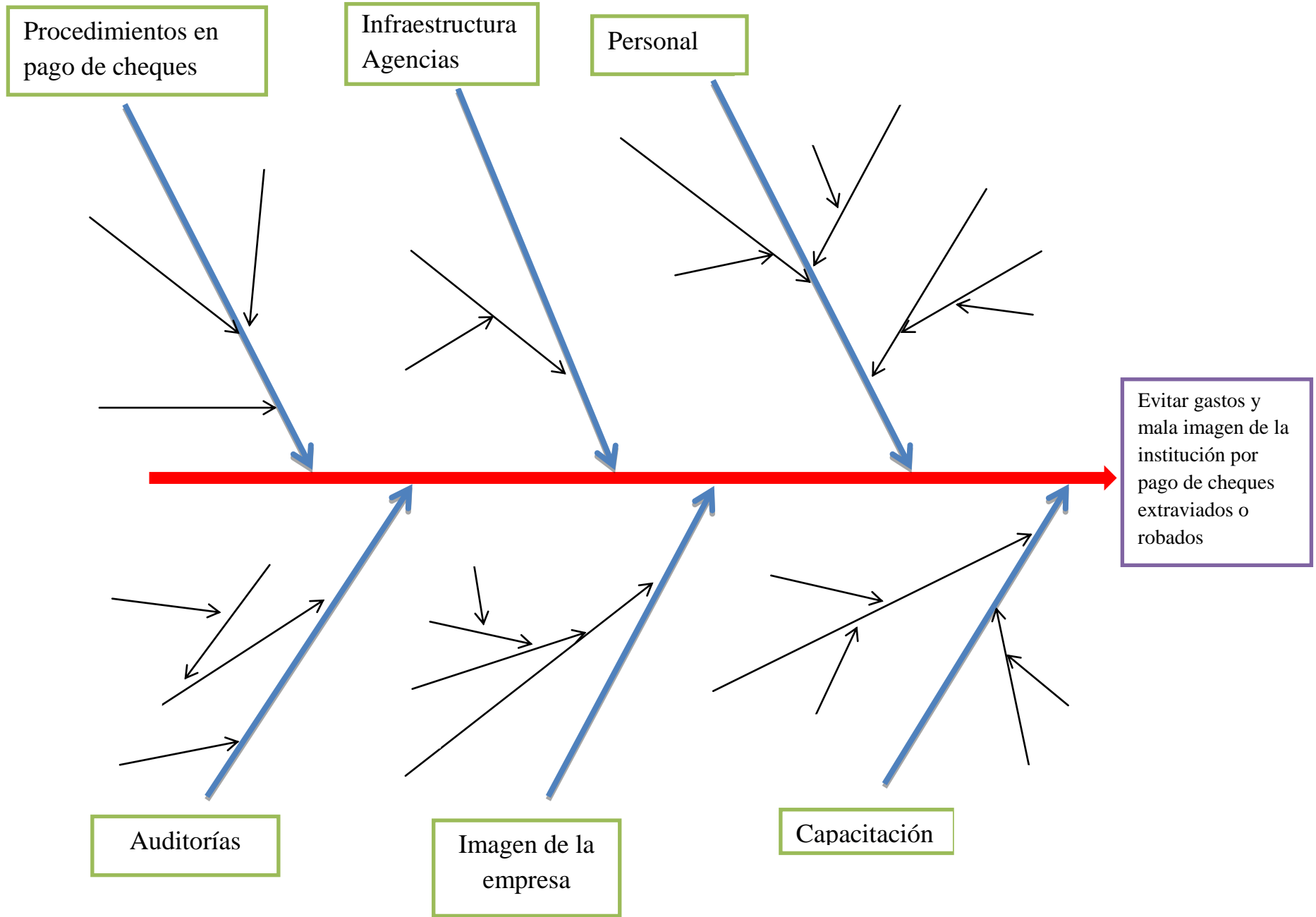
Según los estudios realizados en el área de Control de Operaciones de Auditoría Interna, se descubrió que las áreas con mayores problemas son ventanilla y servicio al cliente, pero en especial el área de caja, debido que se han contabilizado un promedio de cien casos de reclamos de clientes insatisfechos por operaciones realizadas en agencias, mensualmente. Siguiendo la línea de estudios realizados al llegar al área de agencias se constató que debido al crecimiento de personal en esta área no es posible la capacitación generalizada. Por lo cual al analizar el artículo 19 de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos, estipulan en el inciso b: “Capacitación permanente al personal e institución en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley.

La capacitación también debe 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.”

Y en el mismo artículo inciso d: “La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.” Este artículo especifica que los servicios bancarios y financieros no deben llegar a ser utilizados en actividades de lavado de dinero, pero es necesario recalcar que este tipo de instituciones puede llegar a convertirse en una fuente de ilícitos si no se capacita adecuadamente al personal. Esto atrae consecuencias para el banco debido a que la superintendencia de Bancos es la encargada de La vigilancia e inspección del Banco El Campesino, S.A., puede provocar una sanción de diez mil quetzales.

El reglamento para la prevención de lavado de dinero u otros activos o financiación de actividades terroristas en el título 7 Capacitación inciso b dice: “Se debe dar énfasis especial con el personal que trata directamente con atención al público, siendo áreas de mucho riesgo los promotores de negocios, el personal que se dedica a la apertura de cuentas en las agencias, receptores y analistas de créditos. En virtud que son el primer punto de contacto con potencial lavadores de activos”. Y en su inciso d dice: El personal debe conocer los aspectos legales que le atañen en sus funciones y responsabilidades, conociendo técnicas de lavado que le permitan detectar transacciones que puedan estar vinculadas al lavado de activos o financiamiento a actividades terroristas y ante todo la necesidad y obligación que tiene de reportar cualquier operación inusual o sospechosa al Oficial de Cumplimiento.

Por lo que es importante reestructurar los controles internos para evitar cualquier fraude, siendo esta la acción desarrollada en perjuicio económico de un banco o su clientela, por personal del mismo o personas ajenas, mediante el engaño, abuso de confianza u otros medios ilícitos, con el objetivo de obtener un lucro o beneficio por medio de diferentes tipos de acciones u operaciones. El fraude o intento de los mismos ha afectado en el transcurso de los años a las instituciones bancarias, algunas en mayor y menor grado, así como a sus clientes. Éste se ha desarrollado en diferentes modalidades y abarca, entre otras, a sus cuentas de depósitos, tarjetas de crédito o débito, operaciones de crédito, accesos indebidos a los sistemas informáticos, transferencias, pago de servicios, operaciones en divisas, etc.



1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo reducir el gasto provocado por pago de cheques reportados por clientes como robados o extraviados, y que tipo de ganancia percibirá Banco el Campesino, S.A. con la reducción de estos gastos?

1.4 Justificación del problema

El fortalecimiento de los controles internos para evitar pago de cheques extraviados o robados, se justifica, en virtud de que en la institución se presentan mensualmente un aproximado de cien casos de reclamos de clientes insatisfechos por operaciones realizadas.

Lo realizan por medio de gestiones, aduciendo que las firmas fueron proporcionados por personal, lo cual genera mala imagen para la Institución, y disminuye su ganancia, por lo que se procedió a investigar de donde se obtienen las firmas, y se determina que en muchas ocasiones la tecnología ha estado en contra de la confidencialidad de los datos usados por los receptores en ventanilla, cada vez las cámaras son más pequeñas que las utilizan personas sin escrúpulos para captar las firmas registradas de los clientes al presentarse a hacer una consulta, con el propósito de que más adelante ya conociendo la firma registrada se presentan con un nuevo cheque a retirar la cantidad de dinero que desean sustraer de la cuenta, por lo cual se considera que es importante reestructurar el área de ventanillas para que las personas con mala fe, no pueden obtener ninguna información de las cuentas de clientes, y capacitar al personal de receptoría y servicio a clientes, y con ello se logra un aumento en las ganancias, utilizando un procedimiento lógico y razonable, ante los ojos de los entes fiscalizadores.

1.5 objetivos de la investigación

1.5.1 objetivo general

Fortalecer el control interno, con el propósito que todos los sistemas, operaciones, funciones y actividades de la organización, se realicen de acuerdo a los procedimientos y leyes internas, para reducir el gasto ocasionados por pago de cheques extraviados o robados, y reflejar una mayor utilidad al cierre de cada ejercicio fiscal.

1.5.2 objetivos específicos

- Contribuir a que el Banco el Campesino, S.A., refleje una mayor utilidad al cierre de cada ejercicio fiscal.
- Contrarrestar el gasto innecesario en el cual incurre el banco por pago de cheques reportados como robados o extraviados ejecutando cambios necesarios en áreas específicas del banco.
- Dar a conocer a los altos funcionarios del banco la problemática y la solución resultante de esta investigación.

1.6 Alcances y Límites

1.6.1 Alcances

La investigación se basa en una entrevista casual, la observación directa, revisión de cámaras de videos instalados en las agencias de la institución, y la aplicación de cuestionarios, a los colaboradores de la Unidad de Control de Operaciones, personal administrativo y colaboradores de la red de agencias, involucrados en el pago de cheques reportados por los clientes como robados o extraviados, y para este estudio se toma como base los reclamos presentados por los clientes durante los últimos 10 meses, por medio de gestiones.

Se verifica el proceso de estudio del diagnóstico, con el apoyo del jefe de la unidad de Control de Operaciones de Auditoría Operacional, lo cual implica un análisis de todos los reclamos presentados por los clientes, para determinar cuál es el procedimiento que utilizan los receptores para pagar cheques.

Se extrajo la información necesaria por medio de distintas técnicas y herramientas de investigación que permiten la elaboración de la propuesta a la administración, para mejorar el proceso de Control Interno.

1.6.2 Límites

Por razones de confidencialidad de la información, el nombre de la institución asignado en el presente trabajo es ficticio.

Capítulo 2

Marco conceptual

2.1 Definición de Banco

“Establecimiento público de crédito, descuento, emisión, hipotecario, industrial etcétera.” “El término universal de banco comercial se entenderá toda institución que se dedique al negocio de recibir en depósito y captación en cuenta corriente y darlo a su vez en préstamo.”(Escoto, L., 2007, p. 31) Entonces definiremos al banco como instituciones financieras que cumplen la función 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.

2.2 Operación Bancaria

“Se define como operación Bancaria a los negocios y contratos entre el banco y los clientes” (Escoto L., 2007, p. 36) por lo cual podríamos decir que los bancos son instrumentos de intermediación.

2.3 Los Bancos como instrumentos de Intermediación Financiera:

“Se entiende por intermediación financiera el servicio que se hace para contactar a los poseedores de recursos financieros (dinero, bienes de capital, captación de recursos, etc.) con aquellas personas físicas o jurídicas que necesitan dichos recursos financieros (prestamos) para utilizarlos y generar utilidades.” (Escoto L., 2007, p. 31)

Los bancos autorizados conforme al Decreto 19-2002 del Congreso de la República en el artículo 3 cita: “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 a financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” sus operaciones y servicios” se dividen de la siguiente manera:(ley de Bancos y grupos financieros, 2002, p. 2)

2.4 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, b) Operaciones activas, c)

Operaciones de confianza: d) Pasivos contingentes, e) Servicios. (Ley de Bancos y grupos financieros, 2002, art. 41, p. 14)

2.5 Operaciones pasivas:

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, seguridad o garantía, ya sea en cuanto a recuperabilidad o mantenimiento de valor, rendimiento liquidez u otros compromisos que impliquen la restitución de fondos por ejemplo, recibir depósitos, emitir obligaciones financieras y obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros.” (ABC de educación financiera, superintendencia de bancos, Guatemala C.A. p. 37)

2.6 Operaciones activas:

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de canalizar recursos financieros, tales como otorgar créditos, efectuar inversiones y conceder anticipos para exportaciones”. (ABC de educación financiera, superintendencia de bancos, Guatemala C.A., p.37)

2.7 Área de Caja

Unidad concentradora de todas las transacciones relacionadas con valores, hablese por ejemplo de recepción de depósitos, retiros de ahorro, pagos de cheques, recepción cobros de terceros, notas de crédito y débito, pago de cheques de caja, entregas a bóveda, traslado de efectivo para la agencia central. Dividida principalmente en Caja propiamente dicha, Compensación (pagos de cheques, emisión de notas de débito, traslado de documentos a través de la cámara de compensación), Plataforma (emisión de cheques de caja, transferencias nacionales, apertura de cuentas) y Cajeros Automáticos (retiros de efectivo, pagos de terceros, transferencias).

(Tesis Lucero C., marzo 2006, p. 8)

2.8 Transformación de activos

“La función de transformación de activos de las entidades financieras consigue adecuar las necesidades de prestamista y prestatarios tanto por la transformación del tamaño, de los plazos de los activos financieros, así como del riesgo de los mismos. Las entidades financieras captan recursos, principalmente depósitos que son activos de pequeña cuantía, a corto plazo y de bajo riesgo.” Al concentrar el dinero de los ahorrantes, el banco genera la posibilidad de canalizarlo

por diferentes vías que otorgan diversos grados de rendimiento: una parte es para los clientes y otra para la ganancia del banco. Una función más del banco es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago (Plaza H., 2012, p. 19)

La función de crear medios de pago es realizada por las instituciones que captan depósitos a la vista que, bien a través de talones bancarios o de transacciones electrónicas, instrumentadas o no mediante tarjetas, pueden ser utilizados como medios de pago, (las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, etc.).

2.9 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.

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

La Seguridad: evitar el riesgo de cargar efectivo.

La Disponibilidad: contar con fluidez para efectuar operaciones comerciales.

Control: contar con herramientas para un mejor control del dinero. (ABC de educación financiera, superintendencia de bancos, Guatemala C.A., p. 16)

2.11 Contenido del cheque:

La mención de ser cheque,

Lugar y fecha en que se remite,

La orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero,

Nombre del banco librado,

Nombre del beneficiario, y

Firma del librador o cuentahabiente. (ABC de educación financiera, Superintendencia de Bancos, Guatemala C.A., p. 17)

2.12 Período para cobro de cheques:

Dentro de los 15 días calendario de la fecha de emisión. Si el cheque no se hubiera cobrado en el tiempo indicado, el banco deberá pagarlo si tiene fondos suficientes del librador, siempre que el cheque se presente dentro de los seis meses que sigan a su fecha y no haya sido revocado. (ABC de educación financiera, superintendencia de bancos, Guatemala C.A., p. 17)

2.13 Pago del cheque

“el pago es el total cumplimiento de la prestación, llevado a cabo por el deudor con ánimo de extinguir el vínculo obligatorio;” (Puig P., (1947). Pág. 160)

Se entiende por pago o cumplimiento de la obligación, “la exacta realización de la prestación debida al acreedor.” (Espín C., volumen III. Pág.149)

De acuerdo con el Artículo 1380 del Código Civil, el pago es el cumplimiento de la prestación que puede ser ejecutado por un tercero, tenga o no interés ya sea consintiendo o ignorándolo el deudor.

Como se deduce de lo anterior, el pago está referido al cumplimiento de una obligación; empero, en el caso del pago del cheque, que constituye un título de crédito a la orden, no existe una obligación preexistente entre el Banco librado y el tenedor del mismo, sino que anteriormente a la emisión de dicho documento, el librador ha celebrado un contrato de cuenta corriente con el banco librado, el que ha otorgado la autorización expresa o tácita para que pueda disponer de los fondos.

2.14 Registro de firmas autorizadas

Para la constitución de cualesquiera de las cuentas de depósitos monetarios a que se refiere el artículo anterior, el interesado deberá presentar, en el formulario que para el efecto le proporcione el Banco de Guatemala, solicitud firmada por su representante legal, indicando el uso que se le dará a la cuenta y la forma en que se le entregaran los estados de cuenta. Al referido formulario deberá adjuntar la documentación siguiente:

- a) Formulario de registro de firmas;
- b) Tarjeta de registro de firmas;
- c) Copia del instrumento legal o reglamentario que permita establecer fehacientemente la naturaleza del solicitante;

- d) Certificación de los documentos con los que se acredite la personería del representante legal del solicitante; y
- e) fotocopia simple de Documento de Identificación Personal (DPI) reciente, de cada una de las personas que tendrán firma registrada.

(Reglamento para la apertura, el manejo y el control de cuentas de depósitos monetarios en el banco de Guatemala art. 4)

2.15 Uso adecuado de los cheques

Los cuentahabientes son los únicos responsables del uso, manejo y control de sus cuentas y cheques, por lo que deberán asegurarse del correcto y adecuado resguardo de sus chequeras. En consecuencia, el Banco de Guatemala no es responsable por la falsificación de que Sena objeto los formularios de cheques que se encuentren en poder de los cuentahabientes, ni por el uso indebido derivado del extravió o robo de chequeras. (Reglamento para la apertura, el manejo y el control de cuentas de depósitos monetarios en el banco de Guatemala art. 29)

“si se manejan varias cuentas, el cuentahabiente deberá además llevar un control de la numeración de los cheques que corresponda a cada una de ellas. (Reglamento para la apertura, el manejo y el control de cuentas de depósitos monetarios en el banco de Guatemala art. 30)

2.16 Auditoría Interna

La auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la dirección son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes (financieros, contables o de otra naturaleza) reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra unidad, y si éstos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable. . (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 30)

2.17 Pagos de cheques con firma falsificada y por montos elevados

La mayor parte de bancos, establecen límites para el pago de cheques, fuera de los cuales, existe una llamada telefónica al cliente con el propósito de confirmar su emisión. Actualmente, existen

personas dentro de las entidades que alteran los datos y utilizan cheques falsos para que en el momento de realizar la llamada se marque un número en el que un tercero autoriza la transacción. Posterior al registro de la operación, se concreta el reclamo del cliente quien asegura no haber recibido la llamada de confirmación y el empleado bancario haberla realizado. Estos casos escapan de controles de auditoría. . (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 55)

2.18 Pagos de cheques con formas falsificadas

Existe la posibilidad que dentro del banco, exista una persona que teniendo acceso a firmas registradas para girar cheques de cuentas, robe talonarios de cheques a clientes y falsifique firmas registradas. Posteriormente, presenta cheques por denominaciones bajas para no despertar sospechas y los cobra en distintas agencias pero en un mismo día, con el propósito que ante el reclamo del cliente el dinero se encuentre totalmente en poder de los estafadores.

Es importante señalar que los pagos se realizan en efectivo y regularmente la identidad de los beneficiarios no es real. Las revisiones de la auditoría en pagos de cheques, se limitan a verificar características del cheque y firmas, por lo que la operación puede pasar inadvertida hasta un inminente reclamo”. (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 55 y 56)

2.19 Control

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables” (tesis Lucero C., marzo 2006, p. 17)

2.20 Control Interno

El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

2.21 El Control Interno como Medida Preventiva de Fraudes y Robos

Comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corregir los datos contables para proveer la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. Está definición amplía el alcance, e incluye actividades contables y financieras, que se extiende virtualmente a casi todos los aspectos de las operaciones de una compañía. (Barillas, Septiembre de 2008.p. 20)

2.22 Objetivos del Control Interno

Los objetivos del control interno se pueden resumir en: información, protección y eficiencia sin embargo, a continuación se presenta una división más amplia de estos objetivos:

1. Protección de los activos de la empresa
2. Precisión y confiabilidad de la información contable.
3. Estimular la adhesión a las políticas emitidas por la administración. (Barillas, Septiembre de 2008.p. 21)

2.23 Control Interno en las áreas operativas

El objetivo básico de implementar controles internos en las áreas operativas de un banco, es disminuir los riesgos críticos a niveles razonables o tolerables, ya que éstos difícilmente pueden eliminarse en su totalidad.

“En el área de depósitos bancarios es necesario contar con controles eficientes en las operaciones que a continuación se detallan, por cuanto cualquier debilidad en las mismas pueden dar origen riesgos de fraudes”. (TESIS MOLINA S., Junio de 2007 p.62)

2.24 Riesgo

El riesgo es inherente a las actividades de las entidades financieras, el área de Caja como parte importante de ellas, tiende a ser más vulnerable a la exposición de riesgos por concentrar un alto porcentaje de transacciones diariamente, las cuales, deben de ser evaluadas constantemente con el propósito de evitar ser utilizadas como áreas de fraude. Aunque lo importante es identificar las técnicas o mecanismos que nos permitan reducir esos niveles de riesgo, primero partiremos por entender ¿qué es un riesgo?

Riesgo: “es la posibilidad de que ocurra un hecho o evento de cualquier naturaleza, el cual tiene consecuencias negativas generalmente financieras, aunque pudieran ser de otro tipo.” (Gómez c. y López Z, 2002, P. 140)

2.25 Riesgo Operacional: “comprende la problemática o riesgo al que está sometida toda entidad como consecuencia de fallos inesperados de su infraestructura operativa y tecnológica. Tanto interna como externa.” (Gómez c. y López Z, 2002, P. 140)

En general al clasificar los riesgos operativos supone analizar las siguientes cuestiones:

2.26 Autorizaciones internas y externas

“Riesgo de que las transacciones procesadas no hayan sido adecuadamente autorizadas por el personal de la entidad financiera o por un cliente externo, originando una pérdida financiera”. (Gómez c. y López Z, 2002, P. 140)

2.27 Integridad

“El riesgo de que el personal, de forma intencionada o no intencionada, no cumpla las políticas y procedimientos establecidas por las entidades financieras, poniendo en peligro las actividades operativas diarias.” (Gómez c. y López Z, 2002, P. 141)

2.28 Recursos humanos

“El riesgo de personal sin formación o no adecuado, incluyendo el de un alta rotación del personal.” (Gómez c. y López Z, 2002, P. 141)

2.29 Fraude:

A continuación se presentan definiciones importantes relacionadas con el término Fraude.

“Práctica de la simulación o del artificio con intención de engañar o lesionar a otro. Ordinariamente el fraude involucra la representación falsa y voluntaria o la ocultación deliberada de un hecho importante con el fin de inducir a otras personas a que haga o se abstenga de hacer algo en su detrimento, o a no revelar un hecho importante; de esta manera, podrá inducirse fraudulentamente a una persona a que renuncie a sus derechos sobre una propiedad, o a que abandone sus derechos legales, o que firme un contrato desventajoso”. (Barillas, Septiembre de 2008.p. 5 y 6)

“Es un engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación”, según la NIA 240 el término fraude, se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia o documentos de respaldo.
- Aplicación incorrecta de políticas contables.

El fraude es una impostura o ardid de mala fe. Aplicado a la contabilidad, el fraude consiste en cualquier acto u omisión de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe o negligencia grave, consiste en despojar de lo que por derecho le pertenece, sin su consentimiento o conocimiento, o en exponer erróneamente una situación, bien sea deliberadamente o por negligencia grave”. (10:90)

Según el diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales de Manuel Osorio, el fraude es una impostura o ardid de mala fe; aplicado a la contabilidad, consiste en cualquier acto u omisión de un acto de naturaleza dolosa y por lo tanto de mala fe, o negligencia grave.

Consiste en despojar al propietario de lo que por derecho le pertenece, sin su consentimiento o conocimiento, o de exponer erróneamente una situación, bien sea deliberada o por negligencia grave. El fraude podrá clasificarse como felonía o mala conducta criminal.

El fraude, según el Diccionario Jurídico Elemental de Guillermo Cabanellas de Torres, en ser de general, engaño, abuso de confianza, acto contrario a la verdad o la rectitud.

Su aplicación a la contabilidad general y al control interno en particular, la prevención del fraude por medio de un control interno apropiado es mucho más deseable que su descubrimiento”.

(Barillas, Septiembre de 2008, p. 15)

“es un acto deliberado de abuso de confianza, el cual aprovechándose de engaño, se realiza para obtener un beneficio sin consentimiento de la empresa afectada.” El fraude puede ser cometido por un empleado de la empresa (fraude interno) o por un cliente o proveedor (fraude externo). (Ferro. V., 2011, p.23)

El término “fraude” se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos de la administración, empleados o terceras personas, que da como resultado una representación errónea de los estados financieros.

2.30 Fraude bancario

Entre los fraudes que actualmente se presentan en las instituciones bancarias se mencionan los siguientes:

- a. Fraude genérico,
- b. Fraude con medio de tarjetas de débito o de crédito falsas,
- c. Fraude por medio de cheques alterados,
- d. Cheques originales obtenidos de forma ilícita,
- e. Los accesos indebidos a los sistemas informáticos de las Instituciones Bancarias, con la finalidad de realizar transferencias ilegales de recursos.

“Fraude: un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal.” (Norma Internacional de Auditoría –NIA- 240, P.5)

“El fraude bancario, busca un beneficio propio mal habido utilizando el engaño, utilizando a la entidad y se divide en dos partes:

2.31 Fraude Interno

Actos destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la regulación, la ley o las políticas de la empresa, regularmente involucra una parte interna. Ejemplos de ello incluyen: “reportes de posiciones intencionalmente errados, defraudación de empleados, y negociación con información privilegiada por cuenta de un empleado. (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 25)

Este tipo de fraude tiene la participación de funcionarios o personal interno de la institución, quienes utilizan para el efecto su posición jerárquica o bien diferentes mecanismos para eludir los controles internos existentes. (TESIS MOLINA S., Junio de 2007 p.45)

2.32 Fraude Externo

“Actos por parte de terceros destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la ley. Ejemplos de ello incluyen: robo, falsificación y emisión de cheques sin fondos, falsificación de documentos”. (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 25)

Este tipo de fraude es ocasionado por personas ajenas a la institución bancaria y que por medio de diferentes métodos cometen el delito en contra de los intereses de los depositantes o del banco. (TESIS MOLINA S., Junio de 2007 p.45)

Los tipos más frecuentes de actividades de fraude, que usualmente ocurren podrían incluir pero no limitarse a:

- Utilización de cheques robados.
- Consumo y retiros de efectivo usando cheques robados.
- Robo de base de firmas de clientes por medio de consultas en ventanilla.
- Robo de base de firmas de clientes por medio de consultas en atención al cliente.
- Robo de base de datos de clientes.
- Operaciones de créditos y pagos a cuentas fraudulentas.

Derivado de la amplia gama de estrategia de fraudes descritos anteriormente que los delincuentes pueden efectuar, la administración de riesgo para minimizar la ocurrencia de fraude es de suma importancia para la entidad financiera, ya que cualquier deficiencia en su sistema de control interno puede ocasionar pérdidas de sumas de dinero muy elevadas.

2.33 Derivaciones del riesgo de fraude

El riesgo de fraude deriva principalmente de los siguientes motivos:

- **Cultura Corporativa:** Falta de conocimiento con relación al fraude, desprecio del control, permisividad ante el fraude.
- **Carencia de Controles:** Falta de segregación de funciones, programas operativos mal diseñados, organismos de control inexistentes o ineficientes, carencia de políticas y normas.
- **Gestión Recursos Humanos:** Falta de objetividad en ascensos, falta de expectativas profesionales, sistemas de remuneración inadecuada, mal clima laboral, selección de personal inadecuado. (Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 26)

2.34 Formas y métodos de fraude

“Sin duda, las entidades bancarias se encuentran sujetas a distintos tipos de fraudes, debido a la tentación que existe como consecuencia del manejo del dinero.”.(Tesis Lucero C., marzo 2006, P. 27)

Según las Normas Internacionales de Auditoría 240 define a Fraude como: “un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los

empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal”.

Factores de riesgo de fraude: hechos o circunstancias que indiquen la existencia de un incentivo o elemento de presión para cometer fraude o que proporcionen una oportunidad para cometerlo.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

- Primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser. Constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información.
- Se realizó una investigación descriptiva, que servirá para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo estudiado.
- Investigación de campo, ésta clase de investigación se apoya en información que proviene de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.
- En base a la información recopilada se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

3.2 Sujetos de investigación

Banco El Campesino, S.A es una institución financiera, constituida el 15 de febrero 1998. Se creó a través de un Decreto del Congreso de la República en el cual por Ley específica da su transformación de un Banco Estatal a un Banco privado, de Capital Mixto, dándole así características notables como “ promover el desarrollo social y económico en diferentes áreas, con atención y participación multisectorial, pero principalmente estimulando y facilitando el ahorro al área rural del país, pero debido a su crecimiento se detectó que tiene deficiencias en el control de las operaciones realizadas en sus agencias, por lo que es de suma importancia verificar si los procedimientos para pago de cheques se están cumpliendo, y para ello se mencionan los sujetos involucrados en la investigación, que participan en forma directa o indirecta, en la ejecución del proceso de verificación, por pago de cheques, dentro de los cuales se menciona: Auditores, Recursos Humanos, gerentes de agencias, receptores pagadores y personal de plataforma.

3.3 Instrumentos de Recopilación de Datos

En todo proceso de investigación es necesario el uso de diversas técnicas de investigación, por medio de las cuales se obtiene toda la información o datos necesarios para el desarrollo de las mismas y son las siguientes:

2.3.1 Observación

Observar en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente éste, para su análisis posterior, también se dice que es acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo.

Para esta investigación se contemplaron los procedimientos utilizados para el análisis de los reclamos presentados por los clientes, en la Unidad de Control de Operaciones, encargada analizar los casos.

Por medio de la observación directa, se tiene una oportunidad de obtener información que

En otros casos no se logra, la cual puede influir en los resultados. Esta Técnica se utilizó conjuntamente con la entrevista, para comunicarse con los sujetos a investigar y poder recoger, procesar y analizar datos cuantitativos.

2.3.2 Entrevista no estructurada

Según Ander (1,982), la entrevista no estructurada “Son preguntas abiertas las cuales se responden dentro de una conversación, la persona interrogada da una respuesta con sus propios términos, de un cuadro de referencia a la cuestión que se le ha formulado”, para la recopilación de la información en la Unidad de Control de Operaciones, se efectuaron conversaciones abiertas con el Jefe de la Unidad, personal administrativo y colaboradores que participan en revisar los reclamos presentados por clientes.

3.4 Diseño de la investigación

Para la realización del presente trabajo, se analizaron los procedimientos y sistemas que actualmente se utilizan para el análisis de los reclamos presentado por los clientes insatisfechos por el pago de cheques, para identificar los procedimientos aplicados por lo receptores al realizar el pago de los documentos, que ocasionan mayor reclamo y las causas que lo originan, tales como: falta de políticas y procedimientos apropiados, falta de un régimen sancionatorio, falta de personal, estructura organizativa inapropiada, falta de segregación de funciones, falta de niveles de autoridad y responsabilidad.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Es un método de carácter estadístico cuyo propósito es obtener información para fines de carácter investigativo, que tiene un carácter inductivo, porque parte de lo particular para llegar a lo general, y en esencia consta de un procedimiento de selección y de estimación. El Muestreo puede definirse como el: "acopio de datos obtenidos mediante un proceso sistemático de Planificación, Organización, Capacitación, Consulta, e Interpretación." Las Etapas de la Encuesta por Muestreo son:

4.1.1 Determinación Estadística de la Población, la Unidad y Elemento Muestral.

Determinar la población sujeto a Muestreo implica contar, o en su caso, elaborar el Marco de Referencia Muestral, identificar y distinguir la población objeto de estudio. De manera similar, deberá identificarse y distinguirse las unidades y elementos que componen la población y para ello se mencionan los sujetos involucrados en la investigación, que participan en forma directa o indirecta, en la ejecución del proceso de verificación, por pago de cheques, dentro de los cuales se menciona: Auditores, Recursos Humanos, gerentes de agencias, receptores pagadores y personal de plataforma. Áreas en las cuales se han realizado diferentes trabajos con el fin de determinar las áreas vulnerables dentro de la institución, que nos llevan a tener una pérdida monetaria o que nos colocan en un margen de riesgos.

4.1.2 Selección y Tamaño de la Muestra.

En lo que respecta al Tamaño de la Muestra para definir cuáles son los riesgos a los que está expuesta la institución y a qué nivel de riesgo se encuentra expuesta, el tamaño necesario para que las estimaciones realizadas tengan un menor margen de error ha sido de un 40% de empleados en el área de Auditoría operacional, de un 30% de la población de Recursos Humanos, un 10% de la población de gerentes de agencias, 15% de la población de receptores pagadores y 15% del personal de plataforma. Los anteriores cuestionarios y cédulas de observación aplicadas en estas áreas nos dan los resultados para responder a los objetivos específicos de Conocer las áreas vulnerables las cuales se encuentran expuestas o en riesgo y nos da a conocer los modus operandi que los delinquentes están utilizando para infiltrarse o aprovecharse de estas áreas vulnerables.

Así por ejemplo se ha aplicado un 100% de casos para el estudio del Muestreo Aleatorio Simple aplicado en el periodo de enero a junio 2015, con el objetivo específico de conocer que cantidades monetarias está perdiendo la institución a través de las deficiencias encontradas exigirá generalmente muestras superiores para un igual grado de confiabilidad de los resultados que el Muestreo Estratificado.

4.1.3 Preparación del Material Impreso de la Encuesta.

El material que debe prepararse para la encuesta es el siguiente:

a) Cuestionario Previo; sirve de base para la Encuesta Piloto que es un "ensayo general" de lo que será la encuesta definitiva. El propósito de éste cuestionario es el de salvar o corregir los posibles errores de planteamiento de las preguntas, el orden que deben tener éstas, etcétera.

b) Cuestionario Definitivo; es el que deberá ser utilizado en el trabajo de la encuesta definitiva y los tipos de preguntas pueden ser: preguntas libres o abiertas; aquellas de respuesta libre por parte del entrevistado son pregunta abiertas; las preguntas cerradas son aquellas que tienen señaladas una amplia gama de posibles respuestas, éste tipo de preguntas son más utilizados porque facilitan la labor posterior de codificación y tabulación.

Por lo cual se han diseñado una serie de cuestionarios que sirvieron para recabar la información **ver anexos 3, al 12** para conocer los esquemas de los cuestionarios aplicados en diferentes áreas de la institución, detalladas a continuación

Cuestionario aplicado	Porcentaje de encuestados	Número de encuestas aplicadas	Área encuestada
Planeación	30%	18	Departamento Recursos Humanos
Área Financiera	30%	9	Departamento contabilidad
Área Fiscal-Tributaria	30%	9	Departamento contabilidad
Aspectos generales	30%	18	Departamento Recursos Humanos

Cuestionario aplicado	Porcentaje de encuestados	Número de encuestas aplicadas	Área encuestada
Depto. Contabilidad	30%	9	Departamento Contabilidad
Depto. Personal	30%	18	Departamento Recursos Humanos
Depto. Auditoría Interna	40%	3	Auditoría Operacional
A Gerentes de agencias	10%	7	Agencias
A Receptor-pagador	15%	31	Agencias
De Atención al Cliente	15%	21	Agencias

c) Cédulas de observación. La observación como método científico, es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos racionales con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales, es decir, sin provocarlos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos. Sus requisitos son:

El investigador, deberá observar con claridad el objeto de estudio de la investigación.

El investigador, debe observar los fenómenos tal y como estos ocurren en la realidad.

Las interpretaciones de los hechos observados deben tener fundamentaciones sólidas, por lo tanto resulta necesario observar el fenómeno en varias ocasiones para lograr interpretaciones objetivas.

Por lo cual se ha optado por realizar estas cédulas que por medio del análisis de videos en las agencias y la observación directa que estos procedimientos conllevan nos han dado como resultado el modus operandi que utilizan los delincuentes para infiltrarse en áreas vulnerables en las agencias para apropiarse del capital de los clientes. **Ver anexos 13 y 14** para conocer esquemas de las cédulas aplicadas en la institución.

d) revisión de casos recibidos en auditoría operacional por pago de cheques robados o extraviados para conocer qué cantidades monetarias está perdiendo la institución a través de las deficiencias encontradas se analizó un 100% de los casos recibidos en el periodo enero 2015-junio 2015, teniendo a la vista estos casos que sumaron un total de 608 casos de los cuales podemos asumir un promedio de 100 a 103 casos mensuales recibidos, de los cuales el 11.51% de

los casos fueron pagados, el 38.85% de los casos fueron pagados por los receptores y el 49.64% fue rechazado por falta de pruebas durante este periodo de seis meses.

4.2 Presentación de resultados.

4.2.1 Tratamiento Estadístico de los Resultados de la Encuesta.

En ésta etapa debe considerarse lo siguiente:

a) Inspección y/o Depuración; brindar las garantías técnicas necesarias de una correcta realización de encuestas exige de una labor de inspección y depuración de las entrevistas realizadas. Esta labor la realizan los supervisores o jefes de equipo, cuyo trabajo es el de controlar y verificar los cuestionarios llenados. Un esquema general de cómo organizarse en esta labor es la siguiente:

Los cuestionarios llenados se entregan cada día.

Se inspeccionan los cuestionarios llenados comprobando que las respuestas estén debidamente registradas.

Una vez depurados los cuestionarios pasarán a la tabulación.

b) Tabulación y Codificación; la tabulación es el vaciado de datos recogidos mediante la realización de una encuesta a un determinado paquete computacional. Para seguir el proceso de tabulación es preciso expresar mediante un código numérico las diferentes respuestas obtenidas. De ésta forma al corresponder un número a cada contestación es posible transcribir los datos obtenidos a un paquete computacional que nos brindará los resultados de cada pregunta clasificados para cada una de las variables utilizadas.

*Al realizar esta investigación de campo se buscaba definir cuáles son los riesgos a los que está expuesta la institución y a qué nivel de riesgo se encuentra expuesta. Además de conocer las áreas vulnerables las cuales se encuentran expuestas o en riesgo de sufrir una acción fraudulenta. Se realizaron una serie de cuestionarios que se pasaron en diferentes áreas lo cual nos arrojó la siguiente información.

Cuestionario de Planeación

Se busca identificar el control adecuado y necesario en la planeación y ejecución de los planes generales de la institución y su forma de aplicar los planes con lo cual en un 99% de las respuestas fueron positivas.

Cuestionario para evaluar el área financiera de la empresa

El 100% de los resultados arroja un rendimiento adecuado del área financiera de la institución y un estudio periódico del análisis e interpretación de los estados financieros adecuados.

Cuestionario para evaluar el área fiscal-tributaria de la empresa

Los resultados obtenidos se muestran favorables en un 100% ya que la institución ha podido mantener un amplio nivel de responsabilidad en el pago puntual de todos los impuestos prescritos por la ley para su funcionamiento además de que se mantiene al tanto de cualquier cambio que haya en dichas leyes para evitar cualquier inconveniente.

Cuestionario de aspectos generales de la empresa

Se hace conocimiento de que los empleados se encuentran al tanto de los aspectos de misión y visión de la empresa, así como están instruidos en los objetivos generales, sociales, económicos y de servicio de la empresa, hay una adecuada implementación del uso de uniformes pero la única deficiencia encontrada en esta área es que no existe una evaluación del tipo de atención que se presta a los clientes ni existe una recolección de datos de lo que el cliente piensa de la institución, su personal y sus productos.

Cuestionario para el departamento de contabilidad

Existe actualmente un control adecuado de todas las operaciones que el banco realiza por lo cual en los estados contables se ha notado que existe un margen de pérdida que se registra en una cuenta denominada “cuenta de gastos” en la cual se hacen cargos por el pago de casos de cheques robados o extraviados por clientes y que han sido pagados en agencias y para cumplir con el lema de que el cliente siempre tiene la razón después de una evaluación de caso se reintegra el dinero al cliente para evitar crear una mala imagen de la empresa, y se detectó que normalmente es el área de ventanilla la causante muchas veces del pago de estos cheques.

Cuestionarios para evaluar aspectos del departamento de Personal

Este departamento es el encargado de seleccionar, reclutar y capacitar al personal de la empresa, llevan un control de cuantos empleados hay y en qué áreas están ubicados. Además están encargados de monitorear en qué áreas hay más incumplimiento de funciones con lo cual se ha demostrado que las áreas más afectadas es el área de ventanilla ya que un 90% de las encuestas realizadas al personal señalan esta área como la más deficiente dentro del área de agencias ya que muchas de las operaciones mal realizadas incurren en una retribución del capital al cliente esto se

convierte en un gasto para la empresa además de que se ve dañada su imagen , además actualmente se observó que la capacitación al personal no es adecuada ya que periódicamente se realizan evaluaciones escritas o por medio del sistema que exigen un nivel de conocimiento que no se está otorgando a los empleados ya que por medio del sistema de la empresa pretenden que los empleados se capaciten a sí mismos leyendo el material expuesto, pero que al final no crea un compromiso en la aplicación de lo leído, y en muchos casos como en el área de ventanilla o plataforma no hay tiempo para entrar al sistema a capacitarse de esta forma.

Cuestionario para departamento de Auditoría Interna

Normalmente el banco acepta las recomendaciones y aplica las correcciones señaladas por los auditores internos y la auditoria externa practicadas por el Órgano de Fiscalización Superior , dentro de las áreas de auditoria se encuentra la auditoria operacional que es la encargada de revisar las operaciones, entre sus funciones se ha encontrado que tienen una afluencia de casos de clientes que reportan el pago de sus cheques robados o perdidos y en el análisis de estos casos han detectado que muchas veces el pago se debe a mala aplicación de procedimientos, mala estructura en el área de ventanilla o incluso a mala orientación a los clientes sobre el uso adecuado de sus chequeras.

Cuestionarios aplicables al personal de agencias

Gerente y subgerente de agencias

El área de la agencia que concentra más las relaciones con los clientes es el área de ventanilla , y han observado que no cuentan con las capacitaciones adecuadas que les provea de las herramientas necesarias para resolver cualquier tipo de duda al momento de solventar el pago de un cheque, y que en las agencias no existe un documento adecuado que pueda resolver las dudas sobre consulta y cambio de firmas, pago o rechazo de cheques, lo cual es muy importante ya que cada vez la tecnología parece estar del lado de aquellas personas inescrupulosas que intentan apropiarse de lo que no les pertenece.

Receptor-pagador

Estos empleados han evidenciado que no se sienten seguros dentro de su área de trabajo ya que el área de ventanilla necesita un cambio en su infraestructura que les permita trabajar a gusto seguros de que la confidencialidad e la información que están utilizando al momento de cada transacción no va a ser violada. Al igual que las observaciones de los gerentes de agencia se nota

que hace falta una capacitación en la consulta de firmas y el pago de cheques o su rechazo o de los lineamientos a seguir en caso de sospecha de un cliente que quiera cambiar un cheque robado.

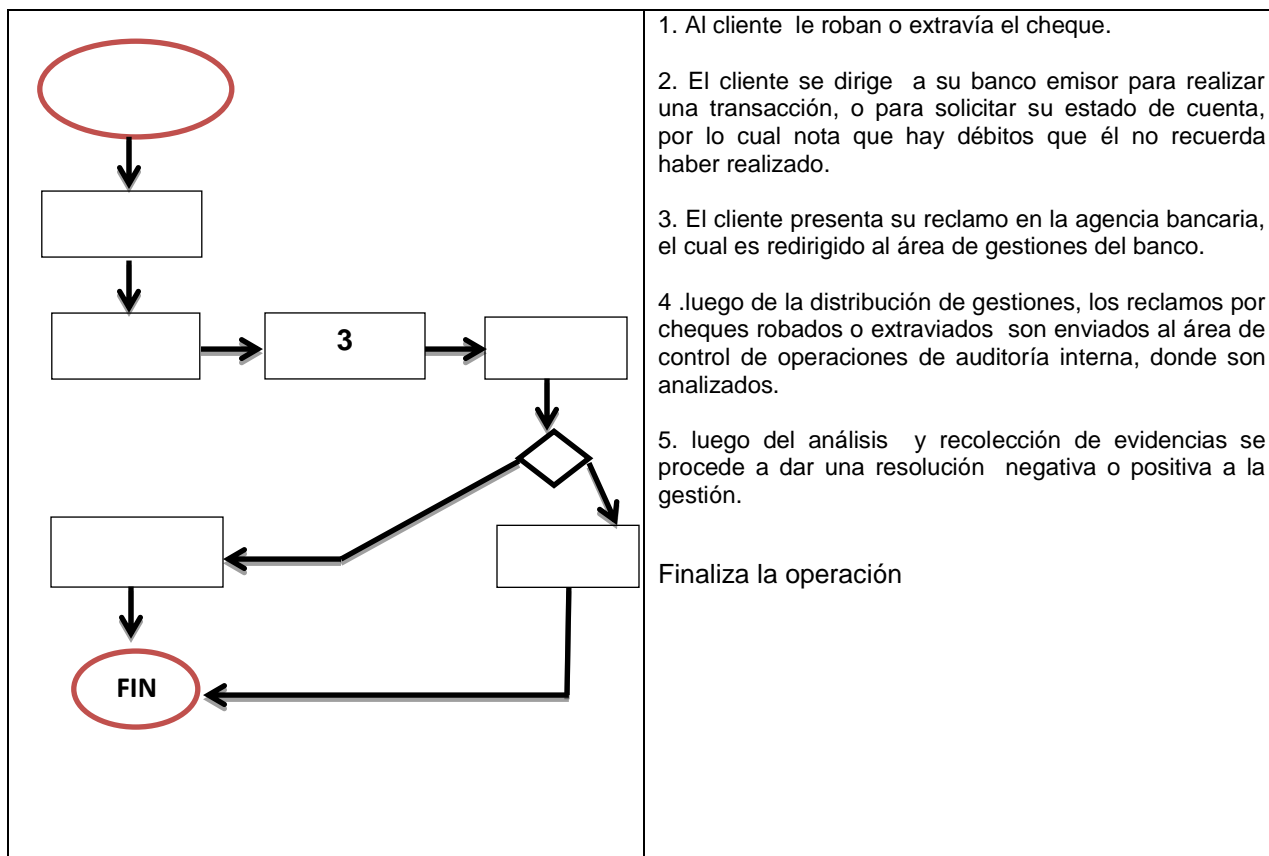
Atención al Cliente

a pesar de las medidas de seguridad que se toman para evitar riesgos innecesarios, uno de los documentos que más se dificulta resguardar para esta área son las chequeras debido a que en ocasiones los reclamos que se hacen acerca de cheques robados pueden señalar a los empleados que las entregan como responsables del hurto y debido a que no existe una capacitación adecuada al personal de esta área, ni a los clientes se convierte en un verdadero problema la entrega de estos documentos, ya que en ocasiones no son contados antes de colocar la firma de recibido en conformidad.

*En busca de conocer los modus operandi que los delincuentes están utilizando para infiltrarse o aprovecharse de estas áreas vulnerables se observaron diferentes videos de casos anteriores resueltos en los cuales se nota el modo de operar de los delincuentes lo cual queda notariado en las cédulas narrativas que se realizaron y se obtuvo la siguiente información.

Flujograma No. 1

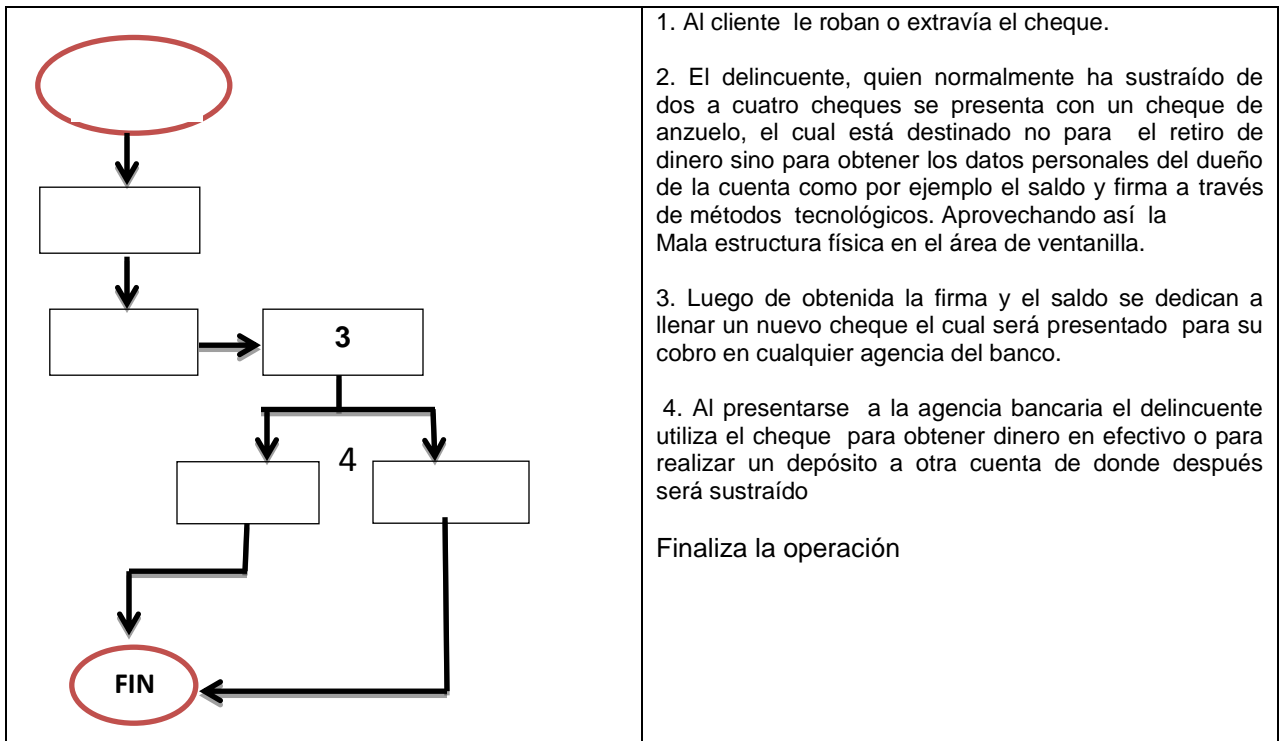
Transacción usual de la presentación de un reclamo de clientes por pago de cheque reportado robado o extraviado.



Fuente de elaboración propia.

Flujograma No. 2

Modus operandi de un delincuente al estafar a una institución bancaria.



Fuente de elaboración propia.

*Para poder conocer que cantidades monetarias está perdiendo la institución a través de las deficiencias encontradas en pago de cheques robados o extraviados se realizó un análisis de casos mensuales para determinar así el monto total al cual incurre la institución, estos datos se especifican a continuación.

Desglose de casos mensuales

Enero 2015

Descripción casos	No. casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	34	5	15,600.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	61	7	22,400.00
Total enero 2015	95	12	38,000.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			20 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			63 casos

Febrero 2015

Descripción casos	No casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	56	7	33,200.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	46	2	7,000.00
Total febrero 2015	102	9	40,200.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			41 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			52 casos

Marzo 2015

Descripción casos	No casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	49	8	23,000.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	41	4	13,000.00
Total marzo 2015	91	12	36,000.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			31 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			48 casos

Abril 2015

Descripción casos	No casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	80	10	32,000.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	35	3	7,500.00
Total abril 2015	115	13	39,500.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			50 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			52 casos

Mayo 2015

Descripción casos	No casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	65	9	32,000.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	35	3	6,700.00
Total mayo 2015	100	12	38,700.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			42 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			46 casos

Junio 2015

Descripción casos	No casos reportados	No. casos pagados	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa reportados robados	62	7	28,000.00
Cheques pagados con firma falsa reportados extraviados	43	5	15,000.00
Total junio 2015	105	12	43,000.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores			52 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas			41 casos

4.3 Análisis de resultados

Se realizó un análisis en las áreas que intervienen en el proceso de, Pago de cheques, y para ello se revisaron reclamos presentados por los clientes, manifestando que dichos documentos fueron extraviados, o sustraídos de sus chequeras, y aparecen pagados en el Banco, por lo que solicitan el reintegro de los fondos, aduciendo que en el Banco se proporcionó la firma para que los documentos fueran cobrados, por lo tanto se observó el área de receptoría para ver los procedimientos que utiliza el receptor al realizar los pagos de dichos documentos, y se verificó los videos instalados en las agencias, para determinar cómo se obtienen las firmas de los clientes.

4.3.1 Participación de la auditoría interna en la prevención de fraudes

La labor de la Auditoría Interna al descubrir un fraude, en el área de caja ya sea por denuncia de otros empleados o por medio de revisiones efectuadas, debe evaluar los siguientes aspectos:

- La forma en que se desarrolló o intentó efectuarse el fraude.

- La existencia de controles internos administrativos, operativos e informáticos y causas de la falta de cumplimiento o detección.
- La participación interna-externa en dicha operación.
- Determinación de responsabilidades.

El Departamento de Auditoría Interna, debe evaluar en el caso de que el fraude se halla detectado por medio de sus herramientas informáticas, a efecto de determinar qué lo originó, quiénes participaron y trasladar las recomendaciones a donde corresponda para la corrección de los controles internos que son objeto de incumplimiento.

El análisis de cuestionarios aplicados

Nos da como resultado los siguientes hallazgos:

*Al analizar el cuestionario de aspectos generales de la empresa se descubre que no existe una evaluación del tipo de atención que se presta a los clientes, ni existe una recolección de datos de lo que el cliente piensa de la institución, su personal y sus productos.

*al evaluar el cuestionario realizado al área de contabilidad se determina que la entidad incurre en costos administrativos por el pago de documentos que son reportados robados o extraviados operación que inicia con el pago del documento en el área de ventanilla.

*En el cuestionario del departamento de Personal demuestra que a través del monitoreo que realizan en las áreas hay más incumplimiento de funciones en el área de ventanilla, además se observó que la capacitación al personal no es adecuada ya que periódicamente se realizan evaluaciones escritas o por medio del sistema que exigen un nivel de conocimiento que no se está otorgando a los empleados.

*Dentro del análisis aplicado al cuestionario de auditoría interna se encuentra el área operacional, que es la encargada de revisar las operaciones donde se ha encontrado que tienen una afluencia de casos de clientes que reportan el pago de sus cheques robados o perdidos y en el análisis de estos casos han detectado que muchas veces el pago se debe a mala aplicación de procedimientos, mala estructura en el área de ventanilla o incluso a mala orientación a los clientes sobre el uso adecuado de sus chequeras.

*Los cuestionarios realizados al personal de agencia en su análisis respectivo nos muestran que no cuentan con las capacitaciones adecuadas que les provea de las herramientas necesarias para

resolver cualquier tipo de duda al momento de solventar el pago de un cheque, y que en las agencias no existe un documento adecuado que pueda resolver las dudas sobre consulta y cambio de firmas, pago o rechazo de cheques, lo cual es muy importante ya que cada vez la tecnología parece estar del lado de aquellas personas inescrupulosas que intentan apropiarse de lo que no les pertenece. Además de que los receptor-pagador no se sienten seguros dentro de su área de trabajo ya que el área de ventanilla necesita un cambio en su infraestructura que les permita trabajar a gusto seguros de que la confidencialidad e la información que están utilizando al momento de cada transacción no va a ser violada. Que uno de los documentos que más se dificulta resguardar para el área de plataforma son las chequeras debido a que en ocasiones los reclamos que se hacen acerca de cheques robados pueden señalar a los empleados que entregan las chequeras como responsables del hurto.

Análisis de las formas y métodos de fraude que usa el delincuente (Cédulas narrativas de observación)

- En forma solitaria a través de una persona.
- Con participación de personal de la entidad.
- Sucesivas acciones simultáneas para montos poco significativos, o una acción por monto significativo para la entidad.
- A través de medios físicos, magnéticos u otros.

Los productos y transacciones financieras no pueden perderse de vista, pues en un descuido cualquier persona inescrupulosa se adueñará de su dinero.

Las personas fraudulentas se siguen aprovechando de la buena fe de las personas y a través de prácticas delincuenciales pretenden quedarse con su dinero, y la forma de actuar de estas personas es la siguiente:

Al cliente le roban o extravía el cheque, posteriormente el delincuente, quien normalmente ha sustraído de dos a cuatro cheques se presenta con un cheque de anzuelo, el cual está destinado no para el retiro de dinero sino para obtener los datos personales del dueño de la cuenta como por ejemplo el saldo y firma a través de métodos tecnológicos. Aprovechando así la mala estructura física en el área de ventanilla, luego de obtener la firma y el saldo, se dedican a llenar un nuevo cheque el cual será presentado para su cobro en cualquier agencia del banco, al presentarse a la

agencia bancaria el delincuente utiliza el cheque para obtener dinero en efectivo o para realizar un depósito a otra cuenta de donde después será sustraído.

Análisis de la estadística de fraudes por cheques reportados robados o extraviados. (Periodo enero a junio 2015)

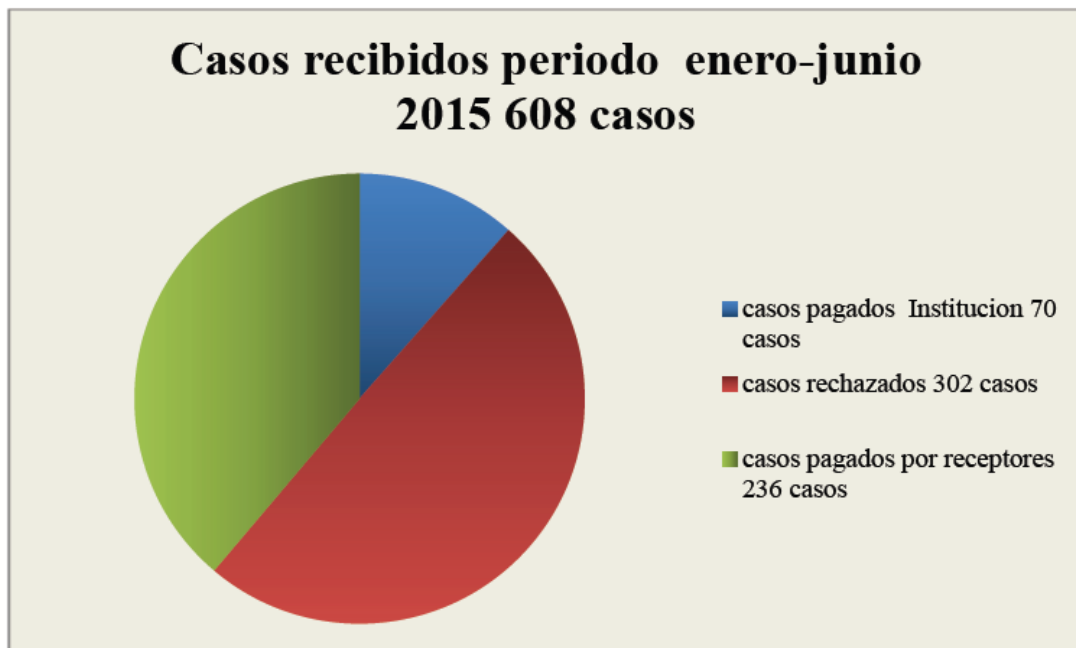
Reporte de casos

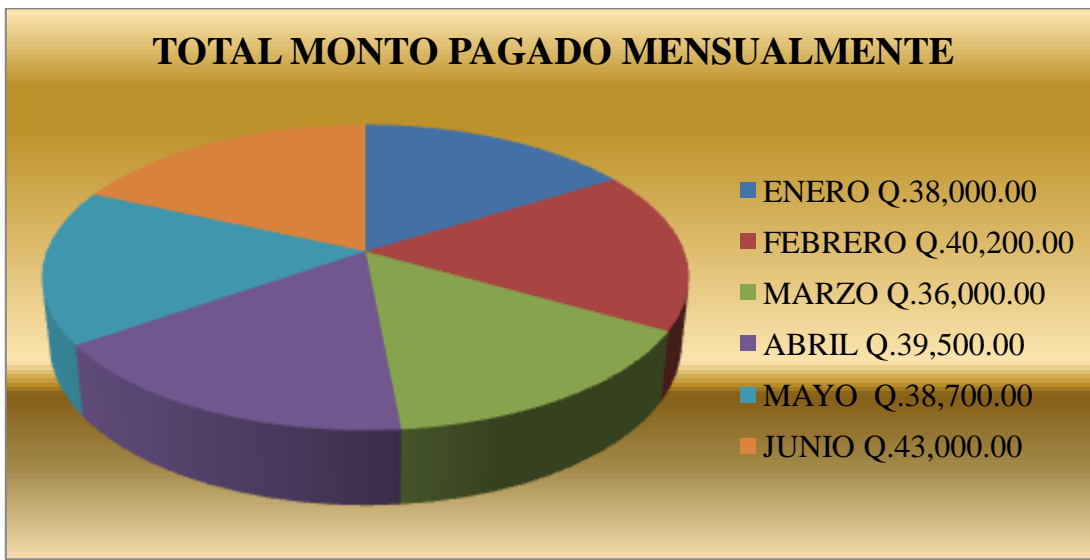
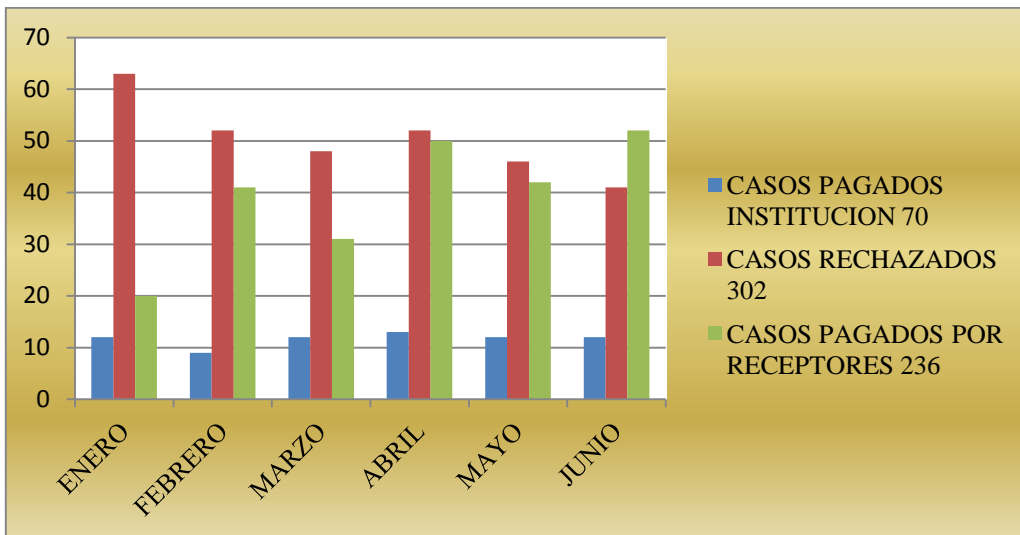
MES	NO. OPERACIONES	TOTAL Q.
-----	-----------------	----------

Banco El campesino, S.A.

Casos de pago de cheques reportados por clientes como robados o extraviados

	Reportados	pagados	
Enero 2015	95	12	38,000.00
Febrero 2015	102	9	40,200.00
Marzo 2015	91	12	36,000.00
Abril 2015	115	13	39,500.00
Mayo 2015	100	12	38,700.00
Junio 2015	105	12	43,000.00
TOTAL PERIODO 2015	608	70	235,400.00
Total de montos cargados a casos pagados por receptores periodo enero - junio 2015			236 casos
Total casos rechazados por falta de pruebas periodo enero-junio 2015			302 casos





4.4 Conclusiones de la investigación

Como resultado del análisis realizado se concluye la institución está incurriendo en gastos innecesarios derivados de operaciones realizadas en el área de ventanilla (pago de cheques reportados como robados o extraviados), al realizar las investigaciones convenientes al caso se determinó que una de las causas por las cuales los delincuentes obtienen la información necesaria para cambiar estos documentos es la mala estructura física del área de ventanilla, pero no solamente se debe a esto sino además a la pobre capacitación que reciben los empleados de esta área, lo que nos lleva a una necesidad de capacitación para evitar así estos errores que a lo largo afecten la imagen de la empresa y que pueda erradicar o disminuir los gastos innecesarios.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

La presente propuesta tiene como finalidad proveer de una herramienta eficaz a la administración, como la reestructuración de los controles internos, para evitar un fraude por pago de cheques, y reducir los riesgos a los cuales se encuentra actualmente expuesta la institución.

La información que se presenta anteriormente y que nos da la pauta para sugerir una serie de cambios en la institución se obtuvo a través de entrevistas directas, revisión de cámaras instaladas en las agencias, y encuestas, realizadas a personal que interviene en el proceso, así como de cédulas narrativas de observación y la investigación adecuada de hallazgos en los procedimientos, por lo cual se descubrió que el área crítica del Banco el Campesino, S.A. es el área de ventanilla, debido a que esta área por estar expuesta completamente al público, se ha convertido en un área vulnerable al ataque de personas inescrupulosas que pretenden aprovechar las deficiencias físicas que presenta esta área, adjuntándole a la problemática que en esta área no se capacita al personal la convierte en el blanco de cualquier estafa y nos presenta la necesidad de capacitar mejor a los empleados para reducir los riesgos que una capacitación insuficiente conlleva.

Los cheques son un documento muy importante para la relación banco-cliente pero que a su vez puede traer consecuencias negativas si no se tiene el merecido resguardo y manejo adecuado de estos documentos, recordemos que un cheque además de ser un papel es un documento que resguarda los valores monetarios de los clientes, los cuales se pueden ver afectados si se pagan documentos que hayan sido extraviados o robados a los clientes, porque además de retribuir el capital, creamos una mala imagen a la empresa por lo cual se ha optado por crear una campaña de información a los clientes sobre el resguardo, uso y cuidado adecuado de sus chequeras.

De existir alguna observación por parte de la Administración del Banco, se procederá a modificar algún aspecto planteado, la propuesta tiene la flexibilidad para modificar cualquier aspecto, y adaptarlo a las necesidades de la institución Bancaria.

5.2 Justificación

Debido a total de casos recibidos en el área de auditoría operacional en el periodo de enero a junio 2015, suman la cantidad de 608 casos recibidos. De los cuales un total de 70 casos fueron

aceptados para su respectivo pago ascienden a la cantidad de Q.235, 400.00; cantidad que representa un gasto para la institución ya que hablamos de un promedio de 11 a 12 casos mensuales y un promedio de Q 39,233.33 mensuales en pérdidas para la institución se busca reducir este gasto por medio de cambios físicos en el área de ventanilla, en la capacitación al personal y a los clientes de la institución.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Reducir el nivel de riesgos a los cuales se encuentra actualmente expuesta la institución y evitar los gastos innecesarios provenientes del pago de cheques reportados como robados o extraviados.

5.3.2 Objetivos específicos

- Cambio en la estructura física del área de ventanilla.
- Capacitación adecuada al personal de agencias.
- Orientar a los clientes para el manejo y resguardo de sus chequeras.
- Aviso de alerta de detección de cheques fuera de correlativo, en el momento de su pago.

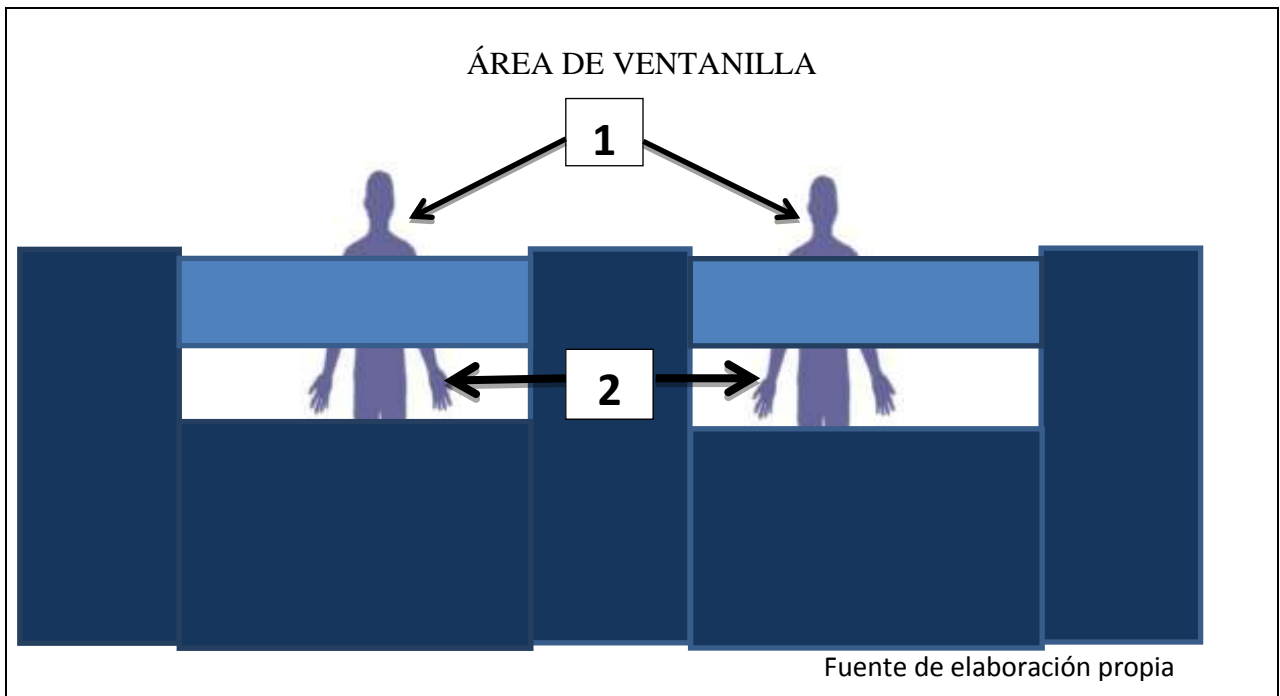
5.4 Desarrollo de la propuesta

a) Cambio en la estructura física del área de ventanilla.

El área de ventanilla del banco hasta el momento se ha presentado una serie de defectos físicos, los cuales son aprovechados por los delincuentes para sustraer información a través de aparatos tecnológicos diminutos casi imperceptibles a la vista de los receptores.

A continuación se detallan los cambios que se han considerado necesarios en la infraestructura del área de ventanilla para evitar que los delincuentes obtengan información de cuentas de clientes.

Actualmente esta es la estructura física del área de ventanilla:

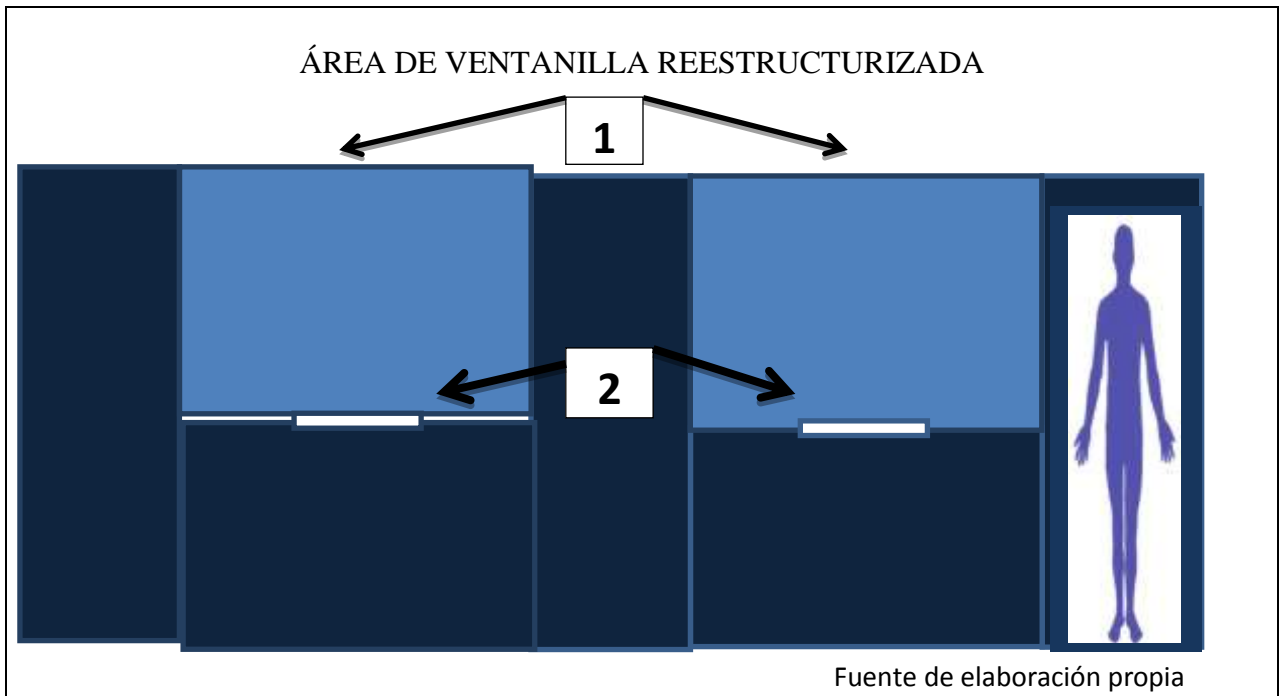


Las deficiencias encontradas son:

- 1) El cristal se encuentra ubicado a una altura muy baja por lo cual una persona alta fácilmente puede introducir su brazo por encima del vidrio y a través de cámaras diminutas captar la imagen que el receptor-pagador tenga en el equipo de cómputo.
- 2) La banda de cristal deja mucho espacio entre la mesa trabajo tanto que cualquier individuo puede introducir sus brazos y captar así las imágenes de cuentas de clientes a través de aparatos tecnológicos, simulando una postura reclinada sobre la mesa de trabajo.

Para poder evitar estas circunstancias es necesario cambiar la estructura que hasta el momento presentan las agencias de la institución,

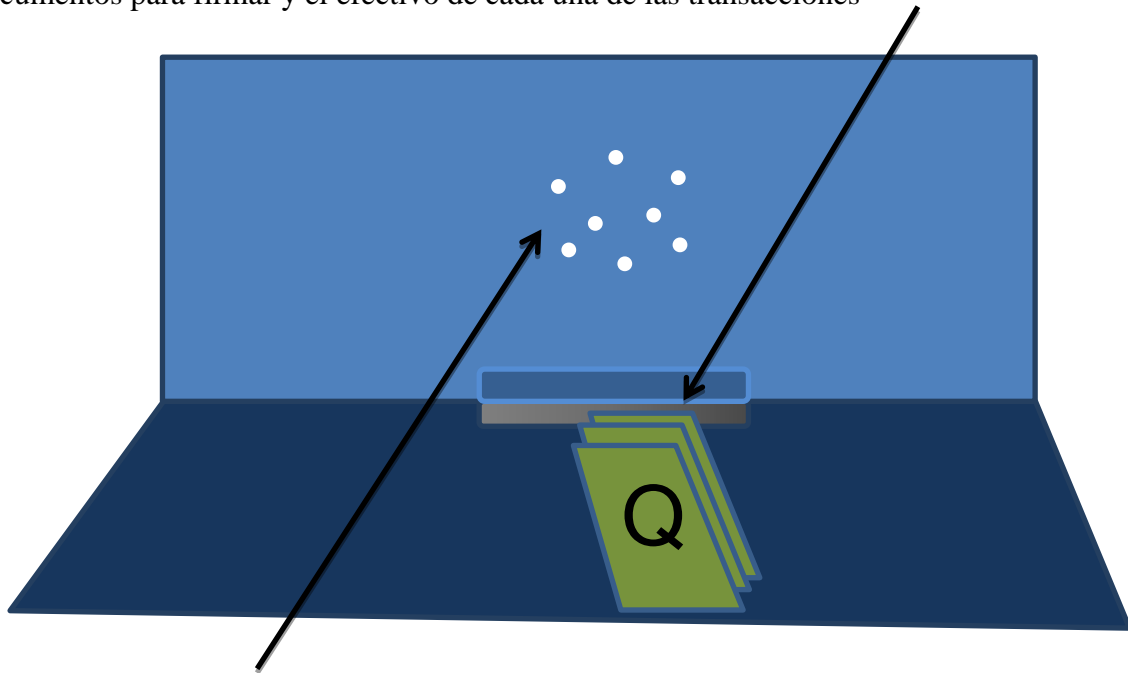
- 1) el cristal deberá medir al menos, un metro de altura por encima de la mesa de trabajo y que deberá estar cerrado desde la parte inferior.



- 2) implementar sobre la mesa de trabajo una pequeña ranura en donde solamente se puedan introducir los documentos o el efectivo necesarios para cada transacción debido a que durante las horas de atención al público el personal se encuentre dentro del mismo, protegido de cualquier maniobra de los delincuentes y además estos cambios proveen un mejor manejo de confidencialidad de información de los clientes y su cuentas.

- 3) el vidrio debe de contar con una serie de orificios para que la transmisión de la voz sea adecuada y no exista ningún nivel de riesgo de confusión debido a este aspecto.

Para mayor seguridad solamente dejar una pequeña abertura en donde pueda pasarse documentos para firmar y el efectivo de cada una de las transacciones



Los orificios permiten que la voz transcurra sin ningún tipo de inconveniente.

Fuente de elaboración propia

b) Capacitación adecuada al personal de agencias.

La necesidad de la capacitación:

Se han presentado casos de clientes que aducen que le han sido pagados cheques que han extraviado o han sido robados, por lo cual es necesario que todo el personal de agencia y en especial el personal de ventanilla sean adecuadamente capacitados para evitar así los gastos innecesarios en que está incurriendo la institución .

Si bien normalmente un Auditor Interno no pretende que el personal de agencias sea un experto en la totalidad de los temas que se manejan en una organización de cierta magnitud, también es cierto que dichos empleados no pueden permanecer ajenos a los progresos y novedades

producidos en aquellas disciplinas directamente relacionadas con la organización para la que trabajan.

Las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna señalan que los auditores internos deben estar capacitados en:

- Identificar los indicadores de fraude.
- Riesgos y controles claves en tecnología informática.
- Técnicas de Auditoría disponibles basadas en tecnología.

Por lo cual es necesario hacer del conocimiento del personal de agencias cada uno de los procedimientos a seguir al realizar el pago de cheques.

Cabe destacar que este requisito alcanza a todo el personal de la Institución, independientemente de su especialidad. (Podría sorprender a más de un empleado, el hecho de que la utilización de programas de extracción y análisis de datos no sea de la incumbencia exclusiva de los especialistas de la computación).

Las actividades disponibles para la capacitación continua del personal de agencias es importante para evitar o reducir el nivel de riesgo al que se encuentra expuesto el banco debido al avance de la tecnología y la maniobras utilizadas por los estafadores. Debido a que las causas del fraude son diversas, y pueden estar referidas específicamente al fraude Interno o externo. Algunos medios apropiados de capacitación pueden ser:

- Asistencia a cursos y conferencias.
- Cursos de auto-aprendizaje.
- Lectura de libros y artículos.
- Participación en revisiones de aseguramiento de calidad.
- conferencias audio visuales.

c) Orientación al cliente para el manejo y resguardo adecuado de sus cheques.

¿Qué debe hacer para prevenir el fraude con cheques?

Debido a la cantidad de casos en los cuales una de las principales causas del robo o extravió de cheque depende de la mala utilización y resguardo de chequeras por parte del cliente, es necesario orientar al cliente de la forma adecuada del resguardo de sus documentos. Haciéndole notar las siguientes razones.

*Debido a que casi todo fraude con cheques comienza con el hurto de un cheque, se le recomienda guardar sus cheques con la mayor seguridad posible.

*Que concilie siempre los estados de cuenta de su banco tan pronto como los reciba.

*Que no escriba su firma personal en cualquier lugar de su billetera o chequera donde podría encontrarlo un ladrón.

*No deje cheques firmados, cuando no los va a utilizar, es mejor firmarlos en el momento.

*Triture los cheques y estados de cuenta del banco viejos antes de botarlos.

*Rellene completamente la línea del beneficiario y la línea de la cantidad en todo cheque que gire. No deje espacio en blanco para que alguien pueda adulterarlo.

* Cuente sus cheques en el momento de que le es entregada una chequera, vea bien si el correlativo de la chequera está bien, si detecta que hace falta uno o más cheques no reciba la chequera y repórtelo con el gerente de agencia para que verifique el caso.

Recomendaciones al cliente en caso de ser víctima del fraude con cheques

*Si el cliente es víctima del fraude con cheques, lo que más le conviene es llamar de inmediato a su banco. Reportar la actividad fraudulenta de la que ha sido objeto, solicitar el bloqueo de la cuenta y poner orden de no pago de cheques que le hagan falta en su chequera, sobre todos los cheques que no sean los que giró normalmente.

*Luego de esto, acercarse a la policía para reportar lo acontecido.

Todos estos consejos podrían estar en carteles dentro de las agencias o proporcionárseles en forma de volantes. Debido a que la educación preventiva es un bien para todos.

d) Aviso o Alerta de detección de cheques fuera del correlativo en el momento del pago.

Elementos a tener en cuenta para prevenir un fraude.

Uno de los métodos más útiles al identificar instancias u ocurrencias de fraude dentro de una Institución Bancaria es la denuncia o reclamo de un empleado, cuentahabiente o informante anónimo.

Notoriamente, el porcentaje de detección de casos de fraude en las Instituciones

Bancarias pareciera ser bajo, lo cual sugiere que la efectividad de la Auditoría

Interna para prevenir las ocurrencias de irregularidades resulta ser efectivo. Lo que la Auditoría Interna sí detecta es un número importante de condiciones potenciales de riesgo para cometer

fraude al informar al personal de la organización que un hecho irregular podría ser detectado y anticiparse a los acontecimientos antes de que ocurran, mediante el análisis de la situación de riesgo, identificación de controles débiles, inefectivos o mal diseñados e incompatibilidad en el desempeño de funciones que podría facilitar la complicidad de varias personas para infringir las políticas y procedimientos de la organización. Pero una de las soluciones más adecuadas para resolver este tipo de riesgos es habilitar una alerta que se active al momento de que una receptor intente pagar un cheque cuyo correlativo exceda el número anterior por varios dígitos y que sea como una barrera para el pago del cheque, lo cual permite o da tiempo para una llamada de verificación del pago del cheque al propietario de la cuenta.

Herramientas de programas de monitoreo de pago de cheques en la institución bancaria.

Definición de monitoreo

Es el seguimiento electrónico o manual de las operaciones bancarias clasificadas como expuestas a fraudes y cuyo objetivo es la reducción de pérdidas bancarias.

Monitor e inspector

Son softwares que por medio de información de las bases de datos de las Instituciones Bancarias, monitorean y dan seguimiento a las transacciones, las cuales han sido implementadas por medio de parametrizaciones, establecidas por el usuario, para prevenir que se den fraudes en la empresa. La mayoría de las Instituciones Bancarias, cuentan con programas para llevar el control de las operaciones de cuentas de depósitos que están expuestas a fraudes, y reducir el riesgo de pérdidas para la Institución, el programa que se adecua a las necesidades de los bancos es el denominado Sistema Monitor Plus.

Sistema Monitor Plus

Es una herramienta informática de seguridad, diseñada para detectar acciones fraudulentas de forma oportuna, manteniéndose en alerta y vigilante de manera permanente ante la ocurrencia de ciertos actos o eventos considerados de riesgo para las Instituciones Bancarias y sus cuentahabientes.

Hoy en día se hace necesario este tipo de software, debido a los riesgos de fraude a que están expuestas las Instituciones Bancarias, ya que el mismo es especializado en la prevención del fraude dentro de una Institución Bancaria.

Actualmente, se tiene verificación de transacciones en cuentas de depósitos monetarios, de ahorros y tarjetas de débito, las cuales se audita y analiza según parámetros establecidos. Los

sistemas involucrados son: Sistema AS-400 y OS390 encargados de alimentar las transacciones al Software Monitor Plus.

Alerta

Es un mensaje emitido por el Sistema Monitor Plus, como resultado de la ocurrencia de un acto o evento definido previamente como de riesgo para la Institución Bancaria.

A continuación se mencionan algunos de los fraudes que el Sistema Monitor Plus puede detectar en tiempo, para evitar pérdidas a la Institución Bancaria en operaciones de pago de cheques y retiros de ahorro y de inversión.

Transacciones en Departamento de Caja de una Institución

Bancaria sujetos a fraude, que son controladas por medio del sistema Monitor Plus

- “Retiros de ahorro sin libreta,
- Retiros de ahorro en cuentas de poco movimiento,
- Depósitos y retiros realizados el mismo día y en la misma cuenta,
- Depósitos en efectivo en cuentas y posteriormente reversados,
- Reversión de depósitos en efectivo y posterior operación en cuentas de empleados,
- Depósitos por montos menores constantes en cuentas de empleados,
- Notas de crédito o depósitos a cuentas de empleados,
- Autorización de sobregiros a cuentas de depósitos monetarios y de ahorro,
- Autorizaciones de sobregiros a cuentas de empleados,
- Consultas de saldos a cuentas de depósitos monetarios y de ahorros,
- Retiro de ahorro en cuenta de un cuentahabiente ya fallecido,
- Robo de libretas de ahorro a cuentahabientes,
- Robo de libreta de ahorros en blanco,
- Retiros de ahorro a cuentas con poco movimiento,
- Retiro de ahorro en cuenta inactiva,
- Pagos de cheques con firma falsificada por montos elevados,
- Pagos de cheques con firma falsificada por montos bajos,
- Pagos de cheques con formas y firmas falsificadas,
- Pagos de cheque alterados.
- Transacciones con tarjetas de débito o crédito sujeto a fraude

- Transacciones con tarjetas clonadas,
- Transacciones con tarjetas robadas,
- Intentos de retiro en cajeros automáticos con tarjeta extraviada.
- Transacciones administrativas sujeto a fraude
- Nota de crédito a cuenta de empleados para tomar prestado fondos en forma temporal.
- Error en monto en una nota de crédito que no pasa por caja.
- Error en número de cuenta, en una nota de crédito que no pasa por caja.
- Robo con cheques de caja por sustracción de sus formas en blanco.
- Robo a través de alteración en el monto de un cheque de caja.
- Robo con notas de crédito por transferencia entre cuentas propias a cuentas no autorizadas.
- Consultas de saldos a cuentas de ahorro y de depósitos monetarios.
- Ingreso de una contraseña que pertenece a un funcionario que ha reportado al sistema que se encuentra fuera del Banco.

- Robo de contraseña garantizado.

- Clave potencialmente robada por error en el ingreso de una contraseña de funcionario.

Es importante considerar que el robo de la contraseña es un hecho muy crítico para el banco, ya que eso puede permitir a la persona:

- Consultar saldos de cualquier cuenta, o de cualquier aplicación.
- Autorizar sobregiros a cuentas nuevas.
- Liberar fondos de cheques que están en compensación.
- Hacer retiros sin libreta.
- Reversar transacciones, etc. (La responsabilidad le será cargada al dueño de la contraseña).
- Múltiples errores del receptor-pagador con fondos insuficientes en una cuenta de depósitos monetarios o de ahorros.
- Riesgo de asalto, al exceder de efectivo de un cajero o de una agencia.
- Intento de realizar un desembolso de un préstamo por un monto mayor al otorgado.
- Alteración de datos en registros o campos de bases de datos
- Fraude a través de modificación del campo de saldo en una cuenta de ahorro o de cheques.
- Fraude a través de modificación a la contraseña de un funcionario para autorización de un sobregiro a una cuenta cualquiera de depósitos monetarios y de ahorros.

- Cambios a los programas fuente del banco para aumentar el valor de los intereses en cuentas de ahorro.
- Adoptar o implementar una línea telefónica o canal de comunicación para formular denuncias anónimas de tal modo que permita a los empleados, proveedores, cuentahabientes y otras fuentes externas reportar las ocurrencias de fraude o sospechas de irregularidades, sin temor a represalias.
- Los Jefes de departamentos del banco pueden obtener información valiosa, sobre posibles fraudes, simplemente preguntando a los empleados de un modo no intimidatorio.

Lastimosamente algunos de estos casos la alerta se activa después de realizada la transacción como en el caso de los cheques por lo cual se sugiere valerse de la tecnología y crear una alerta para evitar el pago de los cheques robados.

5.5 Programa de implementación

Los recursos que a continuación se mencionan, se consideran necesarios para la implantación de del proyecto.

• Recursos Materiales

Dentro de los recursos materiales la institución cuenta con los recursos materiales necesarios para que el recurso humano pueda realizar sus actividades dentro de su área y cargo en condiciones adecuadas, los cuales consiste en: Espacio físico adecuado, mobiliario, equipo, papelería y útiles y equipo tecnológico actualizado (Escáner, Teléfono, Computadoras, Fotocopiadoras, Fax), pero en cuanto al nivel de seguridad que proporciona la estructura física a los empleados de ventanilla se debe implementar un espacio en el cual el personal se sienta cómodo y seguro al realizar sus actividades. Este trabajo de la remodelación en la estructura física estará a cargo de los empleados del área de remodelación de la institución.

• Recursos Humanos

El Banco El Campesino, S.A. cuenta con un área de recursos humanos que es la encargada de implementar los exámenes a empleados de nuevo ingreso, así como evaluar a los empleados en general, están encargados de la capacitación a distancia por lo cual se debe proporcionar a estos empleados las herramientas y el estudio adecuado de técnicas para que estos colaboradores sean los encargados de instruir al personal de ventanilla adecuadamente, implementando un control de asistencia que les sirva a los empleados a su vez de aprender en estas formaciones como una motivación dentro de su área de trabajo. Para implementar estas enseñanzas es necesario que se aprenda de especialistas en la rama.

- **Recursos Financieros**

El banco, dentro de sus programas ya tiene implementado la autoevaluación y capacitación a distancia, pero es importante que los receptores reciban capacitaciones constantemente, para evitar gastos por pago de cheques reportados por los clientes como robados o extraviados, y así aumentar su utilidad anual, misma que servirá para costear los gastos de la aplicación del proyecto.

- **Recursos Sistemáticos**

El banco cuenta con personal capacitado en sistemas los cuales se mantienen en una constante capacitación en su rama por lo cual es en este departamento en donde se debe buscar o crear una variante en la alerta que se active no después del pago de cheques fuera de correlativo sino que antes de transmitir la transacción.

5.6 Presupuesto de la propuesta

Cambio en la estructura física del área de ventanilla

Material	costo
Vidrio 1 Mt. alto por 1.20 Mt. ancho	Q 6,500.00
Fórmica 2 planchas	Q 300.00
aglomerado 2 planchas	Q 500.00
apertura deslizante de documentos	Q 150.00
pegamento galón	Q 150.00
tornillos acerados caja	Q 18.00
Total costo remodelación una ventanilla	Q 7,618.00

Este presupuesto está basado en el cambio físico para una ventanilla.

Capacitación adecuada al personal de agencia

Tipo de capacitación	costo
Asistencia a cursos y conferencias para 50 personas por capacitación	Q 500.00
Cursos de auto-aprendizaje en el sistema bancario	Q 0.00
Lectura de libros y artículos expuestos dentro de las agencias para resolución de dudas. Estimación 3 libros por agencia.	Q 75.00
Participación en revisiones de aseguramiento de calidad	Q 500.00
conferencias audio visuales	Q 500.00
viáticos a personal capacitador de R.R.H.H.	Q 200.00
Honorarios, capacitador especializado a personal de R.R.H.H. día	Q 500.00

Costo orientación al cliente para manejo y resguardo de sus cheques

Tipo de gráfico	costo
Afiches ilustrativos y educativos 100 Unidades.	Q 150.00
Volantes expuestos en agencias Millar.	Q 200.00

Implementación de alerta de detección de cheques fuera del correlativo en el momento del pago

Tipo de programa	costo
Compra del programa de alerta de detección de cheques fuera del correlativo.	Q 75,000.00

Conclusiones:

- a) Banco el Campesino, S.A. es una empresa de servicios bancarios que desde que inició sus operaciones, ha cumplido con todos los requisitos legales para su funcionamiento. Dado a su crecimiento constante se hace difícil encontrar oferta de personal calificado, por lo cual es necesario reforzar los controles internos.

- b) Su aceptación en el mercado, lo ha colocado en el tercer lugar de los bancos más grandes del sistema bancario guatemalteco, por tal razón al mismo tiempo que crece también crecerán los riesgos a los cuales se encuentra expuesto.

- c) Por el tamaño y la cobertura geográfica constituye una gran fuente de trabajo para Guatemala, el nivel de capacitación y el capital humano ha constituido un factor importante para alcanzar sus objetivos. Sin embargo, es necesario que se creen estrategias necesarias para que este factor no emigre a otras instituciones.

- d) Ejercer un adecuado control en el pago de cheques, disminuye costos innecesarios, evita aglomeraciones de reclamos presentados por clientes y disminuye amenazas para la institución.

Recomendaciones:

- a) Como medida preventiva en el reforzamiento de los controles internos el área de ventanilla tiene una estructura física inadecuada, por lo que se recomienda cambiarla de manera que proteja la confidencialidad de la información utilizada en cada transacción.

- b) Para evitar factores de riesgo que afectan la credibilidad y la confianza en la institución, se recomienda reforzar la capacitación del personal creando horarios y métodos accesibles para dicho objetivo. Además de una orientación adecuada a los clientes de las medidas de seguridad que deben prestar durante sus transacciones bancaria.

- c) en virtud de que muchos clientes presentan reclamos a la institución expresando su inconformidad, por el pago de documentos que aducen no haber girado, lo cual genera una mala imagen y un costo innecesario, se recomienda mejorar los controles internos operacionales.

- d) Por la mala utilización del cargo de algunos funcionarios para realizar sus labores al momento de incurrir en una duda los subalternos, no encuentran asesoría, por lo que es importante realizar una buena organización y delegación de funciones adecuadas al cargo que desempeña cada empleado.

Referencias

ABC de educación financiera, (Superintendencia de Bancos, Guatemala C.A.)(<http://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/ABC-de-Educacion-Financiera>)

Barillas, B. (septiembre 2008) Efectos tributarios que producen los robos y fraudes en las empresas de Guatemala (Tesis para la obtención del grado de Maestro en Consultoría Tributaria,)

Escoto, R. (2007), Banca Comercial: Editorial Universidad Estatal a Distancia (1r. edición 2001, 1ra reimpresión 2004, 2da. reimpresión 2007)

Espín, D. () **Manual de derecho civil español**, volumen III. Pág.

Gómez c. y López Z (2002) Riesgos Financieros y operaciones internacionales, 1ª. Ed., editorial ESIC

Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, (2002)

Lucero, O. G. (marzo 2006), tesis Riesgo de fraude operativo bancario en el área de caja y su tratamiento a través de la auditoría informática, (tesis previo a conferirse el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado)

Molina, G. (junio 2007) La participación de la auditoría interna en el establecimiento de controles ante los riesgos por fraude en la administración de depósitos de una institución bancaria (tesis previo a conferirse el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado)

Operaciones bancarias en Venezuela teoría y práctica, (2007), Publicaciones Universidad católica Andrés Bello (primera edición 2004 segunda edición 2007)

Plaza, I. (febrero 2012), Investigación en economía de la empresa Bancaria: Edición digital ISBN electrónico 987-84-362-6344-2

Puig, F. (1947) **Tratado de derecho civil español**, editorial Revista de Derecho Privado 1947 (volumen 1; volumen 4).

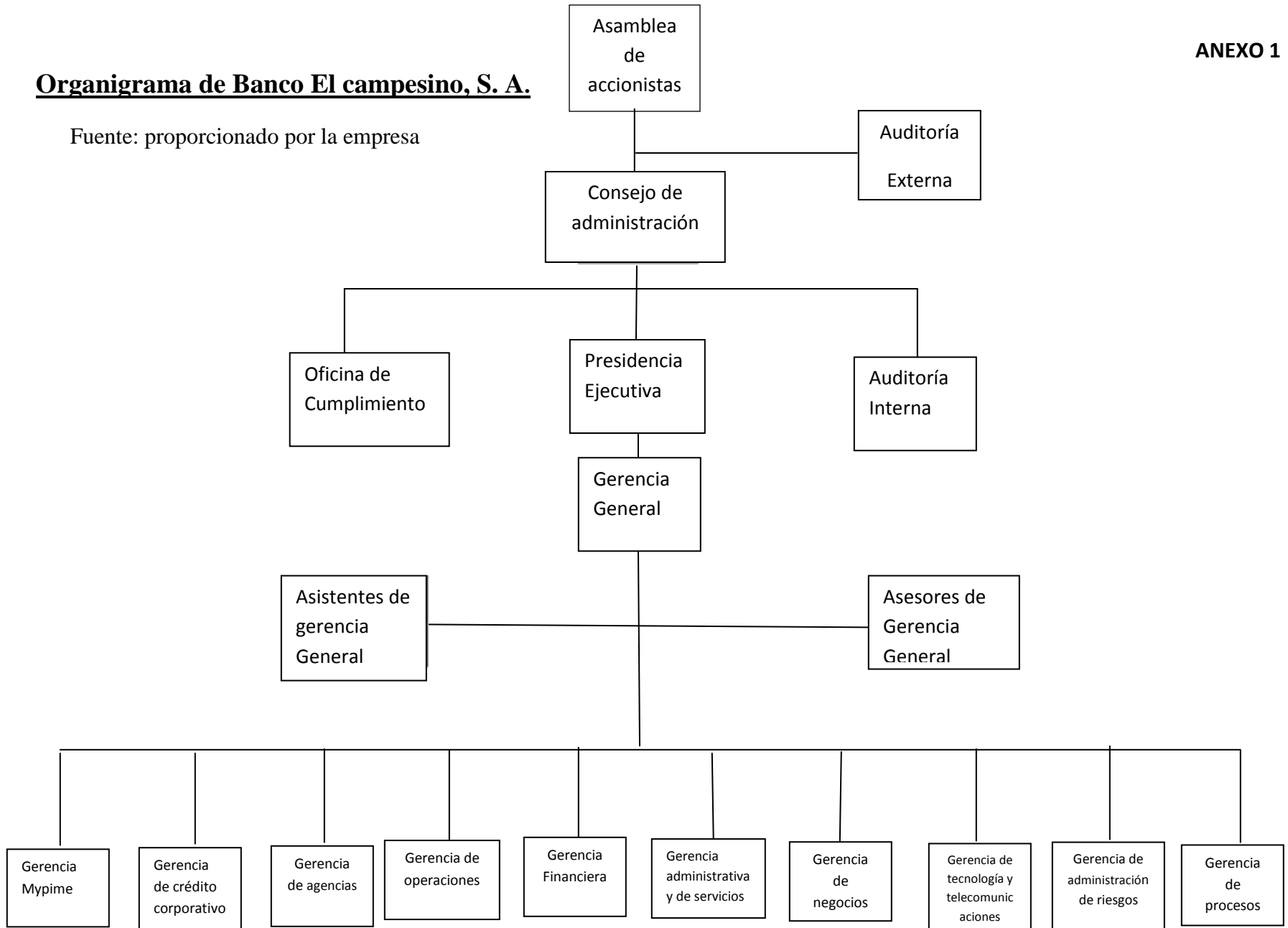
Reglamento para la apertura, el manejo y el control de cuentas de depósitos monetarios en el banco de Guatemala artículo. 4 vigente a partir del 20 de agosto de 2008.

ANEXOS

Organigrama de Banco El campesino, S. A.

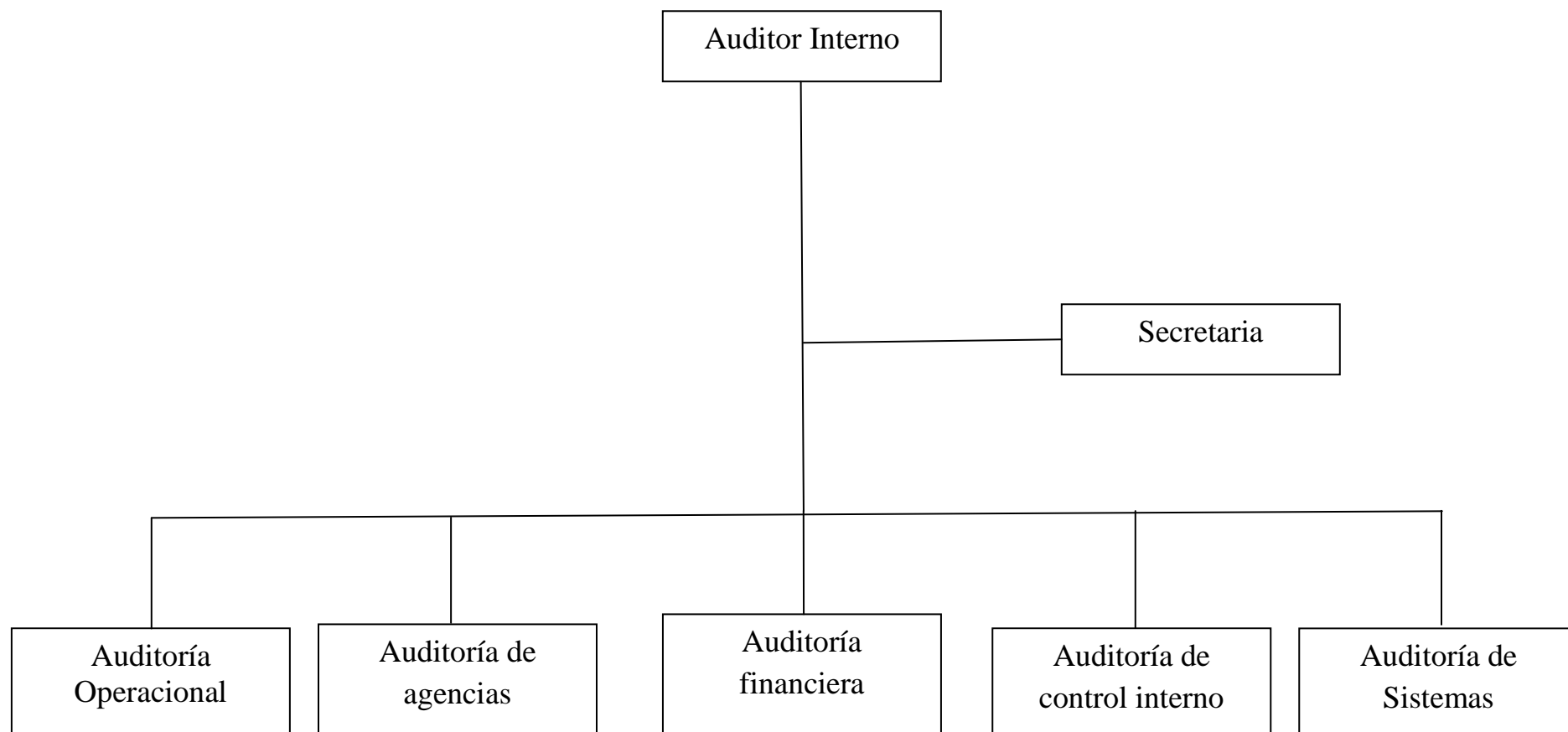
Fuente: proporcionado por la empresa

ANEXO 1



Organigrama de Banco El campesino, S. A.

Fuente: proporcionado por la empresa



Cuestionario de planeación

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	Pregunta	respuesta	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con un área especializada para desempeñar la función de planeación?		
2	¿Actualmente contribuyen los planes generales y departamentales a alcanzar los planes de la empresa?		
3	¿Existe un aumento económico en el capital del banco en los últimos 5 años?		
4	¿Se toman en cuenta los planes y soluciones de años anteriores para mantener una constante mejora?		
5	¿En los últimos 5 años se ha obtenido una tasa de rendimiento favorable?		
6	Si su anterior respuesta es negativa ¿A qué se debe que no se alcanzó la tasa de rendimiento?		

ANEXO 4

Cuestionario para evaluar el área financiera de la empresa

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	Pregunta	Respuesta	
1	¿Cuenta la empresa entre sus políticas con estimaciones para créditos incobrables?	SI	NO
2	¿Cómo considera la información que contienen los estados financieros?		
3	¿Se ha obtenido algún tipo de financiamiento?	SI	NO
4	¿Se conocen los rendimientos negativos y positivos que pueden producir los financiamientos otorgados?	SI	NO
4	¿Se efectúan estudios periódicos de análisis e interpretación de estados financieros?	SI	NO

ANEXO 5

Cuestionario para evaluar el área fiscal-tributaria de la empresa

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	Pregunta	respuesta	
		SI	NO
1	¿Se pagan puntualmente los impuestos prescriptos por la ley de Guatemala para entidades Financieras?		
2	¿Se está al tanto con los cambios que sufren las leyes para no tener inconvenientes con el pago de impuestos?		
3	¿La empresa cumple con sus obligaciones fiscales, estatales, municipales y federales?		
4	¿Ha existido algún retraso en el pago de impuestos?		

ANEXO 6

Cuestionario de aspectos generales de la empresa

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	respuesta	
		SI	NO
1	¿Conoce usted la Misión y la Visión de la empresa?		
2	¿Existe un organigrama que detalle las funciones de cada área de la empresa?		
3	¿Existen manuales de política interna?		
4	¿Hay reglamentos instituidos para cada área de trabajo?		
5	¿Conoce los objetivos generales, sociales, económicos y de servicio de la empresa?		
6	¿Se obtienen comentarios del personal acerca de las nuevas políticas de una manera abierta al dialogo?		
7	¿Se realizan planificaciones a largo, mediano y corto plazo dentro de la empresa?		
8	¿Existe una infraestructura adecuada y suficiente para el cumplimiento de los programas y proyectos?		
9	¿Se comparan los presupuestos con los resultados reales de la empresa?		
10	¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos?		
11	¿Existe un programa establecido para el reclutamiento, selección y contratación del personal?		
12	¿Se implementa uso de uniformes?		
13	¿Existe suficiente y adecuada seguridad para el personal y los bienes de la empresa en general?		
14	¿Qué clase de mantenimiento se da al equipo de la empresa?		
15	¿Existe un presupuesto para investigación y desarrollo de oportunidades en el mercado financiero?		
16	¿El área de informática cuenta con personal capacitado?		
17	¿Existe una recolección de datos para investigar lo que el cliente piensa de la empresa, su personal y sus productos?		
18	¿Se evalúa constantemente el tipo de atención al cliente?		

ANEXO 7

Cuestionario para el departamento de Contabilidad

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas	
1	¿Existe un control de todas las operaciones del Banco?	SI	NO
2	¿A cada cuanto tiempo se realiza un balance que verifique las ganancias del Banco?		
3	¿La entidad incurre en costos administrativos por el pago de documentos que son reportados robados o extraviados?	SI	NO
4	¿A que cuenta se cargan estos gastos?		
5	¿Se ha efectuado un análisis que determine que costo tienen mensualmente estos cargos?	SI	NO
6	¿Aparte del costo monetario que representan estos cargos que otra consecuencia se deriva de ellos?		
7	¿Qué área se debe reforzar para reducir el índice de costos por pago de estos documentos?		

ANEXO 8

Cuestionario para Evaluar aspectos del departamento de Personal (R.R.H.H)

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas	
1	¿Qué departamento es el encargado de seleccionar y reclutar al personal de la empresa?		
2	¿Qué otras funciones tiene el departamento de R.R.H.H. dentro de la empresa?		
3	¿Se tiene un control del número total del personal por áreas y cargos que tiene la empresa?	SI	NO
4	¿Llevan registros del personal que han demostrado irresponsabilidad dentro de sus actividades de trabajo?	SI	NO
5	A nivel empresa ¿Cuál considerarías que ha sido una de las áreas con mayores problemas en el cumplimiento de sus funciones?		
6	¿Estos problemas ocasionan algún tipo de gasto para la empresa?	SI	NO
7	¿Por que ocasionan un gasto para la empresa?		
8	¿Cuentan con un goce adecuado de vacaciones y feriados todos los empleados?	SI	NO
9	¿Gozan los empleados de todos los beneficios que la ley enmarca?	SI	NO
10	Actualmente, ¿cuenta la empresa con una capacitación adecuada para el personal de cada área?	SI	NO
11	¿A cada cuanto tiempo se realizan estas capacitaciones?		
12	¿Existe un control del cumplimiento de metas y objetivos a alcanzar después de aplicar cada una de las capacitaciones a los empleados?	SI	No
13	¿Crees que la información de las capacitaciones está llegando clara, pero sobre todo que se aplica seriamente en cada una de las áreas?	SI	NO
14	¿Crees que sería necesario reforzar la capacitación el área que has designado con mayor problema en el cumplimiento de sus funciones?	SI	NO

ANEXO 9

Cuestionario para departamento de Auditoría Interna

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____
 Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas		Observaciones
		Si	No	
1	¿El banco acepta las recomendaciones y corrige las irregularidades señaladas producto de las auditorías Internas o las auditorías Externas practicadas por el Órgano de Fiscalización superior?			
2	¿Hay informes sobre el resultado obtenido de las auditorías practicadas y el seguimiento que se le haya dado a las inconsistencias detectadas?			
3	¿Qué área es la encargada de recibir y solucionar los casos de clientes por pago de documentos reportados extraviados o robados?			
4	¿Existe un programa Anual de Auditorías realizadas en cuestión de la cantidad de documentos (cheques) pagados o rechazados por ser reportados extraviados o robados?			
5	¿Ha detectado algún cambio necesario que se deba aplicar dentro de los manuales de normas, políticas, guías y procedimientos para la práctica del pago de documentos que ayude al fortalecimiento del control interno de estas transacciones?			

ANEXO 10

Cuestionario aplicable al personal de Agencias
Gerente y subgerente de Agencias

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____
Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas	
1	¿En el área de agencias empieza la relación cliente-empresa pero en qué punto de la agencia crees que se concentra más esta relación?		
2	dentro de la capacitación que se realiza a los empleados bancarios existe un reglamento interno escrito que pueda brindar apoyo a los empleados sobre los temas de	Coloque una x donde corresponda	
		SI	NO
	*consulta y cambio de firmas,		
	*consulta y verificación de documentos de identificación		
	*pago o rechazo de cheques		
3	¿Existe personal especializado dentro de las agencias que puedan resolver cualquier duda al momento de solventar el pago de un documento?	SI	NO

ANEXO 11

Cuestionario aplicable al personal de Agencias

Receptor-Pagador

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas	
		SI	NO
1	¿Es adecuada la estructura física de las ventanillas para proteger la confidencialidad de la información que se está utilizando al momento de cada transacción?	SI	NO
2	¿Vía Intranet tiene un servicio eficaz y rápido para la resolución de dudas al momento del pago de un documento?	SI	NO
3	¿Cree que existen suficientes y adecuadas medidas de seguridad para sentirse bien en su área de trabajo al momento de negar el pago de un documento?	SI	NO
4	¿Qué cambio ha detectado que se pueda aplicar dentro del área de ventanilla o en los manuales de normas, políticas, guías y procedimientos que ayuden a fortalecer el control de identidad de los clientes?		
5	dentro de la agencia hay una persona especializada que pueda resolver dudas a los empleados sobre los temas de	Coloque una x donde corresponda	
	*consulta de firmas,	SI	NO
	*consulta y verificación de documentos de identificación		
	*pago o rechazo de cheques		
6	¿Tiene conocimiento del procedimiento a seguir en caso de detectar una persona que quiere cambiar un cheque robado?	SI	NO

ANEXO 12

Cuestionario aplicable al personal de Agencias

Atención al cliente

Nombre de la empresa: _____ Fecha: _____

Nombre del Responsable: _____ Puesto que Ocupa: _____

No.	pregunta	Respuestas	
		SI	NO
1	¿Hay un control de la privacidad de información de los clientes adecuada?	SI	NO
2	¿De los trámites y documentos que tiene a su resguardo en esta área cual es el que produce mayor riesgo si no se lleva un control adecuado dentro de la agencia?		
3	¿Qué documento es el que implica un mayor compromiso entre el banco y el cliente?		
4	¿Cuenta con algún recurso para orientar a los clientes sobre el manejo, el cuidado y la responsabilidad que asume desde el momento que le es entregada una chequera?	SI	NO
5	¿Qué formas de capacitación consideras necesarias para mejorar y ampliar el conocimiento de los clientes con las formas correctas e idóneas del manejo de su chequera?		
6	Siendo el cuidado preventivo lo esencial para evitar cualquier tipo de problema posterior a la entrega de los documentos (chequeras) ¿De qué manera se podrían fortalecer las medidas de seguridad para el resguardo de los documentos hasta el momento de la entrega?		
7	¿De qué manera se puede prevenir y disminuir el reporte de clientes que aseguran que antes de recibir una chequera se han sustraído documentos?		

Cédula narrativa del área de sistemas y procedimientos de control de
operaciones
Auditoría Interna

OBSERVACIÓN		
Nombre de la Empresa:	Banco El Campesino, S.A.	Fecha:
Área a Evaluar:	Sistemas y Procedimientos	
NARRATIVA		
1 DE 2		

Cédula narrativa del área de sistemas y procedimientos de control de
operaciones
Auditoría Interna

OBSERVACIÓN		
Nombre de la Empresa:	Banco El Campesino, S.A.	Fecha:
Área a Evaluar:	Solución de casos	
NARRATIVA		
2 DE 2		