

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO  
RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA  
CRUZ S.A.

Proyecto de Grado Para la Obtención del Grado de Licenciatura

**POR: SHIRLEY KARINA ARCE UZEDA**

TUTOR: Mg. Sc. FELIPE VALENCIA TAPIA

LA PAZ – BOLIVIA

Noviembre, 2014



## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	6
INTRODUCCIÓN .....	8
ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO .....	8
EVOLUCIÓN HISTÓRICA .....	10
Capítulo I.....	11
1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES .....	11
1.1. EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A. (BMSC).....	11
<b>1.2. MISIÓN</b> .....	12
<b>1.3. VISIÓN</b> .....	12
<b>1.4. VALORES</b> .....	12
<b>1.5. ORGANIGRAMA DEL BMSC</b> .....	13
<b>1.6. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA EN EL BMSC</b> .....	13
<b>1.6.1. Objetivos de la UAI</b> .....	14
<b>1.6.2. Misión y Visión de la UAI</b> .....	14
<b>1.6.3. Política</b> .....	15
<b>1.6.4. Funciones y Atribuciones</b> .....	15
<b>1.7. MARCO NORMATIVO</b> .....	16
Capítulo II .....	17
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
<b>2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	17
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
2.3. CUESTIONAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	18
2.4.1. Variables Dependientes .....	18
2.4.2. Variables Independientes.....	18
2.4.3. Operacionalización de Variables.....	19
2.5. JUSTIFICACIÓN.....	21
2.5.1. Justificación Económica.....	21
2.5.2. Justificación Práctica .....	21
2.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	21



2.6.1. Objetivo General .....	21
2.6.2. Objetivos Específicos .....	22
2.7. ALCANCE .....	22
2.6.1. Alcance Temático .....	22
2.6.2. Alcance Geográfico .....	22
2.6.3. Alcance Temporal .....	22
Capítulo III .....	23
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>23</b>
3.1.1. Método Exploratorio .....	23
3.1.2. Método Descriptivo .....	23
3.1.3. Nivel de Investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1.4. Método para Recopilar Información .....	24
3.1.5. Método para Generar el Conocimiento .....	24
<b>3.1.5.1. La Observación .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.5.2. La Abstracción .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.5.3. Concretización .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.5.4. Síntesis .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.5.5. Cuestionarios .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.5.6. Entrevista .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.2. FUENTES SECUNDARIAS .....</b>	<b>26</b>
Capítulo IV .....	27
MARCO TEÓRICO .....	27
PRIMERA PARTE – CONTROL INTERNO .....	27
<b>4. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1. CONTROL INTERNO .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.1. Definición de Control Interno .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1.2. Objetivos Básicos del Control Interno .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.3. Niveles de Control .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1.4. El Informe COSSO (Committee of sponsoring organizations) .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.5. El Control Interno en el Sistema Bancario .....</b>	<b>36</b>



4.1.5.1.	Control Interno de Caja.....	38
4.1.5.2.	Principios de Control Interno de Caja y Bancos:.....	38
4.1.5.3.	Objetivos del Control Interno de Caja:.....	38
4.1.5.4.	Control para cada Origen de Entradas a Caja o Bancos: .....	39
4.1.5.5.	Puntos Críticos del Control Interno en Caja .....	39
4.1.5.6.	Evaluación del Riesgo en el Disponible .....	42
4.1.6.	BASILEA III.....	43
4.1.7.	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DISPONIBLE 46	
4.1.8.	FACTORES DE RIESGO .....	48
4.1.9.	Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en Cajas.....	49
SEGUNDA PARTE – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....		51
4.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	51
4.1.1.	Definición de Manual .....	51
4.1.3.	Objetivo de un Manual .....	52
4.1.3.	Ventajas del uso de un Manual .....	52
4.1.4.	Procedimientos para la Elaboración de un Manual.....	53
4.1.5.	Contenido del Manual de Procedimientos .....	53
4.1.6.	Aprobación del Manual .....	55
4.1.7.	Aplicación y Cumplimiento del Manual.....	55
TERCERA PARTE – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....		56
4.3.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	56
4.3.1.	Administración de Recursos Humanos .....	56
4.3.2.	Objetivos de la Gestión del Talento Humano .....	56
4.3.4.	Desarrollo de Personal .....	57
CUARTA PARTE – AUDITORÍA .....		58
4.4.	AUDITORÍA.....	58
4.4.1.	Definición de Auditoría.....	58
4.4.2.	Ventajas y Desventajas de la Auditoría.....	58
4.4.3.	Objeto de la Auditoría.....	59
4.4.4.	Etapas de la Auditoría .....	59



4.4.4.1. Planeación .....	59
4.4.4.2. Examen .....	60
4.4.4.3. Evaluación .....	61
4.4.4.4. Presentación .....	62
4.4.5. Procedimientos de Auditoría .....	62
4.4.6. Técnicas de Auditoría .....	62
QUINTA PARTE – PAPELES DE TRABAJO, EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO .....	63
4.5. DEFINICIÓN DE PAPELES DE TRABAJO .....	63
4.5.1. Marco Normativo que Rige la Preparación de los Papeles de Trabajo ;Error! Marcador no definido.	
4.5.2. Objetivo de la Preparación de los Papeles de Trabajo .....	63
4.5.3. Aspectos que Condicionan la Cantidad de los Papeles de Trabajo ...	63
4.5.4. Características de los Papeles de Trabajo .....	64
4.5.5. Información Mínima que Deben Contener los Papeles de Trabajo...	65
4.5.6. Referenciación de los Papeles de Trabajo .....	66
4.5.7. Correferenciación de los Papeles de Trabajo .....	67
4.5.8. Marcas de Auditoría.....	68
4.5.9. Legajos de Papeles de Trabajo .....	68
4.5.10. Seguridad y Archivo de los Papeles de Trabajo .....	71
4.5.11. Evaluación .....	71
4.5.12. Supervisión .....	71
4.5.13. Informe de Evaluación .....	71
4.5.14. Seguimiento .....	71
Capítulo V .....	72
Capítulo VI.....	119
APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL .....	119
6. INTRODUCCIÓN .....	119
6.1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DEL BMSC S.A.....	119
3. ETAPA: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	129
4. ETAPA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	137



<b>4. ETAPA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	141
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	146
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	148
<b>ANEXOS</b> .....	150
<b>I. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>II. DIVISIÓN DE RIESGOS</b> .....	150
<b>III. MATRIZ DE RIESGOS EVALUACIÓN DE CAJAS</b> .....	152
<b>IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	154
<b>V. PROCEDIMIENTO: Proceso Control de Cajas</b> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo de Proyecto de Grado consiste en la Elaboración de un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. pretende establecer los principales puntos críticos en la administración del flujo de recursos financieros en el Área de Cajas de las Entidades Financieras para proponer mejoras en el Sistema de Control Interno.

En este contexto es que el sistema de Control Interno asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo del Banco.

El Manual pretende contribuir a la consolidación del principio de que el Control Interno sobre los recursos es en primera instancia responsabilidad del que trabaja con ellos y los custodia, pero en el cumplimiento de las regulaciones establecidas para su preservación, participan todos los trabajadores de la Entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan. El conocimiento y aplicación de las normas incluidas en su contenido son indispensables para el adecuado control en las Entidades, dada la vulnerabilidad y riesgo que pudiera derivarse de la dispersión y tenencia de estos bienes por trabajadores, técnicos y funcionarios, y la condición de accesibilidad, característica propia de toda instalación del sector.

La estructura del Manual de Auditoría esta dividido en seis capítulos:

- Capítulo I: Antecedentes Institucionales.
- Capítulo II Planteamiento del Problema.
- Capítulo III: Diseño Metodológico.
- Capítulo IV: Marco Teórico dividido en cinco partes:
  - ✓ Control Interno.
  - ✓ Manual de Procedimientos.
  - ✓ Gestión del Talento.
  - ✓ Auditoría.



✓ Papeles de Trabajo.

- Del Manual y de la Auditoría.
- Aplicación Práctica del Manual.

El Manual cumple la función de brindar la información especializada de manera ágil y organizada para que contribuya a facilitar el trabajo del personal asignado a esta Área y a la Unidades correspondientes.

El Marco Conceptual, enuncia las características generales, ambiente en que se desarrolla el Trabajo, las áreas económicas y financieras, muestra las definiciones fundamentales, situando a los usuarios del Manual en condiciones de comprender su contenido.

La Aplicación Práctica viabiliza las condiciones previas, constitución, clasificación y procedimientos establecidos para Caja. Muestra diferentes instrucciones y orientaciones emanadas de las Normas Vigentes, y otras actividades establecidas para el desarrollo de los procedimientos inherentes a la circulación monetaria en el Banco. Para garantizar la revisión sistemática y las supervisiones relacionadas con el movimiento de efectivo, los instrumentos de pago y demás factores vinculados al Área de estudio brinda las indicaciones para lograr este objetivo.

En las Referencias Metodológicas se registran las citas de los documentos oficiales que sustentan el contenido del Manual.

En el Informe de Control Interno se expusieron los Hallazgos de Auditoría más relevantes, a ellos se emitieron Recomendaciones que serán utilizadas por Gerencia General que instruye en forma escrita al Jefe de Agencia, Responsable Contable, y al Supervisor de Cajas para el mejoramiento continuo de la calidad de dichos procesos, de esta manera se efectúe el logro de los objetivos y metas Institucionales.





## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las Empresas en general, se ven fortalecidas con la asimilación de la calidad total, excelencia gerencial y sistemas de información, estos nuevos enfoques están orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y mensurable para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades. <sup>1</sup>

En este contexto es que el sistema de Control Interno asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las Empresas. La mejora y perfeccionamientos del Sistema de Control Interno, se da a través de las Auditorías que se aplican en las Empresas dentro de un período determinado para conocer sus restricciones, problemas, Deficiencias, como parte de la evaluación. Siendo que la articulación de los órganos de control, asesoría, apoyo de una organización social en conjunto posibilita el cumplimiento de los fines empresariales. Este planteamiento posee singular importancia cuando se aplican Auditorías específicas debiendo ejercitar el Control posterior al ámbito político, administrativo, operativo; para que los resultados contribuyan al relanzamiento empresarial.

El presente trabajo pretende establecer los principales puntos críticos en la administración del flujo de recursos financieros efectuados por el área de cajas de las Entidades Financieras para proponer mejoras en el Sistema de Control Interno al respecto tomando como base de estudio al Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

Este proyecto hace mención a las actividades realizadas en el área de cajas comparable a distintas Entidades Financieras, así mismo realiza un estudio de los problemas que ocasionan un deficiente Sistema de Control Interno.

## **ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO**

En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una Entidad Económica. En ese sentido, el término administración se

---

<sup>1</sup> <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtm>



emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la Entidad Económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo, sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una Entidad para proteger sus recursos, tender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Puede afirmarse, que el Control Interno es el sistema nervioso de una Entidad, ya que el mismo abarca toda la organización, contribuye a establecer una adecuada comunicación debe ser diseñado para dar respuesta a las necesidades específicas según las diferentes particularidades inherentes a la organización de la producción y los servicios. El Control Interno comprende el plan de organización, información y control, prácticas de empleo y entrenamiento del personal, control de calidad, planeación de la producción, etc. Toda operación lleva implícito el Control Interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de el.

El Control Interno se desarrolla dentro de la Entidad por el interés de la administración, ya que esta desea asegurar al máximo la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la Entidad, utilizando como herramienta procedimientos o formas pre-establecidas de control que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con personal idóneo para las funciones a cumplir.

El Sistema de Control Interno ha tenido una evolución en función a las necesidades de seguridad contable y física de los recursos captados por las Instituciones Financieras.



## **EVOLUCIÓN HISTÓRICA**

En 1949, el Control Interno comprendía el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables.

En 1972 el SAS 1 (Statement on Auditing Standards) definió al Control administrativo, como el punto de partida para determinar el Control Contable de las transacciones ya que el primer control está relacionado con el proceso de toma de decisiones en la autorización de transacciones por la gerencia.

En 1980 el SAS 30, aclaró que el estudio y evaluación del Control Interno realizado por el Auditor como parte de una Auditoría, es un paso intermedio para formar una opinión sobre los Estados Financieros y por lo tanto, no es suficiente como para opinar sobre el sistema de control en su totalidad.

En 1988 el SAS 55, no consideraba al Control Interno como un sistema sino como una estructura que comprendía tres elementos: El ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control.

En 1995 el SAS 78 corrige al SAS 55, para reconocer la definición y descripción del Control Interno según el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations), el cual establece que el Control Interno, es un proceso efectuado y diseñado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de lo siguiente:

- Confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.



## CAPÍTULO I

### 1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

#### 1.1. EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A. (BMSC)

El Banco Mercantil desde su fundación hace 102 años, no sólo se ha caracterizado por ser un Banco sólido y líder en el mercado; sino que ha sido testigo y protagonista de los acontecimientos que marcaron historia en nuestro país. Desde el 11 de Diciembre de 1905, fecha de su nacimiento, ha acumulado invaluable experiencia que avala el prestigio nacional e internacional que actualmente ostenta.

Con un acertado movimiento de anticipación y lectura de los indicadores de la economía nacional en general, en Abril del 2006 se lanza hacia un liderazgo indiscutible a partir de la compra del paquete accionario mayoritario en el Banco Santa Cruz iniciando el proceso de fusión más importante de los últimos tiempos dentro el Sistema Financiero Boliviano.

Posterior a la fusión por incorporación del Banco Santa Cruz al Banco Mercantil se define la nueva denominación y razón social Banco Mercantil Santa Cruz S.A. que rescata los nombres de ambas Entidades por su importante posicionamiento en el mercado.

Mercantil Santa Cruz, es en la actualidad el Banco número uno del país, con 176 cajeros automáticos, brinda a sus clientes el respaldo de sus más de 1.200 millones de dólares en activos, con una cartera bruta de alrededor de 650 millones de dólares y depósitos del público por encima de los 1.000 millones de dólares.

Banco Mercantil Santa Cruz a su vez es socio mayoritario, en cuatro Empresas subsidiarias que han mostrado un importante crecimiento en los negocios y un alto nivel de rentabilidad:

- Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Mercantil Santa Cruz S.A.,
- Mercantil Santa Cruz Agencia de Bolsa S.A.,
- Universal Brokers S.A., y



- Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.

Adicionalmente, es propietario de Ritz Apart Hotel de 5 estrellas en la ciudad de La Paz.

## **1.2. MISIÓN**

"Somos el Banco líder de Bolivia, comprometidos en brindar a nuestros clientes soluciones financieras mediante un servicio de calidad, ágil y eficiente asegurando la creación de valor para los accionistas, el desarrollo de nuestra gente y contribuyendo al desarrollo del país".

## **1.3. VISIÓN**

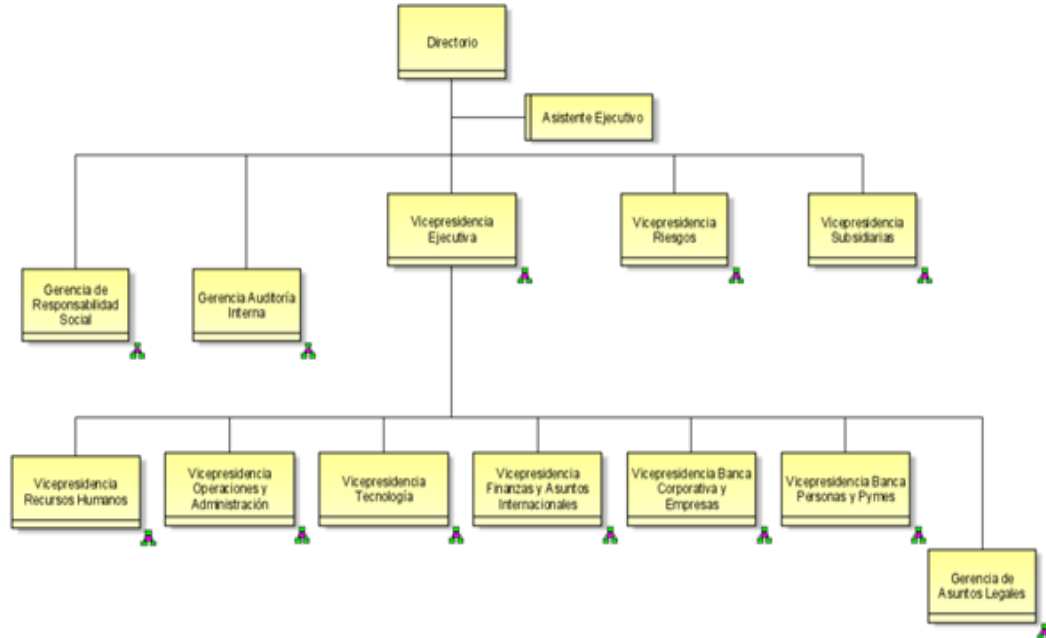
Un Banco sólido, comprometido con Bolivia y su gente.

## **1.4. VALORES**

- Liderazgo: Marcar el rumbo siendo reconocidos como el mejor Banco del Sistema Financiero.
- Servicio al Cliente: Vocación por satisfacer las expectativas de nuestros clientes actuales y potenciales.
- Integridad: Actuar con honestidad, lealtad y ética profesional anteponiendo los intereses colectivos y propios.
- Excelencia y Profesionalismo: Actitud para desempeñar una gestión sobresaliente adaptándose de manera activa y flexible a los cambios del entorno, logrando los mejores resultados en lo personal, grupal y organizacional.
- Calidad y confiabilidad: Cumplir eficientemente con los compromisos pactados.
- Responsabilidad por los resultados: Tomar decisiones asumiendo la responsabilidad que ellas implican.
- Respeto por todas las personas y trabajo en equipo: Desarrollar un ambiente de trabajo armónico, en un clima de confianza e integridad valorando la diversidad, la comunicación efectiva y la construcción de equipos de alto desempeño que permitan el crecimiento mutuo.



## 1.5. ORGANIGRAMA DEL BMSC



## 1.6. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA EN EL BMSC

Según la definición del Instituto de Auditores Internos (IIA), la Auditoría Interna es “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”

La Auditoría Interna es aquella que se práctica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades. Por consiguiente, debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones y los procesos de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.



### **1.6.1. Objetivos de la UAI**

La función de Auditoría Interna, habitualmente, se asocia con la fiscalización interna de la organización; sin embargo, dentro de las Entidades que norman y desarrollan la práctica internacional, existe una tendencia para concentrar la atención de la Auditoría Interna, en aspectos tales como: las evaluaciones operativas, los análisis de sistemas de procesamiento de datos, estudios de costos administrativos y otros similares; en busca de lograr el esperado soporte a la dirección de las Empresas, brindando la suficiente confianza en sus Sistemas de Control Interno.

Por lo mencionado en el punto anterior, la labor del Área de Auditoría Interna contribuirá a los siguientes propósitos organizacionales:

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente (interna y externa).
- Promover el Control Interno eficaz y efectivo.
- Realizar Auditorías preventivas y de mayor recurrencia en unidades de negocio que permitan disminuir riesgos y ocurrencia de fraudes.
- Mejorar el control integral de los riesgos del Banco, optimizando, además, la respuesta de la Dirección en prevenir, detectar y corregir riesgos.
- Colaborar en los sistemas de medición de desempeño y toma de decisiones.
- Promover la cultura de “accountability” (necesidad de hacer un seguimiento de acciones y decisiones, para que estas sean transparentes - rendición de cuentas).
- Asegurar la confiabilidad de la información financiera.
- Verificar el cumplimiento de normativa interna y externa como legislación vigente.
- Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras (ASFI).

### **1.6.2. Misión y Visión de la UAI**

#### **Misión**

La Auditoría Interna contribuye en forma independiente, objetiva, a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional



para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección del Banco.

### **Visión**

Servir como área de apoyo y control en el desarrollo de los procesos operativos y administrativos, buscando la excelencia Institucional.

#### **1.6.3. Política**

El Banco cuenta con la POL/AUD/001 "Política de Auditoría Interna" donde se establece que el área de Auditoría Interna es responsable del control del cumplimiento de la normativa interna y externa del Banco, así como su dependencia del Directorio a través del Comité de Auditoría.

#### **1.6.4. Funciones y Atribuciones**

La Auditoría Interna efectúa la evaluación del grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de Control Interno incorporados en ellos, determina la confiabilidad de los registros y Estados Financieros y analiza los resultados de las operaciones.

Las siguientes son funciones y atribuciones del Área de Auditoría Interna:

- a) Evaluar en forma permanente el Sistema de Control Interno Institucional, efectuando las Recomendaciones para su mejoramiento.
- b) Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.
- c) Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.
- d) Promover la coherencia de las políticas del Banco y actividades del Área de Auditoría Interna con aquellas emanadas del Directorio a través del Comité de Auditoría, Auditoría Externa y las emitidas por los entes reguladores.
- e) Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, propuestas por las áreas auditadas.





- f) Establecer una cultura de mejoramiento continuo y productividad en todos los procesos de Auditoría Interna.
- g) Actuar con independencia de criterio y de acción respecto a las demás unidades de la organización en el desempeño de su cometido y en la elaboración de sus informes.

### **1.7. MARCO NORMATIVO**

El BMSC aplica la normativa vigente en el país, las principales son las siguientes:

- ✓ Ley de Sistemas Financieros N° 393.
- ✓ Normativa de la ASFI.
- ✓ Manual de Normas para Cajas.
- ✓ Normas y Controles Operativos Básicos que se deben cumplir en el Área de Cajas.
- ✓ Normas de seguridad esenciales para la prevención de situaciones inesperadas en el Área de Cajas.



## **CAPÍTULO II**

### **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

A la fecha y como fruto de la Revisión Preliminar, se ha establecido que si bien existen Normas Internas y Manuales de Operación para la manipulación y operatividad en Cajas de Bancos, aún se detectan Deficiencias que permiten el incumplimiento de normas o el accionar inadecuado de funcionarios, cuyo objetivo particular puede ser la ganancia especulativa e indebida con recursos de la Entidad; o simplemente la debilidad de los Controles que perjudica la imagen del Banco. Ejemplos de las Deficiencias pueden constituir la diversidad de formas de manipulación del material por parte del personal de Cajas, por ejemplo, ganancias particulares negociando recursos en actividades de tipo de cambio y/o préstamo por periodos muy cortos de tiempo debido al Control reducido sobre permisos y salidas fuera de la Institución en horario de trabajo, con la consiguiente pérdida potencial de ingresos por parte de la Entidad Financiera. Otras Deficiencias, se presentan cuando no existe protección del material de Remesas enviadas por las Agencias mientras el Jefe de Cajas termine su trabajo rutinario. Estas Deficiencias y otras que se puedan establecer a través de la Evaluación del Control Interno relacionado a Cajas, requieren un detallado análisis y la adopción de medidas de control que deben ser parte del Sistema General de Control Interno, razón por lo que es necesario contar con un Manual que uniforme procedimientos eficientes y efectivos.

#### **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Uno de los problemas que da origen a este trabajo analítico es la pérdida de recursos financieros por parte de las Entidades Financieras debido a la inconducta por parte de los Funcionarios, cuyo origen se debe a las Deficiencias y Excepciones de Control Interno relacionados con el Área de Cajas que conlleva los Riesgos de Pérdidas Financieras y de Imagen de las Entidades Financieras. En la Revisión Preliminar se establecieron:

- Recurrentes fallas de caja.



- Falta de verificación de dinero recibido y entregado, por parte de los cajeros.
- Control reducido sobre permisos y salidas fuera de la Institución en horario de trabajo por parte de los cajeros.

### **2.3. CUESTIONAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

¿La Elaboración de un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., se constituirá en un aporte a la Carrera para realizar evaluaciones similares en Entidades Financieras y al mismo tiempo permitirá establecer Deficiencias y Excepciones de Control Interno de tal manera que se pueda formular Recomendaciones de Control Interno tendientes a subsanarlas?

### **2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

#### **2.4.1. Variables Dependientes**

- Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- Informe de Recomendaciones de Control Interno.

#### **2.4.2. Variables Independientes**

- Eficacia y Eficiencia del trabajo de Auditoría en función de la aplicación del Manual de Auditoría para evaluar el Control Interno relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- Calidad del Control Interno en función de la aplicación o no de las Recomendaciones de Control Interno fruto del presente trabajo.



### 2.4.3. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZADOR	DIMENSIÓN	INDICADORES	ACCIONES/VALORES
<b>Informe de Recomendaciones de Control Interno</b>	Determinar mediante la evaluación y verificación, las Recomendaciones sobre el Control Interno en el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	Estudio Previo del Sistema de control vigente en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de los objetivos, políticas y Normas vigentes.</li> <li>▪ Pruebas de recorrido al actual proceso de cajas.</li> <li>▪ Disminución de Debilidades tales como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega y recepción de efectivo de bóveda.</li> <li>- Pérdida frecuente de material monetario de los dependientes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tener conocimiento sobre los aspectos más importantes de la Entidad.</li> <li>▪ Antecedentes de la Entidad.</li> </ul>
		Examen de las Principales Deficiencias en el Banco Mercantil Santa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de Riesgos.</li> <li>▪ Análisis de Deficiencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar la existencia de controles</li> <li>▪ Aplicar pruebas de detalle.</li> </ul>



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

<b>Calidad de Control Interno En función de las Recomendaciones</b>	Establecer el grado de Eficacia en la implementación del Control Interno en actividades administrativas y operativas de la organización.	Cruz S.A.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pruebas de recorrido al actual proceso de cajas</li> </ul>
		Comunicación de los Hallazgos.	Conocimiento y aceptación del Informe	El informe de resultados con las Recomendaciones de Control Interno
		Implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar la existencia de controles.</li> <li>▪ Ambiente de control.</li> <li>▪ Identificación de eventos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar la existencia de Reglamentos y cómo fueron difundidos.</li> <li>▪ Información y Comunicación</li> </ul>
		Eficacia	Logro de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Cuestionarios</li> <li>▪ Obtención de Información.</li> <li>▪ Revisión Física y Documental</li> </ul>
		Implementación y grado de desarrollo	Cumplimiento de Reglamentos	Pruebas de cumplimiento



## **2.5. JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de un Manual de Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., coadyuvará al Control, Seguimiento y Evaluación de los procesos adoptados para la Auditoría a realizar en el Área de Cajas, los cuales son necesarios y sirven para utilizar como una guía de aplicación real y práctica. Asimismo, coadyuvará en la Cultura de Control Interno de la Institución respecto a este Proceso.

### **2.5.1. Justificación Económica**

La contribución práctica de la aplicación de elementos adicionales de Control Interno permitirá reducir las pérdidas potenciales para la Entidad y para los funcionarios del Área de Caja.

### **2.5.2. Justificación Práctica**

El Área de Cajas es la principal vía de acceso a los productos y servicios que ofrece una Entidad Financiera al público en general. Esta actividad de nexo implica un riesgo que debe ser minimizado a través de la aplicación de un adecuado Sistema de Control Interno; por tanto, en el caso del presente trabajo la contribución práctica servirá para mejorar constantemente esta aplicación, prácticamente podré aplicar los conocimientos adquiridos en la UMSA para la realización del presente Trabajo.

## **2.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.6.1. Objetivo General**

Elaborar un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. para así poder identificar Deficiencias y Excepciones de Control Interno relacionadas con el sistema de administración del material monetario en la Entidad; para proponer Recomendaciones tendientes a subsanarlas y de esta manera se reduzca el riesgo de pérdida de recursos por parte de los funcionarios y por ende de Imagen por parte de la Entidad Financiera.



### **2.6.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar el Sistema de Control Interno relacionado al Área de Cajas vigente en las Entidades Financieras, tomando como Caso de Estudio al Banco Mercantil Santa Cruz, para seleccionar la óptima forma de realizar el trabajo y plasmar la misma en el Manual.
- Determinar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual Sistema de Control Interno.
- Crear en los usuarios externos e internos mayor calidad de seguridad y celeridad en los servicios.
- Proponer elementos adicionales de Control Interno en el actual sistema.

## **2.7. ALCANCE**

### **2.6.1. Alcance Temático**

El análisis efectuado en el Trabajo está referido fundamentalmente al Sector Financiero – Bancario y específicamente con la administración del Material Monetario en el Área de Cajas.

### **2.6.2. Alcance Geográfico**

El análisis específicamente considera el caso del Banco Mercantil S.A., en su sede de La Paz.

### **2.6.3. Alcance Temporal**

Se incluirá datos transversales sobre variables administrativo-financieras del área de Cajas.



## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se inicia como descriptiva en el entendido que se describirá el sistema actual de Control Interno y las Deficiencias existentes. La investigación es además correlacionar, porque se busca la correlación entre los nuevos elementos de Control Interno con la seguridad del material monetario que representa el resguardo de los ingresos de los funcionarios de Caja y de la Entidad Financiera.

##### **3.1.1. Método Exploratorio<sup>2</sup>**

El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Los estudios exploratorios son como cuando viajamos a un lugar que no conocemos, del cual no hemos visto ningún documental ni leído algún libro (a pesar de que hemos buscado información al respecto), sino simplemente alguien nos ha hecho un breve comentario sobre el lugar. Se considera este Trabajo de tipo Exploratorio porque está orientado al desarrollo de un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con el Área de Cajas del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

##### **3.1.2. Método Descriptivo**

El propósito de esta Investigación es especificar, de la manera más precisa posible e independiente, las características de los conceptos que componen el objeto de estudio, para así describir lo que se investiga. Al respecto Sampieri y los coautores señalan:

<sup>3</sup>“Los Estudios Descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan la variables medidas.

---

<sup>2</sup> <http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>.

<sup>3</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar; Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, México, D.F., 1998.





### **3.1.4. Método para Recopilar Información**

El Sistema Bancario es un sector que cuenta con información estandarizada respecto a datos contables, de manera que se puede disponer de información primaria sobre la contabilidad financiera de este sector, para identificar las Deficiencias y para elaborar las comparaciones y la eficiencia de los elementos propuestos de Control Interno, es decir, datos sobre la situación actual y futura del Control Interno, será obtenida principalmente mediante encuestas no estructuradas o poco estructuradas.

### **3.1.5. Método para Generar el Conocimiento**

“El método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental”.<sup>4</sup>

Toda investigación nace de algún problema, en este caso, el problema observado son las fallas de caja permanentes y la pérdidas de recursos no obtenidos por las Entidades Financieras. Los pasos de la metodología empleada son los siguientes:

#### **3.1.5.1. La Observación**

La observación es “El proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”.<sup>5</sup>

En este trabajo, se ha procedido a observar las permanentes fallas de caja y el inadecuado manejo del material monetario o el uso de este para obtener ganancias particulares en detrimento de las ganancias potenciales para la Entidad.

---

<sup>4</sup> DE LA TORRE, Ernesto y NAVARRO, Ramiro. Metodología de la Investigación, Pag.3, citado por Carlos E. Méndez A. En “Metodología”, Ed. Interamericana, 1998, Pág. 132.

<sup>5</sup> GUEVARA, Laureano, “Metodología de la Investigación Científica”, Universidad Santo Tomás, Bogotá, 1978.



### **3.1.5.2. La Abstracción**

Las actividades bancarias y el desenvolvimiento económico general establecen una serie de interrelaciones que hacen imposible analizar cada variable en relación con las demás. Por tanto para posibilitar un análisis objetivo sin interferencias es que se ha utilizado la abstracción como método de análisis en cada momento de la investigación. Las variables a considerar, independientemente del resto de variables, son, principalmente, las fallas de caja y las debilidades del Control Interno.

### **3.1.5.3. Concretización**

Una vez abstraído el objetivo del análisis, así como su naturaleza y fundamentos, se debe proceder al análisis de lo concreto, es decir, el análisis del funcionamiento de este fenómeno particular en la vida cotidiana.

Para el efecto, se analiza los resultados del comportamiento actual del Sistema de Control Interno y el resultado del sistema con los elementos adicionales.

### **3.1.5.4. Síntesis**

La síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio. En nuestro caso, se establecerá explicaciones del comportamiento del Sistema de Control Interno con los elementos propuestos y las variables de variación del ingreso de funcionarios de caja y de la Entidad Financiera.

### **3.1.5.5. Cuestionarios**

Técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en un conjunto de preguntas, escritas y orales, respecto a una o más variables a medir que debe responder un entrevistado. Por lo regular, el cuestionario es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos. Los procedimientos del Trabajo de campo, como las instrucciones para seleccionar, acercarse e interrogar a los entrevistados. <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ídem.



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **3.1.5.6. Entrevista**

La Entrevista es un medio por el cual se obtiene información importante sobre algún tema determinado, realizando una serie de preguntas. Entonces la investigación recopilará la información necesaria a partir de la elaboración de un cuestionario y una entrevista, donde se plasmarán los objetivos que guían la presente investigación.<sup>7</sup>

La entrevista permitirá determinar el desarrollo de las actividades que ejecutan las personas involucradas en el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en Banco MERCANTIL S.A.

### **3.2.2. FUENTES SECUNDARIAS**

Es la recopilación de información bibliográfica referente al tema: libros especializados Leyes, Normas, Resoluciones, Decretos, Glosarios y Páginas de Internet.

---

<sup>7</sup> LOZANO, Guillermo. [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com)



## **CAPÍTULO IV MARCO TEÓRICO**

### **PRIMERA PARTE – CONTROL INTERNO**

#### **4. MARCO TEÓRICO**

El marco del objetivo principal del proyecto es el de elaborar un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil S.A., a continuación se citan algunas definiciones principales.

##### **4.1. CONTROL INTERNO**

El Control Interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El Sistema de Control Interno además de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier Empresa en el camino de modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Por mucho tiempo el alcance del Sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el Sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto.

##### **4.1.1. Definición de Control Interno**

El Control Interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

eficiencia en las operaciones y procurar la adherencia de las políticas señaladas por la administración.

El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

### 4.1.2. Objetivos Básicos del Control Interno

El Control Interno tiene cuatro objetivos básicos a saber:

- Proteger los activos del movimiento.
- Obtener y producir información financiera veraz, confiable y oportuna.
- Promover la eficiencia de las operaciones del movimiento.
- Lograr que las operaciones que se efectúen sean acordes con las políticas establecidas.

De los dos primeros objetivos que son de tipo contable se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- **Objetivo de Autorización:** Tendiente a lograr que todas las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
- **Objetivos de Salvaguarda Física:** El acceso a los activos sólo debe permitirse según autorizaciones de la administración.
- **Objetivo de Verificación y Evaluación:** Los datos de los activos sujetos a custodia deben compararse periódicamente con las existencias y tomar las medidas respecto a las diferencias que se encuentren, así como verificar y



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

evaluar periódicamente los saldos de las cuentas de los Estados Financieros.

### **4.1.3. Niveles de Control**

#### **a) Autorización**

Es el lenguaje sencillo y directo utilizado, así como la documentación soporte, en su elaboración que facilita su comprensión y permitirá una mayor visión, aplicación e innovación del mismo, aspirando a que este constituya una medida de control imprescindible.

#### **b) Procesamiento y Clasificación**

La clasificación debe estar acorde a las áreas de la Entidad que represente un riesgo. La mala aplicación de las actividades provocaría robos y fraudes lo que originará un desequilibrio económico a la Entidad por lo que el proceso de clasificación del Control Interno debe ir acorde a las partes que sean más vulnerables y que pueda surgir de manera habitual, la clasificación se debe hacer en tres niveles para actos ordinarios, extraordinario y espontáneos.

#### **c) Salvaguarda Física**

Los activos fijos de toda Entidad representan su seguridad financiera así como sus demás activos por lo que la salvaguarda de los mismos representan la seguridad de que el perderlos por caso fortuito o fuerza mayor no le afecte a la Entidad de sobremanera por lo que los controles de salvaguarda física están enfocados a prevenir cualquier eventualidad que provoque la pérdida de estos activos o en su caso contar con un plan alternativo para llevarse a cabo en el momento que esto ocurra.



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **d) Verificación y Evaluación**

Todo sistema de control debe ser verificado y evaluado de manera constante y permanente lo que permitirá darle a la Entidad una seguridad de que los controles son los adecuados o en su caso se adecuan a los cambios de la Entidad, lo que permitirá tomar acciones preventivas y correctivas que garanticen el adecuado funcionamiento de los controles establecidos en la Entidad.

### **e) Establecimiento**

Una vez que se tienen identificadas las operaciones de la Entidad así como sus debilidades se establece el Control Interno que permita garantizar el cumplimiento de las actividades que se realizan en la Entidad.

Encontramos que el control de gestión se orienta a los procesos críticos de la organización, es decir, a los aspectos vitales que garanticen el éxito de la misión. Por ello, los factores críticos de éxito constituyen el punto inicial estratégico de un buen Sistema de Control. Un ejemplo de factores de éxito considerados son los que se muestran en la siguiente tabla:



**“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO  
RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL  
SANTA CRUZ S.A.**

---

FACTORES DE ÉXITO	DEFINICIÓN	ASPECTOS CLAVES
<b>EFICACIA</b>	Cumplimiento de metas. Mide el grado porcentual de cumplimiento con respecto a una meta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de recursos</li> <li>• Costo-Efectividad</li> <li>• Costo-Beneficio</li> </ul>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	Congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos en el tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas formuladas</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Logros</li> <li>• Gestión</li> </ul>
<b>RESULTADO/RELEVANCIA</b>	Para qué se investiga. Mide el total alcanzado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinencia</li> <li>• Impacto</li> <li>• Oportunidad</li> </ul>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Capacidad transformadora del conocimiento producido. Mide la relación costo-producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura</li> <li>• Costos</li> <li>• Calidad</li> </ul>
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	¿Con qué se dispone y cuánto se requiere?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Materiales</li> <li>• Financieros</li> </ul>





#### **4.1.4. El Informe COSSO (Committee of sponsoring organizations)<sup>8</sup>**

El Control Interno no tiene el mismo significado para las personas, esto puede dificultar su comprensión dentro de una organización. Resulta importante establecer un marco que permita obtener una definición común.

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del Control Interno:

- El Control Interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- El Control Interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El Control Interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El Control Interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

Ahora bien, resulta necesario ampliar y describir los conceptos fundamentales mencionados para lograr un mejor entendimiento del Control Interno.

---

<sup>8</sup> Coopers&Lybrand; Interpretación personal sobre el Informe COSO.



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **❖ Proceso**

El Control Interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, estas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una Entidad). Es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización. Los Controles Internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el Control Interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

### **❖ Las Personas**

El Control Interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

### **❖ Seguridad Razonable**

El Control Interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherentes al Sistema de Control Interno, como ser:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- Colusión entre dos o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

### ❖ **Objetivos**

Toda organización tiene una misión y visión, estas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos se pueden categorizar como:

- **Operacionales:** Utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.).
- **Información Financiera:** Preparación y publicación de Estados Financieros fiables.
- **Cumplimiento:** Todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Del Sistema de Control Interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

El Control Interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones llevadas a cabo para su alcance.

### • **Componentes**

El Control Interno consta de ocho componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- i. **Ambiente de Control:** El personal es el núcleo del negocio, como así también el entorno donde trabaja.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- ii. **Establecimiento de Objetivos:** Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda Identificar potenciales eventos que afecten su consecución.
- iii. **Identificación de Eventos:** Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos.

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro.
- Existen técnicas de diverso grado de sofisticación.
- Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

Ejemplos:

- Inventarios de eventos.
  - Indicadores de excepción.
  - Análisis de flujos de procesos.
- iv. **Evaluación de Riesgos:** Toda organización debe conocer los riesgos a los que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.
  - v. **Respuestas a los Riesgos:** La Dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.
  - vi. **Actividades de Control:** Establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.
  - vii. **Información y Comunicación:** Los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
  - viii. **Monitoreo:** Para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, debe ser supervisado.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

Dada la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes mencionados, nos permite inferir que el Sistema de Control Interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

El Control Interno puede considerarse "eficaz" cuando la dirección tiene una seguridad razonable de que:

- Disponen de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la organización.
- Los Estados Financieros son preparados de forma fiable.
- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

La determinación de si un Sistema de Control Interno es "eficaz" o no constituye una toma de postura subjetiva resultante del análisis de si están funcionando eficazmente los componentes en su conjunto. Este funcionamiento proporciona un grado de seguridad razonable de que los objetivos establecidos van a cumplirse.

### **4.1.5. El Control Interno en el Sistema Bancario**

En el Sistema Bancario el Control Interno está instituido por la Ley de Servicios Financieros que en su Artículo 32. (AUDITORÍA INTERNA Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO) señala:

- I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá tener constancia de que las entidades financieras cuentan con unidades de Auditoría interna con funcionamiento independiente y Sistema de Control Interno efectivos.



**“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO  
RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL  
SANTA CRUZ S.A.**

- II. Las políticas de las Entidades Financieras deberán incluir reglas claras sobre delegación de autoridad y responsabilidades y segregación de funciones.<sup>9</sup>

Toda Entidad Financiera posee y aplica un Manual de Procedimientos que debe incluir Sistemas de Control Interno y Externo. Las consecuencias de un inadecuado Control Interno en el Área de Cajas han sido negativas principalmente para los funcionarios, debido a que las normas internas determinan que las fallas de Caja son cargadas a los cajeros, pero también para la institución que corre el riesgo de pérdida por operaciones inadecuadas.



<sup>9</sup> Ley de Servicios Financieros. Ley N° 393. Artículo 32. Auditoría Interna y Sistema de Control Interno



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **4.1.5.1. Control Interno de Caja**

Es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleos y procedimientos coordinados que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en Caja y Bancos así como fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de cualquier Empresa.<sup>10</sup>

### **4.1.5.2. Principios de Control Interno de Caja y Bancos**

- Separación de funciones de autorización, ejecución, custodia y registro de Caja y Bancos.
- En cada operación de Caja y Bancos deben intervenir por lo menos dos personas.
- Ninguna persona que interviene en Caja y Bancos debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- El trabajo de empleados de Caja y Bancos será de complemento no de revisión.
- La función de registro de operaciones de Caja y Bancos será exclusiva del Departamento de Contabilidad.

### **4.1.5.3. Objetivos del Control Interno de Caja**

- Evitar o prevenir fraudes de Caja.
- Promover la eficiencia del personal de Caja y Bancos.
- Proteger y salvaguardar el efectivo en Caja y Bancos.
- Descubrir malversaciones.

---

<sup>10</sup> <http://www.emagister.com/curso-Auditoria-contabilidad-control-interno-empresa/control-interno-caja-banco-primera-parte>



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

- Localizar errores de Caja y Bancos.
- Detectar desperdicios y filtraciones de Caja.
- Obtener información administrativa contable oportuna de Caja y Bancos.

### **4.1.5.4. Control para cada Origen de Entradas a Caja o Bancos**

- Cobros por ventas de contado directo.
- Cobros por ventas de contado en plaza.
- Cobros por ventas de contado fuera de plaza.
- Cobros por ventas a crédito en plaza.
- Cobros por ventas a crédito fuera de plaza.

### **4.1.5.5. Puntos Críticos del Control Interno en Caja**

El Control Interno reviste características distintas al de la planeación que tiene un sentido diferente en cada nivel de la administración, así los niveles jerárquicos más altos estarán preocupados por el control estratégico en tanto que los más bajos por el control operativo, la administración media realizará controles tácticos dependiendo del nivel de la organización en que se desarrolle.

Los controles operativos se encargan de la realización de las metas como: niveles de producción, , ausentismo, accidentes de trabajo, puntualidad etc.

Los controles tácticos son establecidos por la administración media a largo plazo, trata de conocer si el trabajo está alcanzando las metas planeadas, por ejemplo el éxito en el lanzamiento de un nuevo producto, efectos en nuevas políticas crediticias y de precio.





## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

Los controles estratégicos tienen que ver con la política general de la Entidad con sus estrategias a largo plazo, remodelación de instalaciones, modificaciones en la estructura de organización, etc.

Los controles usados en las organizaciones los podemos clasificar en controles correctivos. Serán controles preventivos aquellos enfocados a reducir los errores en los procesos. Un ejemplo ilustrativo es el procedimiento establecido en los Bancos mediante cámaras y vigilancia a efecto de disminuir los robos. Los correctivos pretenden eliminar situaciones indeseables y lograr las metas planeadas.

<sup>11</sup>El Control Interno de Caja debe:

- Establecer un límite máximo para los pagos a realizarse por Caja. Los que excedan dicho límite, se deberán pagar con cheques.
- Mover sólo cuando se decida aumentar o disminuir el fondo, o para su eliminación.
- Establecer que una sola persona sea responsable de la Caja.
- Establecer que los comprobantes impresos, numerados correlativamente, deberán estar aprobados previamente por otra persona autorizada y especificarán en cifras y letras, el monto pagado.

Los controles deben ser flexibles. Cuando un control no es flexible, un problema que exija rebasar lo calculado en la previsión, hace que, o bien no pueda cumplir adecuadamente la función, o bien se tienda a abandonar el control como inservible. Muchos están en contra del empleo de controles, precisamente por su inflexibilidad.

Los controles deben conducir por sí mismos de alguna manera a la acción correctiva. No sólo deben decir "que algo está mal", sino "dónde, por qué, quién es el responsable, etc."

Para la utilización de los datos deben seguirse los principales pasos:

---

<sup>11</sup> GÓMEZ, Giovanni E. Auditoría y Control Interno; Evaluación de Riesgo en el Disponible. Gestipolis.com



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

- Análisis de los "hechos".
- Interpretación de los mismos.
- Adopción de medidas aconsejables.
- Su iniciación, y revisión estrecha.
- Registro de los resultados obtenidos.

Es indispensable no confundir "los hechos", con su interpretación valorativa:

- El requisito básico es que exista un pleno apoyo de la Dirección o Gerencia General.
- Se requiere como primer paso identificar las metas generales de la Entidad en los términos más exactos que sea posible. Es necesario convertir los objetivos en estándares.
- Lo anterior implica hacer revisiones y ajustes en los planes generales, y sobre todo en la organización de la Entidad.
- Debe pedirse a cada jefe inferior, que fije sus propios estándares u objetivos.
- El jefe superior deberá ensayar la fijación de los estándares o metas, debidamente cuantificados, en cada uno de los campos que lo están haciendo también sus subordinados.
- Debe discutirse en cada uno de estos lo que por ello ha sido señalado. Cuando ambos jefes, superior o inferior coinciden en los estándares, no habrá problemas. De lo contrario se deberá estudiar el caso y tratar de ponerse de acuerdo y fijar cada uno mejor sus metas o reorganizar las existentes.
- Las decisiones adoptadas en estas juntas entre el jefe superior y sus jefes subordinados inmediatos, pueden crear la necesidad de modificar o ajustar los objetivos generales, lo que en realidad constituye una línea de retroalimentación.
- Durante el desarrollo de los programas en el año, debe revisarse cada determinado tiempo lo que se ha podido obtener en los estándares prefijados y lo que se ha logrado. Deben pedirse y analizarse las razones por las que no se pudo obtener lo señalado.



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

- Con los resultados de la revisión parcial antes mencionada, podrá ocurrir que algunas metas esperadas deban reducirse, o hasta desecharse, o bien, que se puedan aumentar otras o ampliarlas.
- Finalmente la revisión permitirá preparar los nuevos estándares para el siguiente período.

### **4.1.5.6. Evaluación del Riesgo en el Disponible**

El Auditor evalúa el riesgo inherente que se tiene en el manejo del disponible y el que se da por fallas en las medidas de control.

El manejo de las cuentas que tienen que ver con los recursos en efectivo toma una gran importancia en la gestión que realiza el Gerente Administrativo Financiero de las fuentes de financiación en el corto plazo.

El Auditor verifica que estos rubros presenten el menor riesgo posible en su utilización para la consecución de los objetivos organizacionales. La medición del riesgo hecha por parte del Auditor debe realizarse sobre las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

### 4.1.5.7. Factores de Riesgo Inherentes

ORIGEN	POSIBLE SOLUCIÓN
El Ente realiza cambios frecuentes de firmas autorizadas.	Mayor control de las autorizaciones verificando las causas de las modificaciones.
Se han realizado ingresos y egresos de fondos significativos de efectivo.	Análisis detallado de las operaciones relevantes.
Se han recibido montos significativos de efectivo.	Comprobación del origen y destino de los fondos.
Los movimientos entre Bancos son frecuentes y poco significativos.	Detallado análisis conciliatorio.
Son frecuentes las transferencias electrónicas de fondos.	Mayor grado de análisis de las evidencias para comprobar la integridad de las operaciones de transferencia.
Uno de los Bancos con el cual opera la Empresa parece financieramente débil, lo cual puede afectar la disponibilidad de los fondos.	Esfuerzos para comprobar la recuperación de los fondos.

Fuente: GÓMEZ, Giovanni E. Auditoría y Control Interno. Evaluación de Riesgo en el Disponible. Gestipolis

### 4.1.6. BASILEA III

<sup>12</sup>Los Acuerdos de Basilea III se refieren a un conjunto de propuestas de reforma de la Regulación Bancaria, publicadas a partir del 16 de diciembre de 2010.

Basilea III es parte de una serie de iniciativas, promovidas por el Foro de Estabilidad Financiera (FSB, Financial Stability Board por sus siglas en inglés) y el G-20, para fortalecer el Sistema Financiero tras la crisis de las hipotecas subprime. Se trata de la

<sup>12</sup> Basilea III. Marco regulador global para los Bancos más sólidos y Sistemas Bancarios. Versión Revisada. Junio 2011



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

primera revisión de Basilea II (CRD II) y se llevó a cabo a lo largo de 2009, entrando en ejecución a partir del 31 de diciembre de 2010.

La reforma fue motivada tras observar que la gravedad de la crisis se explica en gran parte debido al crecimiento excesivo de los valores presentados en los balances de los Bancos (y también fuera de ellos, como en el caso de los productos derivados), mientras que al mismo tiempo cae el nivel y la calidad de los fondos propios previstos para riesgos. Además, muchas instituciones no contaban con reservas suficientes para hacer frente a una crisis de liquidez.

En este contexto, el Sistema Bancario se mostró, en un primer momento, incapaz de absorber las pérdidas que afectaban a los productos estructurados de titularización y tuvo que asumir, por tanto, la re-intermediación de algunas de las exposiciones de fuera de balance.

En el peor momento de la crisis, las incertidumbres pesaban sobre la calidad de los balances, la solvencia de los Bancos y de los riesgos relacionados con la interdependencia existente entre ellos (el efecto dominó podría provocar que la insolvencia de uno provocara la del otro), lo cual generó una crisis de confianza y de efectivo generalizada. Teniendo en cuenta el papel del sistema financiero en las finanzas y en la economía real, el carácter internacional de las instituciones financieras y las pérdidas que asumen los Estados principalmente a través de los planes de rescate con fondos públicos, se consideró legítima la intervención coordinada de los reguladores internacionales.

### **4.1.6.1. Riesgo Operacional**

Durante los últimos años, la actividad financiera ha evolucionado de manera exponencial. En el mundo, el crecimiento de los negocios financieros, no sólo en volumen, pero más importante aún en complejidad y cantidad de servicios se ha multiplicado. Este fenómeno, entre otros, como los escándalos financieros de la última década, ha generado la conciencia sobre los procesos de administración de riesgos. Y



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

dentro de esos procesos, la administración de un riesgo en particular, que hasta hace muy pocos años no era administrado ni medido ni evaluado de manera adecuada. El riesgo operacional. Las Entidades Financieras han desarrollado formulas avanzadas y eficientes de administración de sus riesgos operacionales, y han llegado a modelos que les permiten cuantificarlos, y por ende lograr una mejor administración de los mismos. Esto se traduce en ahorros concretos de capital, y en una mejor posición de solvencia frente a posibles debilidades.

En el análisis del Riesgo Operativo podemos identificar las potenciales pérdidas originadas por inadecuados o defectuosos:

- Procesos internos de la Entidad.
- Personal de la Entidad.
- Sistema de información.
- Eventos Externos.

El Riesgo Operativo se puede medir por los Métodos del Indicador Básico, Estándar o de Medición Avanzada.

### **El Método de Medición Avanzada:**

- Baja notablemente la necesidad de constituir capitales adicionales.
- Requiere de un sistema interno de estimación de riesgos.
- Requiere Autorización de Supervisión (ASFI).

### **Sistema Interno de Estimación de Riesgos, Criterios Cualitativos y Cuantitativos:**

- Alto involucramiento del Directorio y Alta Gerencia.
- Política de Gestión de Riesgos (Riesgo Operativo).
- Unidad de Gestión de Riesgo Operativo (Medición/Información).
- Disponibilidad de Recursos (Información/Sistemas).
- Obtención de Datos Internos y Externos.

### **Modernos Factores de Riesgo Operativo:**



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- El riesgo del procesamiento manual se ha potenciado y globalizado por el uso generalizado de tecnología.
- El crecimiento del e-commerce y sus riesgos potenciales (Canales de comercialización).
- Las funciones, separaciones y consolidaciones a gran escala.
- El surgimiento de nuevas Entidades Financieras que actúan como proveedores de servicios a gran escala.
- Las nuevas formas de mitigar el riesgo (colateral, derivado).
- El uso creciente de las tercerizaciones y outsourcing.

### **4.1.7. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL DISPONIBLE**

Para realizar la evaluación del Control Interno en el Disponible el Auditor puede llevar a cabo algunos cuestionamientos sobre los principios de contabilidad que deben ser aplicados a las operaciones de la Entidad en cuanto a los recursos en efectivo, de acuerdo a los siguientes rubros:

#### **a. Totalidad**

1. ¿Se registran todos los cobros o desembolsos que ocurren dentro del período?
2. ¿En los Estados Financieros se muestra el saldo de todas las transacciones realizadas que involucren cobros y desembolsos?

#### **b. Existencia**

1. ¿Todos los ingresos y egresos representan hechos económicos que han ocurrido durante el período y son atribuidos a la Entidad?
2. ¿Los saldos del grupo disponible reflejados en los Estados Financieros son reales?

#### **c. Exactitud**



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

1. ¿Los cobros y desembolsos son registrados de acuerdo con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
2. ¿Los ingresos y gastos registrados en la contabilidad se hacen por las cantidades correctas?

### **d. Valuación**

1. ¿Todas las cuentas del grupo de disponible están debidamente valuadas por las cantidades correctas de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?

### **e. Presentación**

1. ¿Todas las cuentas del grupo disponible están debidamente clasificadas de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
2. ¿Todas las cuentas del grupo disponible están debidamente descritas de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?
3. ¿Todas las cuentas del disponible están debidamente mostradas en los Estados Financieros de acuerdo con las normas y disposiciones que le son aplicables?

La clasificación de riesgo inherente después de hacer el análisis puede clasificarse como: alto, medio o bajo, según el análisis el Auditor tomará las medidas de control necesarias para ajustar los rubros del disponible a los objetivos propuestos en el Programa de Auditoría.





## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **4.1.8. FACTORES DE RIESGO**

<b>ORIGEN</b>	<b>POSIBLE SOLUCIÓN</b>
<b>Las protecciones físicas del efectivo en Caja no son adecuadas.</b>	Incremento de pruebas de saldos para verificar la integridad de los mismos.
<b>Las conciliaciones bancarias no se realizan con regularidad o no son adecuadamente realizadas.</b>	Mayores pruebas sustantivas para comprobar los saldos de los Bancos.
<b>Los cheques pendientes y los depósitos en tránsito no son adecuadamente controlados.</b>	Esfuerzos para comprobar la veracidad e integridad de las transacciones.
<b>Las transacciones rechazadas no son identificadas, analizadas y corregidas en forma oportuna.</b>	No se puede confiar en los controles directos.
<b>La administración no revisa frecuentemente los saldos en libros.</b>	No se puede confiar en controles gerenciales e independientes.

Fuente: GÓMEZ, Giovanni E. Auditoría y Control Interno. Evaluación de Riesgo en el Disponible. Gestipolis

Los resultados obtenidos en este examen pueden darse por las fallas o el cumplimiento que presenta la buena aplicación de las medidas de control propuestas por los gerentes, administradores y Auditores de la Entidad.

La Auditoría debe basarse en pruebas que apliquen los fundamentos de las Normas de Auditoría y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas.

El ambiente de control tiene como objetivo analizar si las personas que están realizando y controlando el trabajo realizan sus funciones de acuerdo a los Objetivos, Procedimientos y Programa de Auditoría previamente establecidos. También verifica si los objetivos organizacionales que se plantearon por la alta gerencia se cumplen a cabalidad, buscando hallar las posibles irregularidades, para así tomar las medidas necesarias para su buena ejecución. El Auditor toma de este análisis las herramientas para dar su dictamen sobre el riesgo en el cual se mueven las cuentas que tienen que ver con el disponible.

El Auditor para desarrollar dicho análisis elaborará el siguiente cuestionario:



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

CUESTIONARIO
1. ¿Existen políticas para el manejo de disponible?
2. ¿Existen manuales para el manejo de disponible?
3. ¿Los sistemas para el manejo del disponible son sistematizadas o manuales?
4. ¿Las políticas para el manejo del disponible están orientadas a la consecución de los objetivos y metas de la Entidad?
5. ¿La alta dirección está preocupada por el mejoramiento del Recurso Humano a través de cursos de capacitación para los funcionarios que manejan el disponible?
6. ¿Se tienen en cuenta las habilidades y destrezas de los aspirantes según las funciones del cargo en el área de disponible?
7. ¿Hay revisión de las nuevas políticas y prácticas en el área de disponible respecto a su adecuación como a su cumplimiento?
8. ¿Se identifican los principales puntos críticos en el área del disponible que requieren mayor control, aplicando el principio de excepción?
9. ¿Se mide el grado de efectividad de los actuales controles administrativos?
10. ¿Existe óptima asignación de los recursos?
11. ¿Están identificados e interrelacionados el disponible con los ingresos y egresos de la Entidad?
12. ¿Se revelan las debilidades del área de disponible de la organización y se proporcionan medios para corregir tales deficiencias?
13. ¿La información contable es útil para la toma de decisiones en el área de disponible?

Una vez obtenido el resultado del cuestionario el Auditor debe determinar el grado de riesgo frente al manejo del disponible, con el análisis hecho de los factores de riesgo inherente, de control y del ambiente de control que se ve reflejado en actividades como:

- Descentralización excesiva de las operaciones.
- Inexistencia de políticas claras sobre administración de fondos.
- No utilización de análisis o proyecciones del flujo de fondos como técnica de administración de fondos.

### **4.1.9. Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en Cajas**

El perfeccionamiento del Control Interno en Cajas, debe tener como objetivos:

- Minimizar las causas de riesgos.
- Eliminar las causas del riesgo.
- Disminuir la ocurrencia de las causas del riesgo



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

Además, estos controles adicionales pueden ser:

- Preventivos: Cuando evitan que ocurran las causas del riesgo.
- Detectivos: Cuando detectan la ocurrencia del riesgo.
- Correctivos: Cuando corrigen los efectos de las causas después de que han ocurrido los hechos.

Todo cajero deberá ejercer un estricto control sobre el dinero y los registros que le son confiados por la Entidad bajo responsabilidad personal.



## **SEGUNDA PARTE – MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Procedimientos es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En el se definen las actividades necesarias que deben desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización. Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan.

#### **4.1.1. Definición de Manual**

Los Manuales son documentos detallados y de utilización práctica que guían los procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática información acerca de la Entidad.<sup>13</sup>

#### **4.1.2. Elaboración de un Manual**

Una de las principales funciones que tiene el Área Operativa dentro de un Banco o Institución Financiera, es la captación (Cajas de Ahorro, DPF's, Cuenta Corriente) y colocación de recursos económicos (Créditos). Por lo tanto la administración de estos recursos necesita manuales, métodos, etc. Existen diferentes tipos de Manuales, entre los más importantes están: Manuales de Organización y Políticas, Manuales de Organización y Funciones Manuales de Descripción de Cargos y Manuales de Procedimientos, estos serán analizados y dictaminados para verificar la congruencia entre la estructura, funciones y actividades pertinentes para el desarrollo administrativo de la unidad.

---

<sup>13</sup> ORTEGA MARIÑO, Macario. Entidad. Edición III Planeta. Impreso en Bolivia 1999.



#### **4.1.3. Objetivo de un Manual**

Un Manual de Procedimientos tiene por objetivo uniformar y controlar el cumplimiento de las funciones, simplificar las responsabilidades, facilitar las labores de Auditoría y Evaluar el Control Interno, de esta manera los funcionarios de la Organización tendrán conocimiento y podrán evaluar si el trabajo se está realizando adecuadamente, así se podrá reducir los costos al aumentar la eficiencia. En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Este debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

#### **4.1.3. Ventajas del uso de un Manual**

Los manuales deberán elaborarse de acuerdo con los lineamientos y formatos determinados, estableciendo los mecanismos necesarios que propicien la mejora de los procesos de la Institución, a través de la eficiencia de los procedimientos de operación. Entre las ventajas que nos da el uso del Manual podemos citar:

- Mantiene la interrelación e identificación de los procedimientos con la estructura orgánica vigente, así como lo establecido en el Manual de Organización.
- Contiene las políticas, normas y actividades a realizar por la unidad administrativa para contribuir al cumplimiento de los objetivos, políticas y prioridades establecidas por el BMSC.
- Los procedimientos dan una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso.
- Describe los canales de comunicación, los mecanismos y medios utilizados (oficios, memorándums, formatos e instructivos), para el trámite de los asuntos respectivos, así como los sistemas para obtener el resultado final correspondiente.



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

### **4.1.4. Procedimientos para la Elaboración de un Manual**

Los procedimientos deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso.

### **4.1.5. Contenido del Manual de Procedimientos**

Un Manual debe contener los siguientes elementos:

#### **4.1.5.1. Portada**

Llamada también carátula, esta debe identificar la institución a la que pertenece, el área administrativa que lo elaboró, el título del Manual y la fecha de elaboración.

#### **4.1.5.1.2. Índice**

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del Manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del Manual, sus características, ámbito de acción y adscripción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con qué estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual. También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

#### **4.1.5.3. Introducción**

Es la explicación que inicialmente se dirige al lector sobre el contenido del Manual, su utilidad, los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

#### **4.1.5.4. Alcance**

Consiste en la descripción del área o campo de aplicación del Manual, es decir, a quienes afecta o que límites tiene.



#### **4.1.5.5. Objetivos**

Los objetivos representan el propósito final que se persigue con la implantación del Manual. La formulación de los mismos debe ser breve, clara y precisa.

#### **4.1.5.6. Descripción de los Procedimientos**

Es la narración cronológica de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, y que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace.

#### **4.1.5.7. Formulario de Impresos**

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de estas.

#### **4.1.5.8. Diagrama de Flujos**

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo. Este medio nos permite:

- Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
- Descubrir fallas tales como, redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- Elaborar los diagramas, siendo necesario conocer los símbolos a los que se les ha conferido convencionalmente un significado específico y manejo de determinadas reglas en cuanto a su aplicación.
- Diagramar su presentación, la que es presentada en hojas conforme a las etapas y unidades que se mencionen.



#### **4.1.5.9. Glosario**

Es el conjunto de definiciones de la terminología técnica utilizada en el texto del Manual. Debe ser presentado por orden alfabético y proporcionar elementos para una adecuada comprensión del mismo, facilitando su consulta.

#### **4.1.6. Aprobación del Manual**

Cuando el Manual ha quedado debidamente estructurado, el encargado del proyecto debe someterlo a las instancias correspondientes para su aprobación y convocará a su grupo de trabajo para la última revisión de la documentación que se presentará.

#### **4.1.7. Aplicación y Cumplimiento del Manual**

Una vez autorizado el Manual de procedimientos, se debe proceder a la aplicación del mismo y evaluar su correcto cumplimiento a través de los resultados obtenidos en los procesos indicados en el Manual.

La implantación del Manual representa el momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y componentes organizacionales.





## **TERCERA PARTE – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **4.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La Gestión del Talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. Busca destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. El término fue acuñado por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998. El proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las Empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen.

#### **4.3.1. Administración de Recursos Humanos**

La Administración de Personal es el conjunto de políticas, normas, órganos, procedimientos e instrumentos que, aplicados racional y coordinadamente, permiten llevar a cabo los procesos de vinculación, desarrollo, integración y motivación de las personas de una organización.

#### **4.3.2. Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Son objetivos de la Gestión del Talento Humano los siguientes:<sup>14</sup>

- a) Ayudar a la Entidad a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la Entidad.
- c) Suministrar a la Entidad empleados bien entrenados y motivados.
- d) Permitir el aumento de la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar el cambio.
- g) Desarrollar comportamientos socialmente responsables.

---

<sup>14</sup> CHIAVENATO, Idalberto, “Gestión del Talento Humano”, Primera Edición, Mc Graw Hill, Colombia, 2004.



#### **4.3.4. Desarrollo de Personal**

El Desarrollo es el proceso de instruir, adiestrar, perfeccionar y motivar al empleado de manera tal que logre el desenvolvimiento de sus potencialidades y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El Proceso de desarrollo comprende las siguientes fases: Motivación y Capacitación

- a) La Motivación es el conjunto de estímulos que hacen despertar el interés del empleado en las actividades propias del cargo. Uno de los objetivos de la motivación es el conseguir que el empleado, a través del trabajo encuentre su desarrollo personal logrando los objetivos de la organización.
- b) La Capacitación es la instrucción que se imparte a los empleados para perfeccionar e incrementar los conocimientos requeridos para el desempeño de las labores a su cargo.



## **CUARTA PARTE – AUDITORÍA**

### **4.4. AUDITORÍA**

#### **4.4.1. Definición de Auditoría**

Parte especializada de la Contabilidad, posee una metodología técnicamente adelantada, plasmada en un plan de trabajo que incluye programas específicos, utilizados por Auditores (externos e internos) que se encargan de efectuar un servicio específico, de acuerdo con Normas Generales de Auditoría.<sup>15</sup>

#### **4.4.2. Ventajas y Desventajas de la Auditoría**

##### **a) Ventajas:**

- Una de las primeras ventajas es que los directivos examinan su propio trabajo de tal manera que logran saber si lo que están haciendo es lo mejor o podrían cambiar algo para reducir recursos, costes, etc. Hay también una interconexión y retroalimentación con otra parte de la Entidad.
- Estimula el cambio ya que al sentirse importantes y evaluar su propio trabajo sienten que pueden cambiar, aunque sea mínimo, en pro de ser mejor.
- Permite realizar una evaluación general del Area de Cajas.
- Permite prevenir posibles problemas futuros, mediante la recomendación de acciones preventivas.

##### **b) Desventajas**

- La primera dificultad planteada es la de saber cómo medir o en base a qué medir, si en base a la productividad o a la eficacia. Hay que plantear una serie de indicadores e instrucciones para medir todo en base al mismo indicador ya que, de lo contrario, no se podrán tener datos válidos.
- Interpretar la información con objetividad y de forma adecuada. Eso requiere tiempo así como mantener el registro de esos datos.
- Otro factor principal que se da es el descontento por parte de los trabajadores ya que piensan que su puesto de trabajo puede peligrar.

---

<sup>15</sup> TERÁN Gandarilla, Gonzalo; Temas de Contabilidad Básica, Editorial Ecuación y Cultura, 1ra. Edición, Cochabamba – Bolivia, 1999.



#### **4.4.3. Objetivo de la Auditoría**

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la Entidad en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.<sup>16</sup>

#### **4.4.4. Etapas de la Auditoría**

El proceso de la Auditoría Administrativa requiere, para su desarrollo, de cuatro etapas:

##### **4.4.4.1. Planeación**

La planeación de la Auditoría es la función donde se define el desarrollo secuencial de las actividades encaminadas dentro de los programas, así como la determinación del tiempo requerido para el desarrollo de cada una de sus etapas.

La finalidad de la planeación consiste en poder prever, anticipadamente a la acción, todos aquellos factores que se requieran, y que por ausencia de estos no limiten el curso de acción a seguir en pro de los objetivos esperados.

En la planeación, el auditor debe considerar entre otros, los siguientes puntos:

- Características particulares de la Empresa.
- Finalidad de los trabajos.
- Secuencia de su desarrollo.
- Estimación de tiempos, para estimación de cada trabajo.
- Determinación del personal que intervenga.
- Determinación de las técnicas que se utilizarán.
- Determinación de medios materiales.
- Determinación del apoyo que el organismo social proporcionará.

La información se captará por medio de los Manuales de Organización y Operación, catálogo de formas, proyectos, fundamento legal que norme y regule el desarrollo del trabajo, planes y programas, informes emitidos por la unidad, etc. Todo esto con el

---

<sup>16</sup> MÉNDEZ Álvarez, Carlos Eduardo; Metodología – Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, Impreso en Colombia, 1995.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

objeto de contar con elementos que, además de dar un conocimiento general de la unidad a auditar, sirvan de base para la elaboración del programa específico de revisión.

Es importante que se considere que el personal cuente con capacidad y gran madurez en los problemas que se piensan auditar, y en caso de que surjan aspectos técnicos especializados, contar con técnicos especializados a nivel de asesoría, para comprender el problema y obtener resultados concretos.

### **4.4.4.2. Examen**

Prácticamente en esta etapa es en donde da comienzo la Auditoría, puesto que se inicia con la ejecución de los programas para obtener la información necesaria de las áreas sujetas al estudio.

El examen se inicia con la presentación que debe hacer el responsable de la unidad, del personal que participará en la Auditoría, planteando el objetivo y alcance del estudio.

En dicha presentación debe hacerse especial énfasis en los fines y aspectos constructivos de la Auditoría, indicando que el resultado que arroje la revisión, cualquiera que sea, será en beneficio del área auditada.

En esta etapa (examen) es en donde se aplican las técnicas de investigación (encuesta de opinión, cuestionarios y observación directa), para la captación y análisis de la información, documentación, formas y aspectos operativos, a saber.

En cuanto a técnicas de investigación las más utilizadas y aceptadas son.

- Encuestas:
  - ✓ Cuestionarios
  - ✓ Entrevistas
  - ✓ Estilos
  - ✓ Técnicas
- Interpretación de documentos
  - ✓ Verificación



✓ Observación

#### **4.4.4.3. Evaluación**

Terminada la investigación, el auditor procederá a formular sus conclusiones, atendiendo el siguiente orden:

- Concentración de los datos obtenidos en la investigación:

El Auditor procederá a hacer una recopilación de todos aquellos datos contenidos en las informaciones escritas o verbales que le fueron proporcionadas, así como los Papeles de Trabajo elaborados en las investigaciones efectuadas, a fin de proceder en su clasificación.

- Clasificación de los datos obtenidos:

La clasificación de los datos tiene por objeto facilitar el mecanismo para proceder a la evaluación de resultados, por lo que el Auditor procederá a agruparlos de tal manera, que le sirvan de guía para formular sus conclusiones.

- Evaluación de los resultados:

Los datos contenidos en los informes de que hablamos en el párrafo anterior, así como sus apreciaciones personales, serán los determinantes para que el Auditor haga una justa evaluación de las situaciones y problemas investigados. Requisito que debe llenar satisfactoriamente, a fin de considerar los problemas importantes y que, consecuentemente, merecen mayor atención para una correcta solución.

Las observaciones y recomendaciones son la parte medular del trabajo del Auditor, por lo que debe tener presente que al emitir sus apreciaciones, contrae una responsabilidad, ya que este puede repercutir positiva o negativamente, según el caso, en las operaciones de la Entidad, así como a todos los organismos y grupos sociales que tienen relación con la misma.



#### **4.4.4.4. Presentación**

Informe es la narración escrita o verbal sobre los resultados que se obtienen de un encargo.

Los informes presentados por el Auditor deben hacerse por escrito, ya que en esta forma queda constancia de su labor. La presentación y contenido del informe debe reunir, entre otros los siguientes requisitos:

- Debe estar redactado en forma sencilla, clara y precisa.
- Las conclusiones deben estar apoyadas con argumentos razonados y convincentes, motivando la acción correspondiente.
- Debe estar escrito con limpieza y en papel adecuado.
- El informe, según el caso, deberá acompañarse de todos aquellos documentos formulados como resultado de los trabajos, tales como. gráficas, instructivos, formas, etc.

#### **4.4.5. Procedimientos de Auditoría**

Los Procedimientos de Auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a un grupo de hechos o circunstancias.<sup>17</sup>

#### **4.4.6. Técnicas de Auditoría**

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el Auditor para obtener la Evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias y son utilizadas para obtener material de Evidencia.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> <http://www.gerencie.com/procedimientos-y-tecnicas-de-Auditoria.html>

<sup>18</sup> Ídem



## **QUINTA PARTE – PAPELES DE TRABAJO, EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **4.5. DEFINICIÓN DE PAPELES DE TRABAJO**

Los Papeles de Trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por los Auditores, de manera que en conjunto constituyan un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formarse la opinión. Constituyen, por tanto, el nexo de unión entre el trabajo de campo y el informe de la Auditoría. El propósito de los Papeles de Trabajo es ayudar en la planificación y realización de la Auditoría, en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo realizado, de tal modo que sirvan de soporte a las conclusiones, opiniones, comentarios y Recomendaciones incluidos en el informe.

#### **4.5.1. Objetivo de la Preparación de los Papeles de Trabajo**

La preparación de los Papeles de Trabajo, principalmente, tienen tres propósitos:

- a) Proporcionar evidencia del trabajo realizado y de las conclusiones obtenidas.
- b) Facilitar y servir como evidencia de la supervisión y revisión del trabajo de Auditoría.
- c) Servir como elemento de juicio para evaluar el desempeño Técnico de los Auditores y que otros puedan revisar la calidad de la Auditoría.

#### **4.5.2. Aspectos que Condicionan la Cantidad de los Papeles de Trabajo**

La extensión de la documentación a incluir dependerá del juicio profesional del Auditor. La cantidad y contenido de los Papeles de Trabajo estarán afectados por los siguientes factores:

- La naturaleza de la Auditoría.





## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- El tipo de informe a emitir.
- La naturaleza y complejidad de la actividad de la Entidad.
- Las características y condiciones de los respaldos de la Información a ser Auditada.
- El Grado de Confianza en la efectividad del Control Interno.

### 4.5.3. Características de los Papeles de Trabajo

Los Papeles de Trabajo deben cumplir con ciertas características y requisitos:

- **Claridad:** Se refiere a que cualquier lector pueda entender el propósito, naturaleza, alcance y las conclusiones sobre el trabajo ejecutado.
- **Concisos:** Los Papeles de Trabajo deben contener temas y aspectos relevantes para el logro de los objetivos de Auditoría, definidos durante la etapa de programación, evitando incluir comentarios extensos y superfluos, que crean confusión o dificulten la supervisión.
- **Pertinencia:** Implica que los Papeles de Trabajo incluyen evidencia suficiente y competente que respalden el cumplimiento de los objetivos de Auditoría y por ende soporten la formación de un juicio profesional.
- **Objetividad:** Los Papeles de Trabajo reflejan sólo los hechos analizados, tal y como han sucedido, evitando incluir aspectos personales que puedan distorsionar el análisis y evaluación de la evidencia de Auditoría obtenida.
- **Lógica:** Los Papeles de Trabajo deben elaborarse con criterio lógico, estableciendo una secuencia natural entre los hechos analizados, los procedimientos aplicados, la evidencia de la Auditoría obtenida y los objetivos de Auditoría alcanzados. Los Papeles de Trabajo deben reunir las siguientes características de calidad:



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- ✓ **Orden:** Los Papeles de Trabajo deben permitir manejar, entender y supervisar las cédulas que conforman los legajos, para lo cual debe existir un sistema uniforme, coherente y lógicamente ordenado.
- ✓ **Integridad:** Implica incluir en toda cédula de trabajo, el propósito, naturaleza, alcance, oportunidad y los resultados de los procedimientos ejecutados.

### 4.5.4. Información Mínima que Deben Contener los Papeles de Trabajo

En general, todo Papel de Trabajo debe contener como mínimo:

- **Encabezamiento:** Incluirá el nombre de la Entidad, ejercicio económico, tipo de Auditoría y Área o componente específico, objeto de la Auditoría.
- **Referencias:** Cada Papel de Trabajo tendrá su propia referencia, y deberá indicar las hojas de trabajo relacionadas de acuerdo con un sistema de referencias cruzadas o correferencias que permita la revisión.
- **Fecha e Identificación de Quién Preparó el Papel de Trabajo:** Mediante rúbrica de la persona que ha contribuido a su elaboración, así como la fecha de realización.
- **Fecha e Identificación de Quién Supervisó el Trabajo:** Mediante Iniciales de la persona que revisó el trabajo realizado, como constancia de la supervisión efectuada.
- **Referencia al Paso del Programa de Trabajo:** A fin de conocer el objetivo de preparación de la cédula.
- **El Análisis Realizado:** El mismo estará en función a la ejecución de los procedimientos de Auditoría a fin de cumplir con lo definido en los Programas de Trabajo.
- **Alcance del Trabajo:** Relacionando el análisis realizado con el total del rubro, cuenta u operación, objeto del examen, indicando el tamaño de las muestras y la forma de su obtención.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- **Método de Muestreo:** Cuando sea aplicable será necesario hacer referencia al método de muestreo aplicado.
- **Fuente de la Información Obtenida:** Se señalará los Registros Contables o archivo en base al cual fue preparada la cédula, referencia a los documentos base y las personas que la facilitaron.
- **Explicación de las Marcas de Auditoría Utilizadas:** En la parte inferior de la cédula se deberá realizar una descripción del significado de las marcas de Auditoría utilizadas en la misma, en el caso de que esta explicación se encuentre en otra cédula se hará referencia a la misma.
- **Conclusiones:** Cuando corresponda, se realizará una exposición sucinta de los resultados logrados con el trabajo, una vez finalizado.
- **Documentación Preparada o Proporcionada por la Entidad:** En el caso de que la cédula haya sido confeccionada y proporcionada por la Entidad, en esta se deberá consignar las iniciales PPE (Papel Proporcionado por la Entidad) y se registrará el trabajo realizado y las referencias y correferencias necesarias, a fin de establecer la utilidad de incluir estas cédulas como parte de los Papeles de Trabajo.

### 4.5.5. Referenciación de los Papeles de Trabajo

La Referenciación consiste en un sistema de codificación utilizado para organizar y archivar los Papeles de Trabajo.

#### 4.5.6.1. Objetivo de la Referenciación

El objetivo de la Referenciación es facilitar la identificación y el acceso a los Papeles de Trabajo para propósitos de:

- ✓ Supervisión
- ✓ Revisión
- ✓ Consulta



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- ✓ Demostración del trabajo realizado

### 4.5.6.2. Reglas para la Referenciación

La Referenciación de los Papeles de Trabajo deben seguir las siguientes reglas:

- ✓ Las referencias deben ser escritas en un color diferente al utilizado en el resto del papel, usualmente en color rojo.
- ✓ Cuando se usa referenciación alfanumérica se debe utilizar una misma letra para identificar los Papeles de Trabajo correspondientes a igual rubro, componente o ciclo de transacciones, asignando un número correlativo según el orden de archivo de los Papeles de Trabajo: *A-1, A-1.1, A-2, ....*
- ✓ Es conveniente usar subíndices o quebrados para identificar Papeles de Trabajo que pertenecen a un mismo análisis: *A-1; A-1/1; A-2/3.1.*
- ✓ Cuando se haya eliminado un Papel de Trabajo, debe explicarse en la hoja anterior o siguiente al papel de trabajo retirado que la referencia faltante no fue utilizada: *A-1, A-1/1, A-1/3 (A-1/2 no fue utilizada).*

### 4.5.6. Correferenciación de los Papeles de Trabajo

Son las referencias cruzadas utilizadas para indicar que una cifra o dato dentro de un Papel de Trabajo tiene relación directa con igual o iguales cifras o datos que figuran en otros Papeles de Trabajo.

Permite relacionar cifras o datos entre si y hacer un seguimiento al análisis realizado

La correferenciación de los Papeles de Trabajo debe seguir las siguientes reglas:

- ✓ Es conveniente escribir las correferencias en color diferente al utilizado en el resto del papel, usualmente en color rojo.
- ✓ Las correferencias deben ser escritas alrededor de cada partida o dato trabajado.
- ✓ Las correferencias solamente deben correferenciar cifras idénticas.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- ✓ La correferenciación siempre utiliza dos referencias, una que va y otra que viene:
- ✓ La posición de la referencia debe indicar la dirección en que va la misma:
  - Una correferencia que proviene de una cifra debe colocarse a la izquierda o arriba de dicho importe (viene de....).
  - Una correferencia que se lleva de atrás hacia delante debe colocarse a la derecha o debajo del importe (va a....).
  - Una cifra o dato no puede tener más de dos correferencias (de donde viene y a donde va).

### **4.5.7. Marcas de Auditoría**

Las Marcas de Auditoría son aquellos símbolos convencionales que el Auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una Auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una Auditoría.

### **4.5.8. Legajos de Papeles de Trabajo**

Durante todo el Proceso de la Auditoría (Planificación, Ejecución y Comunicación de resultados) se van generando Papeles de Trabajo con características especiales, considerando la etapa de la Auditoría en la que se originaron, por lo que se hace necesario archivar los mismos, contemplando cada una de estas etapas, a estos archivos se los denomina “Legajos de Papeles de Trabajo”.

#### **4.5.8.1. Legajo Permanente**

Durante la etapa de planificación se debe obtener información relevante sobre las actividades de la Entidad. El objeto de la Auditoría no puede ser examinado sin que se cuente con un conocimiento cabal de las actividades de la Entidad, en especial aquellas que tienen un impacto significativo en la información a examinar, gran parte de la información obtenida en esta etapa se archivará en un Legajo de Papeles de Trabajo denominado, generalmente, “Legajo Permanente”; este debe contener información y



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

documentación para consulta continua de los Auditores, a fin de brindar datos útiles durante todas las etapas de la Auditoría y en exámenes futuros.

A continuación mencionamos la información que se archiva en este legajo:

- ✓ Legislación vinculada específicamente a la Entidad.
- ✓ Relaciones de tuición y vinculación institucional.
- ✓ Estructura organizativa de la Entidad.
- ✓ Contratos con vigencia mayor a un año.
- ✓ Registros de propiedades inmuebles y de vehículos.
- ✓ Normativa vigente para la ejecución de las operaciones.

En el caso de las Unidades de Auditoría Interna, las mismas ya cuentan con un Legajo Permanente, el mismo que debe ser actualizado en función a las modificaciones que se presenten tanto de la Normativa Legal como interna de la Entidad.

### **4.5.8.2. Legajo de Programación**

El objetivo de este legajo es documentar el proceso de Planificación de la Auditoría, el contenido mínimo de este legajo es el siguiente:

- ✓ Memorándum de Planificación de Auditoría.
- ✓ Programas de Trabajo.
- ✓ Procedimientos de diagnóstico y actividades previas a la planificación. (\*)
- ✓ Correspondencia recibida y expedida.

### **4.5.8.3. El Legajo Corriente**

Incluye toda la información y documentación obtenida y/o preparada por el Auditor durante el examen. En este legajo se documenta el cumplimiento de los procedimientos programados y la obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten las conclusiones, opiniones, comentarios y Recomendaciones incluidos en el Informe de Auditoría. El contenido de este legajo variará considerando el tipo de Auditoría



## **“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

---

realizada, sin embargo de manera general en este legajo se puede archivar la siguiente documentación:

- ✓ Conclusiones sobre el trabajo realizado.
- ✓ Planilla de Deficiencias o Hallazgos.
- ✓ Programas de Trabajo.
- ✓ Documentación respaldatoria del análisis realizado.
- ✓ Detalle de funcionarios de la entidad auditada relacionados con las operaciones sujetas al examen.
- ✓ Planillas de pendientes emergentes de la supervisión efectuada.

### **4.5.8.4. El Legajo Resumen**

Incluye toda la información significativa relacionada con la emisión del Informe de Auditoría, resultante del examen realizado y la conclusión del trabajo. Este legajo se lo conforma con el propósito de: Obtener una visión global sobre los resultados del trabajo, comprobar el cumplimiento de las Normas de Auditoría y conocer en forma sintética los principales hallazgos y limitaciones presentadas durante la ejecución del trabajo. El contenido mínimo de este legajo es el siguiente:

- ✓ Copia de los Informes emitidos.
- ✓ Certificación sobre aclaración de puntos pendientes.
- ✓ Informes técnicos (abogados, expertos, etc.).
- ✓ Resumen de asuntos de importantes detectados en el trabajo, con la disposición de su tratamiento por parte de los niveles superiores.
- ✓ Carta de representación o Certificación de la Empresa sobre la entrega de documentación e información a la Comisión de Auditoría.
- ✓ Actas de reuniones sostenidas con los Funcionarios de la Entidad.
- ✓ Sugerencias para futuros exámenes.
- ✓ Formularios de evaluación del desempeño del Personal.
- ✓ Comentarios sobre el tiempo insumido y variaciones con relación al presupuesto de horas asignado.



## “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

---

- ✓ Actas de devolución de la documentación.
- ✓ Listado de verificación de conclusión de la Auditoría.

### **4.5.9. Seguridad y Archivo de los Papeles de Trabajo**

Los Papeles de Trabajo, como registros que respaldan el trabajo realizado y el informe del Supervisor y Auditores de la Unidad de Auditoría Interna, pertenecen a la entidad y deben archivar y/o guardarse bajo llave para evitar su sustracción o uso indebido.

### **4.5.10. Evaluación**

En esta etapa se aplica el programa de evaluación, se analizan las muestras establecidas, se aplican pruebas sustantivas, se elaboran Papeles de Trabajo, se identifican posibles deficiencias, y se obtiene Evidencia suficiente y competente, que respalden el trabajo realizado.

### **4.5.11. Supervisión**

Consiste en hacer las revisiones necesarias al trabajo realizado por los Auditores, a los hallazgos y deficiencias encontradas, a la Evidencia obtenida, a los Papeles de Trabajo, a la redacción del Informe, etc.

### **4.5.12. Informe de Evaluación**

El Informe contiene el resultado del trabajo realizado, así como, las recomendaciones a los hallazgos o deficiencias encontradas. Previo a presentar el Informe definitivo, este debe ser discutido con las Autoridades Superiores.

### **4.5.13. Seguimiento**

Consiste en verificar el cumplimiento de las recomendaciones que la Unidad de Auditoría Interna dejó establecidas en el Informe de Auditoría anterior.







## **CAPÍTULO V**



### **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

# **MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**



**AGOSTO 2014  
LA PAZ BOLIVIA**

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## ÍNDICE

<u>Capítulo V</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>PRESENTACIÓN DEL “MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON TESORERÍA Y CAJAS DE ENTIDADES FINANCIERAS”, CASO DE ESTUDIO: BANCO SOL S.A...</u>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>Capítulo VI</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. <u>INTRODUCCIÓN</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.1. <u>RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DEL BANCO</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. <u>ETAPA: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. <u>ETAPA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. <u>ETAPA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. <u>CONCLUSIONES</u> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
-----------------------	----------------------	----------------------

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

**PRIMERA PARTE  
DEL MANUAL Y DE LA AUDITORÍA INTERNA**

**CAPÍTULO I  
INTRODUCCIÓN**



**1.1. ANTECEDENTES**

En el área de Cajas es donde se manejan los diferentes recursos del BMSC, quedando reflejadas las entradas y salidas monetarias resultantes de las distintas decisiones de carácter comercial, financiero y/o de inversión que haya adoptado la Institución.

El Manual de Procedimientos es un componente del Sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

La Institución en todo el proceso de diseñar e implementar el Sistema de Control Interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de los mismos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

Debido a la volatilidad y Riesgo Inherente de esta área se hace necesario establecer parámetros sobre los fondos depositados y las disponibilidades liquidas e inmediatas que se llevan a cabo en el Área de Cajas.

### **1.2.OBJETIVOS DEL MANUAL**

El objetivo del presente Manual es describir las actividades, proporcionar los procedimientos, cuestionarios y guías de trabajo para la ejecución de la Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. con la finalidad de evaluar la efectividad del mismo.



### **1.3. ALCANCE DEL MANUAL**

Este Manual define los procesos que debe ejecutar el Auditor para el examen al Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., este Manual debe ser aplicado por el Auditor a cargo del trabajo en coordinación con las áreas que participan en el proceso tales como: Gerencia General, Jefaturas de Área, Recursos Humanos, etc.

### **1.4. DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

Toda vez que se produzcan cambios sustanciales en los niveles distintos niveles de la Unidad de Auditoría Interna o las relacionadas con sus atribuciones conferidas, este Manual deberá ser actualizado bajo la responsabilidad del titular de la Unidad de Auditoria Interna y aprobado por Autoridad competente.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO  2014</b>		

## CAPÍTULO II

### EJERCICIO DE LA AUDITORÍA INTERNA

#### 2.1. CONCEPTO Y PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna, ejerce el Control Interno posterior, con criterio independiente de las operaciones que audita. Retroalimenta a los diferentes niveles Gerenciales, a través de la evaluación de los sistemas operativos y administrativos, generando recomendaciones de Control Interno con el fin de coadyuvar a la consecución de objetivos de gestión e institucionales de la Entidad.

#### 2.2. ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna, abarcará todas las áreas operativas, administrativas y de apoyo, con alcances selectivos o exhaustivos según se requiera, no teniendo limitación en el acceso a los procesos, registros, documentos y demás información sobre las mismas que se requiera en cualquier momento.



#### 2.3. RESPONSABILIDAD

La principal responsabilidad del Auditor es la de emitir un Informe con las Conclusiones y Recomendaciones profesionales necesarias para mejorar la efectividad, la economicidad y la eficiencia de las operaciones o actividades auditadas, reporta los resultados de su trabajo a la Gerencia General y responde ante la misma con imparcialidad y calidad profesional del trabajo realizado.

#### 2.4. COMPETENCIA TÉCNICA DEL PERSONAL

Las Normas de Auditoría establecen que el Auditor debe tener individualmente y en conjunto, la capacidad técnica, entrenamiento y experiencia necesaria para lograr los



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO  2014</b>		

objetivos de Auditoría. Los Auditores Internos deben hacer los esfuerzos necesarios para mejorar permanentemente sus competencias profesionales.

Por tanto el Responsable de la UAI, debe velar y coordinar con los Máximos Ejecutivos de la Entidad, a objeto de que todo el Personal de la UAI, tenga formación y capacitación de forma continua, que asegure la calidad profesional de los trabajos a ejecutar.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
-----------------------	----------------------	----------------------

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## SEGUNDA PARTE

### PAPELES DE TRABAJO, SUPERVISIÓN, EVIDENCIA, E INFORMES DE AUDITORÍA

#### CAPÍTULO III



##### 3.1. PAPELES DE TRABAJO

Los trabajos realizados durante una Auditoría deben documentarse en Papeles de Trabajo, puesto que son la única evidencia de que el Auditor cumplió con su labor. Los siguientes aspectos de la Auditoría deben ser debidamente documentados en Papeles de Trabajo:

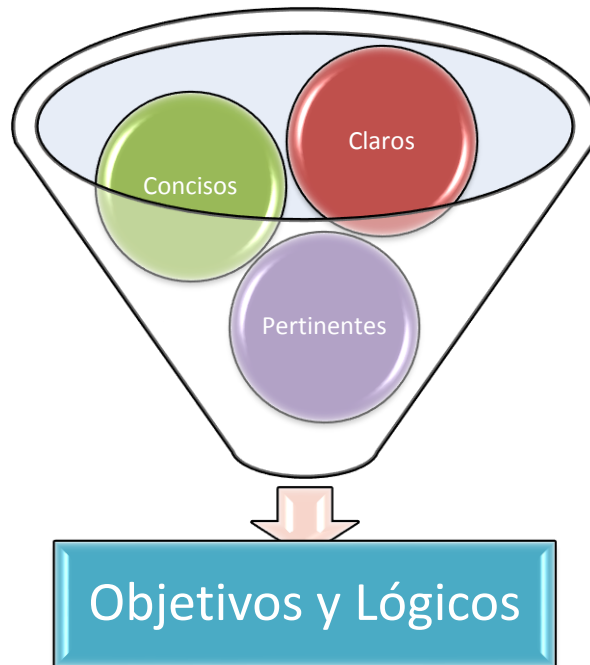
- Planeamiento.
- Comprensión del Sistema de Control Interno y Evaluación de Riesgos.
- Procedimientos de Auditoría realizados y evidencias obtenidas.
- Conclusiones obtenidas.

Los Papeles de Trabajo deben ser completos y exactos con el objeto de que permitan sustentar debidamente los hallazgos, opiniones y conclusiones, a fin de demostrar la naturaleza y alcance del trabajo realizado. La concisión es importante pero no debe sacrificarse la claridad y la integridad con el único fin de ahorrar tiempo o papel. Estos, deben ser claros, comprensibles, detallados, legibles y ordenados. No deben incluir asuntos ajenos al examen o irrelevantes.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

### 3.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO





### 3.4. SEGURIDAD Y ARCHIVO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

El Auditor, tiene la responsabilidad de cuidar y proteger los Papeles de Trabajo durante el desarrollo de una Auditoría o posterior a la misma. Al término de una jornada de trabajo, deben ser mantenidos en lo posible en un mueble bajo llave. En caso de viaje, deben ser transportados por el propio Auditor.

Los Papeles de Trabajo deben ser conservados por el Auditor por el transcurso de 5 años como constancia del trabajo realizado.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

### **3.5. LEGAJOS DE PAPELES DE TRABAJO**

#### **3.5.1. Legajo Permanente**

Durante la etapa de planificación se debe obtener información relevante sobre las actividades de la Entidad. El objeto de la Auditoría no puede ser examinado sin que se cuente con un conocimiento cabal de las actividades del Banco, en especial aquellas que tienen un impacto significativo en la información a examinar, gran parte de la información obtenida en esta etapa se archivará en un Legajo de Papeles de Trabajo denominado, generalmente, “Legajo Permanente”; este debe contener información y documentación para consulta continua de los Auditores, a fin de brindar datos útiles durante todas las etapas de la Auditoría y en exámenes futuros.

#### **3.5.2. Legajo de Programación**



El objetivo de este legajo es documentar el proceso de Planificación de la Auditoría, el contenido mínimo de este legajo es el siguiente:

- ✓ Memorándum de Planificación de Auditoría.
- ✓ Programas de Trabajo.
- ✓ Procedimientos de diagnóstico y actividades previas a la planificación.
- ✓ Correspondencia recibida y expedida.

#### **3.5.3. Legajo Corriente**

Incluye toda la información y documentación obtenida y/o preparada por el Auditor durante el examen. En este legajo se documenta el cumplimiento de los procedimientos programados y la obtención de evidencias suficientes y competentes que sustenten las

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

conclusiones, opiniones, comentarios y Recomendaciones incluidos en el Informe de Auditoría.

### 3.5.4. Legajo Resumen

Incluye toda la información significativa relacionada con la emisión del Informe de Auditoría, resultante del examen realizado y la conclusión del trabajo. Este legajo se lo conforma con el propósito de: Obtener una visión global sobre los resultados del trabajo, comprobar el cumplimiento de las Normas de Auditoría y conocer en forma sintética los principales hallazgos y limitaciones presentadas durante la ejecución del trabajo.



### 3.6. MARCAS DE AUDITORÍA

Las Marcas de Auditoría son aquellos símbolos convencionales que el Auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una Auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una Auditoría (**Anexo I**).

Al hacer las Marcas de Auditoría deberá tenerse en cuenta, los siguientes aspectos:

- Las Marcas deben ser escritas al costado (izquierda y/o derecha) de la partida o dato, con lápiz de color rojo.
- El trabajo realizado que representa la Marca utilizada, debe ser explicado en forma clara en la parte inferior de la Cédula de trabajo.
- No se debe utilizar una misma marca para explicar la ejecución de procedimientos diferentes.
- Para referenciar un conjunto de cifras y evitar la repetición de la Marca en cada una de ellas, es conveniente utilizar fechas y llaves.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		



- Debe evitarse el recargar una Cédula con el uso excesivo de Marcas.

### 3.7. ÍNDICES DE REFERENCIA

Para facilitar su localización, los Papeles de Trabajo se marcan con índices que indiquen claramente la sección del expediente donde deben ser archivados. El expediente es el mismo que presentan las cuentas en el Estado Financiero. Así los relativos a Caja estarán primero, los relativos a Cuentas por Cobrar después, hasta concluir con los que se refieran a las cuentas de gastos y cuentas de orden. El método alfabético-numérico es el de uso más generalizado en la práctica de la Auditoría. En este sistema las letras simples indican cuentas de activos, las letras dobles indican cuentas de pasivo y capital y las decenas indican cuentas de resultados.

<b>A</b>	<b>Caja y Bancos</b>
<b>B</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>
<b>C</b>	<b>Inventarios</b>
<b>U</b>	<b>Activo fijo</b>
<b>W</b>	<b>Cargos diferidos y otros</b>
<b>AA</b>	<b>Documentos por pagar</b>
<b>BB</b>	<b>Cuentas por pagar</b>
<b>EE</b>	<b>Impuestos por pagar</b>
<b>HH</b>	<b>Pasivo a largo plazo</b>
<b>LL</b>	<b>Reservas de pasivo</b>
<b>RR</b>	<b>Créditos diferidos</b>
<b>SS</b>	<b>Capital y reservas</b>
<b>10</b>	<b>Ventas</b>
<b>20</b>	<b>Costos de ventas</b>
<b>30</b>	<b>Gastos generales</b>
<b>40</b>	<b>Gastos y productos financieros</b>
<b>50</b>	<b>Otros gastos y productos.</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

### 3.8. REFERENCIACIÓN Y CORREFERENCIACIÓN

#### 3.8.1. Referenciación



Es un sistema de codificación utilizado para organizar y archivar los Papeles de Trabajo en cada uno de los Legajos, de tal forma que facilite la identificación y el acceso a los mismos para propósitos de supervisión, consulta o demostración del trabajo realizado.

##### 3.8.1.1. Metodología para el Uso de la Referenciación

La metodología a ser aplicada para la Referenciación de los Papeles de Trabajo será la siguiente:

- Se asignará una codificación alfanumérica dependiendo del tipo de Auditoría, correspondiendo el código alfabético para identificar la sección del Legajo o el rubro del objeto de la Auditoría al cual corresponde los Papeles de Trabajo.
- La codificación asignada, debe anotarse con lápiz de color rojo, a fin de facilitar su visualización, colocando en ángulo superior derecho de cada Cédula.
- La secuencia de las planillas dentro de cada rubro se hará por ordenamiento alfanumérico por ejemplo A1 hasta....An.
- Para el caso en que los Papeles de Trabajo sean soportados por fotocopias proporcionados por la Entidad o terceros se deberá tomar en consideración lo siguiente:
  - En el caso de que los documentos fueran de la propia Entidad pero preparadas fuera de la UAI, se debe colocar en el ángulo superior izquierdo la sigla **PPE** (proporcionado por la Entidad).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

- En el caso de que el documento fuera elaborado fuera de la Entidad (circularización por ejemplo), se coloca en el ángulo superior izquierdo de la Cédula de Trabajo la sigla **PPT** (Papel Proporcionado por Terceros).
- Para identificar Cédulas que pertenecen a un mismo análisis es conveniente la utilización de subíndices o quebrados. Por Ejemplo: A-1; A-1/1; ...A-1/n.
- Cuando por cualquier razón válida se haya eliminado y/o no utilizado un Papel de Trabajo, deberá explicarse en la hoja anterior o siguiente de la Cédula retirada que la referencia "NO FUE UTILIZADA".

### **3.8.1.2. Correferenciación o Referencia Cruzada**



La Correferenciación o cruce de referencias, tiene como objetivo indicar que una cifra dentro de una Cédula tiene relación directa con otra cifra o conjunto de ellas que figuran en otras Planillas.

### **3.8.1.3. Reglas Básicas de Correferenciación**

Las reglas básicas para la Correferenciación son las siguientes:

- Solamente se deben cruzar cifras idénticas.
- Los índices y las correferencias se deben hacer con lápiz de color rojo.
- Se entenderá que la referencia a la izquierda significa que viene de otra Cédula de trabajo y a la derecha que se envía o va. Una cifra podrá como máximo sustentar y/o ser sustentado una sola vez.
- Debe tratarse de que las correferencias vayan de lo general a lo particular.
- La correferenciación debe ser aplicada cuando esta sea útil para la adecuada revelación del trabajo realizado.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO IV

### SUPERVISIÓN DE AUDITORÍA

#### 4.1. SUPERVISIÓN DE LA AUDITORÍA

La supervisión del trabajo del personal asignado a la Auditoría es necesaria para que los que trabajan en todos los niveles del examen comprendan los objetivos generales del mismo y los procedimientos necesarios para lograrlos.

Debido a que gran parte del trabajo detallado lo llevan a cabo los auditores éstos deben poner en conocimiento a los supervisores los problemas contables y de Auditoría importantes que se descubran durante el examen.

Al efecto se utilizan los Papeles de Trabajo elaborados durante la Auditoría para revisar el trabajo realizado. Pueden existir variaciones en la forma de preparación de los Papeles de Trabajo de acuerdo con la habilidad y experiencia de cada auditor, pero siempre cumpliéndose lo establecido en el Manual de Auditoría sobre la presentación de estos.

#### 4.2. SUPERVISIÓN



##### 4.2.1. Planificación y Programación de la Auditoría

La supervisión es una función que permite vigilar, inspeccionar, evaluar y conducir el trabajo de un equipo, así como promover que este opere conforme a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad.

##### 4.2.2. Objetivos de la Supervisión

La supervisión persigue ciertos objetivos que posibiliten promover las acciones para ejercer de la mejor forma y evaluar la efectividad de su aplicación. Dichos objetivos son:

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

- Incrementar la calidad de las Auditorías, a través de la revisión periódica del trabajo del Auditor, en función de los objetivos planteados;
- Lograr que las revisiones se desarrollen con la máxima economía, eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad y con apego a las Normas de Auditoría y demás normatividad aplicable;
- Elaborar los Papeles de Trabajo de tal forma que estos apoyen adecuadamente los objetivos fijados y proporcionen información objetiva; además, obtener evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente en las Auditorías;
- Conocer de inmediato y en cualquier momento el avance de la Auditoría;
- Determinar si se han aplicado íntegramente los procedimientos específicos de Auditoría.
- Incrementar las relaciones humanas y de trabajo profesional en los grupos de Auditoría.
- Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo.

#### **4.3.CUESTIONARIOS DE CONTROL DE CALIDAD**

Independientemente de la supervisión ejercida durante el trabajo de campo, a la finalización de cada Auditoría y/o seguimiento, como constancia del control de calidad efectuado se llenará el “Cuestionario de Control de Calidad” La responsabilidad de la preparación del citado “Cuestionario de Control de Calidad” recae en el Supervisor y aprobación del Jefe de la UAI. (Anexo II).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO V EVIDENCIA DE AUDITORÍA

### 5.1. EVIDENCIA



La evidencia de Auditoría es necesaria para corroborar o contradecir las afirmaciones que contiene los Estados Financieros y proporcionar así al Auditor una base para expresar su opinión, se obtiene diseñando y aplicando pruebas de Auditoría.

Los tipos de evidencia son:

- **Examen Físico:** Es la inspección o conteo que hace el Auditor de un activo tangible. El examen físico, es un medio directo para verificar que en realidad existe un activo, se considera como uno de los tipos más confiables y útiles de evidencias de Auditoría. Ejemplo: inventarios, arqueo de dinero, arqueo de documentos.
- **Confirmación:** Es la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera parte, independiente, que verifica la precisión de la información que ha solicitado el Auditor. Ejemplo: confirmación bancaria.
- **Documentación:** Es el examen que hace el Auditor de los documentos y archivos del cliente para apoyar la información que es o debe ser incluida en los Estados Financieros. Ejemplo: Facturas, contratos, escrituras.
- **Observación:** Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades. Es necesario hacer un seguimiento de las impresiones iniciales.
- **Consulta:** Es obtener información escrita o verbal del cliente en respuesta a algunas preguntas del Auditor. Por lo general no puede considerarse como concluyente. Ejemplo: entrevistas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

- **Recálculo:** Como lo indica el término, implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencia de información que hace el cliente durante el período que se está auditando.
- **Procedimientos Analíticos:** Se utilizan comparaciones y relaciones para determinar si los saldos de las cuentas u otros datos son razonables.

### 5.1.1. Evidencia de Control

Respalda las afirmaciones sobre los componentes y en consecuencia nos permite tomar decisiones sobre el alcance, naturaleza y oportunidad de la Evidencia Sustantiva. Nos proporciona satisfacción sobre los Controles en los cuales hemos decidido confiar, en el sentido que exista y han operado efectivamente durante el período auditado.

### 5.2.2. Evidencia Sustantiva

Una prueba sustantiva es un procedimiento diseñado para probar o verificar errores o irregularidades que afecten la precisión de los saldos de las cuentas de los Estados Financieros.



#### 5.2.2.1. Pruebas Sustantivas Analíticas

Implican comparaciones de montos registrados en los saldos con las expectativas que desarrolla el Auditor.

#### 5.2.2.2. Pruebas Sustantivas de Detalle de Saldos

Se concentran en los saldos finales del mayor.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

### **5.3. CARACTERÍSTICAS**

Los atributos que debe tener la Evidencia de Auditoría:

#### **5.3.1. Suficiente**

El Auditor de acuerdo a su juicio profesional debe obtener evidencia suficiente (cuantitativa) que cumpla con los objetivos del examen a través de pruebas de Auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre las cuentas que se someten a su examen. Para decidir el nivel necesario de evidencia, debe considerar la importancia relativa de las partidas que componen los diversos rubros de las cuentas examinadas y el riesgo probable de error en el que incurre al decidir no revisar determinados hechos económicos, valuando correctamente el costo que supone la obtención de un mayor nivel de evidencia que el que está obteniendo o espera obtener y la utilidad final probable de los resultados que obtendría



#### **5.3.2. Competente**

La evidencia es competente (cualitativa) o adecuada cuando sea útil al Auditor para emitir su juicio profesional. Debe valorar que los procedimientos que aplica para la obtención de la evidencia adecuada sean los convenientes, así como las circunstancias del entorno no invaliden los mismos.

#### **5.4.2. Procedimientos de Auditoría**



Un procedimiento de Auditoría es la instrucción detallada para la recopilación de un tipo de evidencia, que se ha de obtener en cierto momento durante la Auditoría. Los Procedimientos de Auditoría deben estar respaldados por la evidencia de Auditoría y la utilización de una u otra va a depender del tamaño de la naturaleza de la muestra, la cantidad de partidas a escoger y de la oportunidad de las pruebas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO  2014</b>		



- **Arqueo:** Principal procedimiento, consiste en efectuar un recuento físico del material monetario en poder del cajero.
- **Confirmación Bancaria:** Enviar una circularización al Banco donde se maneja la cuenta bancaria, para solicitar el saldo.
- **Conciliación de Saldos de Banco:** Determinar y analizar las partidas que establecen la diferencia entre el saldo en libros y el Banco.
- **Corte de Ingreso y Egreso de Cheques:** Se determinan claramente los últimos ingresos y los últimos pagos para concluir si el ejercicio examinado incluye las operaciones que le correspondan y no que se están registrando en periodos diferentes a los de su recepción o pago real.
- **Recálculo de Intereses de Inversiones:** Efectuar cálculos globales que tiendan a comprobar de manera aproximada la corrección de la totalidad de los resultados obtenidos.
- **Valuación:** Verificar el valor de cotización de los títulos para juzgar si su presentación en los Estados Financieros es adecuada.
- **Cobros Posteriores:** Verificar los pagos totales o parciales a las cuentas por cobrar realizados en días posteriores al corte.
- **Estudio de Incobrabilidad de Clientes:** Las cuentas por cobrar que presenten dudas respecto de su recuperabilidad, deben ser provisionadas como incobrables y/o castigadas según corresponda.
- **Inventario Físico:** Verificar que los activos adquiridos durante el ejercicio estén debidamente respaldados con documentos.
- **Estudio del Concepto y Plazo de Amortización:** Examinar el concepto que se pretende diferir para establecer si existe la característica de beneficio futuro.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

- **Verificación de Pagos Posteriores o Egresos Posteriores:** Revisión de los desembolsos efectuados para liquidar pasivos.
- **Revisión de Actas y Contratos:** Revisar los acuerdos de la Asamblea de Accionistas y de juntas de Consejo así como contratos especiales.
- **Conexión Contra Otras Cuentas:** Verificar los intereses cargados a resultados y los intereses devengados por pagar, por ejemplo.
- **Análisis de Variaciones:** Incrementos o reducciones, comparando cifras de un ejercicio contra las que le anteceden.
- **Cálculos Globales:** Se realizan por conceptos de carácter fijo (rentas, ingresos, arriendos, etc.) o dependientes (comisiones sobre ventas).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO VI INFORMES DE AUDITORÍA

### 6.1. ASPECTOS CONCEPTUALES

El Informe de Auditoría, es el documento final que emite el Auditor como resultado de todo el proceso que ha realizado, este documento oficializa los resultados de la Auditoría ejecutada por la Unidad de Auditoría Interna, reportando principalmente los hallazgos detectados, las conclusiones arribadas y las respectivas Recomendaciones.

### 6.2. PROPÓSITO



El Informe de Auditoría y/o seguimiento contribuye a la toma de decisiones gerenciales. El propósito principal es brindar un criterio profesional e imparcial sobre el cumplimiento de las Políticas, Planes y Programas del Banco, así como el cumplimiento de disposiciones Legales.

### 6.3. IMPORTANCIA

A través de los Informes de Auditoría la Asamblea de Socios puede conocer si la Entidad y/o sus Áreas dependientes:

- Están logrando los objetivos y metas para los cuales fueron creadas.
- Sí las operaciones se efectuaron de manera económica, eficaz y eficiente.
- Si se está dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, y toda otra normativa interna vigente.
- Si se dieron cumplimiento a la implantación de las Recomendaciones aceptadas, de acuerdo al cronograma de implantación, correspondientes a Informes de Auditoría Interna, como de Auditoría Externa.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

#### 6.4. CARACTERÍSTICAS



Los Informes de Auditoría deben cumplir las siguientes características:

- **Veraz:** Si los hallazgos y conclusiones informados están sustentados por Evidencia Suficiente y Competente. Y que los hallazgos estén correctamente expuestos, a fin de evitar errores que podrían restar credibilidad y generar cuestionamientos al Informe.
- **Completo y Conciso:** Breve en la expresión, que nos permita en pocas palabras explicar.
- **Claros:** El Informe debe ser redactado en lenguaje sencillo, fácil de comprender, y sin ambigüedades.
- **Objetivos:** Se refiere a que los hechos deben ser presentados de manera objetiva, con independencia e imparcialidad de criterio del Auditor.

#### 6.5. EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Los Informes emitidos por la UAI, estarán dirigidos a la Asamblea de Socios de la Entidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

### TERCERA PARTE

## PROCESO DE LA AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS

### CAPÍTULO VII

#### PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

El Auditor debe obtener una adecuada comprensión y conocimiento de la Entidad que será auditada, esto permitirá determinar y programar la naturaleza, oportunidad y alcance de los Procedimientos de Auditoría.

#### 7.1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO

Esta actividad está dirigida a obtener información general sobre la Entidad y el contexto en que se desenvuelve, el Auditor deberá aplicar el “Cuestionario de Recopilación de Antecedentes, Entendimiento y Entorno” (**Anexo IV**).



#### 7.2. ANÁLISIS FODA

El Auditor utilizará la técnica del FODA para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas al Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el BMSC S.A. (**Anexo V**).

#### 7.3. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA (MPA)

El Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA) es un documento, que resume los aspectos clave de la Planificación del Examen. (**Anexo VI**).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

#### **7.4. PROGRAMAS DE TRABAJO**

Los Programas de Trabajo constituyen un listado de los procedimientos a ejecutar, elaborados a la medida de las operaciones y/o componentes auditados. Los Programas de Trabajo deberán ser elaborados en el formato detallado en el **Anexo VII**.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO VIII

### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

El Auditor deberá Aplicar Pruebas, Evaluar Controles, Registros y Recolectar Evidencia para determinar si las observaciones detectadas en la fase de Planeación son significativas para efectos del Informe y de esta forma obtener Evidencia que respalde al mismo.

#### 8.1. IMPORTANCIA



La Ejecución de la Auditoría es muy importante pues en esta etapa se ejecutarán los procedimientos de Auditoría detallados en los Programas de Trabajo, obteniéndose Evidencia suficiente y competente, cuyo resultado constituirá los **Papeles de Trabajo**, debiendo elaborarse los mismos cumpliendo los requisitos mínimos establecidos en el Capítulo III del presente Manual.

#### 8.2. ACTIVIDADES

Esta etapa del proceso de Auditoría incluye entre otras la realización de las siguientes actividades (resumen):

- ✓ Ejecución de los Procedimientos de Auditoría.
- ✓ Evaluación de los Hallazgos de Auditoría.
- ✓ Revisión de los Papeles de Trabajo.
- ✓ Revisión final sobre la Información a emitir.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO IX COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



El Auditor elaborará el Informe de la Auditoría realizada, donde debe indicar si el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., está Parcial, Deficiente, o Completamente Implantado y deberá detallar las Deficiencias y Excepciones las cuales estarán sustentadas con Evidencia Suficiente y Pertinente de los hechos observados:

- ❖ **Los Hallazgos Significativos**, que tengan relación con los Objetivos de la Auditoría, los que incluirán la información suficiente y competente para facilitar su comprensión.
- ❖ **Las Conclusiones**, que surgen de inferencias lógicas, basadas en los Hallazgos de Auditoría.
- ❖ **Las Recomendaciones**, que se consideren apropiadas para corregir las causas del problema y mejorar los Sistemas y las Operaciones de la Entidad.

### 9.1. PREPARACIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME FINAL

El Auditor deberá preparar y emitir el Informe final a la Asamblea de Socios, dicho documento será remitido a la instancia ya mencionada mediante un Memorándum cuyo modelo se puede ver en el Anexo IX. La estructura y contenido mínimo del “Informe Final de Auditoría” se detalla en el Anexo X.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

**CUARTA PARTE: GLOSARIO DE TÉRMINOS, ANEXOS Y  
FLUJOGRAMAS**

**CAPÍTULO X**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**AUDITORÍA:** Parte especializada de la Contabilidad, plasmada en un Plan de Trabajo que incluye Programas específicos, utilizados por Auditores (Externos e Internos) que se encargan de efectuar un servicio específico, de acuerdo con Normas Generales de Auditoría.

**CAJA.-** Comprende la existencia en poder de la entidad de la moneda de curso legal, moneda extranjera, cheques, giros bancarios y postales a la vista, depósitos efectuados en el Banco y colocaciones efectuadas en la Institución Financiera.



Representa la existencia de los medios monetarios que posee el cliente y que se encuentran depositados en sus cuentas bancarias.

En esta cuenta se reflejan las entradas de los medios monetarios en el Banco por concepto de los depósitos efectuados por el cliente.

**CONTROL:** Cualquier medida que tome la Gerencia, para gestionar los Riesgos y aumentar la posibilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos.

**CONTROL INTERNO:** Es el conjunto de actividades, Normas, Programas, Procedimientos Manuales adoptados por una Entidad con cinco objetivos: 1) Salvaguarda de Activos y Control de Pasivos. 2) Promover que los Estados Financieros y la información gerencial sea útil, oportuna, confiable y verificable. 3) Promover la

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

eficiencia, eficacia y economía de las actividades. 4) Promover la Adhesión de políticas.  
5) Promover el cumplimiento de leyes y normas.

**EFICACIA:** Es la capacidad que tiene un sistema de asegurar razonablemente la consecución de objetivos. En términos generales, el índice de eficacia es la relación entre los resultados logrados y el objetivo previsto.

**EFICIENCIA:** Es la habilidad de alcanzar objetivos empleando la mínima cantidad de recursos posibles. En este sentido, un índice de eficiencia generalmente utilizado es la relación entre los resultados obtenidos y la cantidad de recursos empleados.



**EVALUACIÓN:** Proceso mediante el cual se emite juicios sobre acontecimientos y fenómenos con base en la comparación con normas o estándares explícitos o implícitos.

**DIAGRAMAS DE FLUJO:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el Manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

**MANUAL:** Documento detallado y de utilización práctica que guían los procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática información acerca de la Entidad.

**MARCAS DE AUDITORÍA:** Son aquellos símbolos convencionales que el Auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

que se aplicaron en el desarrollo de una Auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una Auditoría.

**NORMA:** Es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

**ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura de una Entidad o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las Personas que trabajan en las mismas.

**PAPELES DE TRABAJO:** Conjunto de Cédulas y documentación que contienen los datos e información obtenidos por el Auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su Informe.

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA:** Conjunto de Técnicas de Investigación aplicables a un grupo de hechos o circunstancias.



**RIESGO DE CONTROL:** Es el Riesgo de que los controles sobre la Temática no existan u operen ineffectivamente.

**RIESGO DE DETECCIÓN:** Es el Riesgo de que los Procedimientos del Auditor no detecten los aspectos importantes que pueden afectar la Temática.

**RIESGO INHERENTE:** Son los riesgos asociados con la naturaleza de la temática.

**SISTEMA:** Es una serie de actividades relacionadas, cuyo diseño y operación conjunta tienen el propósito de lograr uno o más objetivos preestablecidos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>		<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP-UAI-001</b>	<b>AGOSTO 2014</b>		

## CAPÍTULO XI

### ANEXOS

#### I. MARCAS DE AUDITORÍA

FORMA	SIGNIFICADO
<b>∩</b>	Cotejado con Libro Mayor.
<b>∫</b>	Operaciones aritméticas verificadas de forma horizontal y vertical.
<b>∨</b>	Verificado físicamente
<b>∩</b>	Cotejado con Libro Auxiliar.
<b>N/A</b>	No aplica.
<b>N</b>	Cumple con atributo.
<b>†</b>	Cálculos matemáticos verificados.
<b>∑</b>	Comprobado con cheque.
<b>S/F</b>	Documentos sin firma de Elaborado, Revisado y Aprobado.
<b>F</b>	Proceso Verificado.
<b>©</b>	Conciliado.
<b>H1-n</b>	Hallazgo de Auditoría
<b>C/I1-n</b>	Hallazgo de Control Interno



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

## II. CUESTIONARIO DE CONTROL DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA



<b>Elaborado por.....</b>				
<b>Fecha.....</b>				
<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	¿Se efectuó la recopilación de antecedentes?			
<b>2</b>	¿Se obtuvo una comprensión del negocio?			
<b>3</b>	¿Las entrevistas están documentadas?			
<b>4</b>	¿Se aplicó el cuestionario de Relevamiento de Información?			
<b>5</b>	¿Se elaboró el Memorándum de Planificación de Auditoría?			
<b>6</b>	¿Se elaboró el Programa de Trabajo de Auditoría?			
<b>7</b>	¿Se documentó las Evidencias obtenidas en el proceso de Ejecución de Auditoría?			
<b>8</b>	¿Los Papeles de Trabajo están debidamente Referenciados y Correferenciados?			
<b>9</b>	¿Se elaboró las planillas de deficiencias detectadas en el proceso de ejecución de la Auditoría?			
<b>10</b>	¿Todos los Papeles de Trabajo fueron revisados por el Supervisor?			
<b>11</b>	¿Los Papeles de Trabajo tienen la marca de revisión?			
<b>12</b>	¿Se elaboró y discutió el borrador de Informe?			
<b>13</b>	¿Se tiene la constancia de presentación del Informe final de Auditoría?			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

### III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

EMPRESA: BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.			
AREA DE AUDITORIA: CAJA		PT: _____AA	
PERIODO AUDITADO: al 31 de Diciembre del 20XX		Hecho Por:	
		Fecha:	
Nº	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REF. A P.T.
<b>OBJEIVOS</b>			
1	Establecer las bases legales y administrativas que se tomarán en cuenta para la evaluación y revisión de Cajas.		
2	Custodia y salvaguardia de los fondos depositados y recibidos. Adoptando procedimientos y controles sobre las entradas y desembolsos de dinero para asegurar el buen manejo de los mismos así se evitar fraude o malversación de fondos.		
3	Deben registrarse correctamente todos los movimientos tanto de caja como bancos en cuanto a valoración, naturaleza y periodo.		
4	Segregar funciones con tal hecho disminuirá la posibilidad de errores.		
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>			
1	Obtener la autorización para la realización de todo el proceso de ingresos y pagos siempre debidamente soportado por la documentación adecuada.		
2	Aplicar un cuestionario con respecto al conocimiento de la reglamentación de Cajas.		
3	Establecer si se preparan estados y análisis de cuentas con comentarios		
4	Análisis del control que ejerce la Entidad sobre las operaciones que realizan los cajeros.		
5	Revisar si las transferencias de los traspasos entre bancos sean realizados sin demora excesiva.		
6	Revisar si realmente esa conciliación es evaluada por un funcionario.		
7	Si se reporta el resultado de la conciliación de cada mes y a quienes.		
8	Obtener información administrativa contable oportuna de Caja y Bancos.		
9	Preparar una Planilla Hoja Matriz, que ayudará a la verificación de los documentos existentes solicitados en la Entidad.		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



#### **IV. CUESTIONARIO DE RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES, ENTENDIMIENTO Y ENTORNO**

La presente encuesta tiene como objeto conocer cuáles son los aspectos que se consideran para evaluar el Control Interno en el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., a la vez evaluar el desempeño y productividad del Departamento correspondiente.

Sus respuestas son absolutamente confidenciales y serán de mucha utilidad ya que ayudarán a plantear parámetros de medición y seguimiento de la productividad.

Lea detenidamente cada afirmación y responda en forma literal o marcando con una “X” la respuesta que usted crea la más apropiada.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

### CUESTIONARIO RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Nombre del Informante: .....

Elaborado por: .....

Fecha: .....

CUESTIONARIO				
	<b>CLIENTE:</b> BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.		<b>AUDITORÍA AL:</b> 31 DE DICIEMBRE DE 20XX	
I	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A
	¿La Entidad posee Escritura de Constitución? ¿El Banco posee permisos legales de funcionamiento y operación? ¿El funcionamiento y representación del Banco está debidamente documentada? ¿El Banco cuenta con una estructura organizativa? ¿La dependencia de Caja es un área restringida? ¿La recepción de dinero es confiable? ¿Se efectúan arquezos sorpresivos en Caja? ¿Con qué frecuencia se realizan los arquezos? ¿Conoce alguna deficiencia en el manejo de Caja? ¿Existe un límite de monto en efectivo que puede quedar al final del día para el cierre de Caja? ¿Se efectúa regularmente una evaluación del desempeño de los cajeros, para evaluar la capacidad, desarrollo e incentivo?			
II	EVALUACIÓN DE RIESGOS	SI	NO	N/A
	¿El cajero se presta dinero en efectivo? ¿Hubo fallas de Caja por montos equivalentes o mayores a US\$. 100? ¿Cuándo se presenta una falla de Caja, la base de datos es eficaz para localizar al cliente?			
III	ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO	N/A
	¿Se ha establecido un plan estratégico y un Manual de Procedimiento para Cajas?			
IV	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	N/A
	¿Se informa oportunamente a la Dirección sobre la información significativa que necesitan para tomar la medida correctiva?			
V	MONITOREO Y SUPERVISIÓN	SI	NO	N/A
	¿Existen registros de Auditorías anteriores sobre la evaluación de Cajas?			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
-----------------------	----------------------	----------------------

## V. ANÁLISIS FODA



### ANÁLISIS FODA



Unidad objeto de Análisis: .....

Fecha de Elaboración: .....

NUM	DESCRIPCIÓN	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS

---

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## VI. MEMORÁNDUM PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA



### AUDITORÍA INTERNA

#### MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

PROCESO.....

#### 1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

El Auditor deberá exponer:

- ❖ El Objetivo del Examen.
- ❖ Responsabilidad en Materia de Informes.
- ❖ Alcance.
- ❖ Normas Vigentes para el Desarrollo de la Auditoría.
- ❖ Fecha de Presentación del Informe.



#### 2. ANTECEDENTES Y OPERACIONES DE LA ENTIDAD

Deberá señalarse la información que permita la comprensión de la Entidad o Actividad bajo Examen, mínimamente se deberá detallar: Historia de la Entidad, Estructura Organizativa, Misión, Visión y Naturaleza de las Operaciones.

#### 3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL

Se detallará la información emitida por la Entidad, registros y presupuestos utilizados, así como también la periodicidad con que se emite dicha información.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

Deberá incluirse una breve descripción de la configuración vigente del Sistema de Procesamiento Electrónico de Datos y Normas de Seguridad Implementadas sobre los Datos Procesados.

#### **4. AMBIENTE DE CONTROL**

Se deberá mencionar el compromiso existente de la Gerencia para generar un ambiente favorable hacia la aplicación de los Controles. Es decir, la importancia que le otorgan a los mismos y la exigencia que ejerce para obtener Información Confiable.

#### **5. ANÁLISIS DE RIESGOS**

El Análisis de Riesgos comprenderá los Riesgos Inherentes, de Control y de Detección y permitirá definir las implicancias de dichos Riesgos en la Ejecución del Trabajo de Auditoría.

#### **6. ENFOQUE DE AUDITORÍA ESPERADO**

El Enfoque de Auditoría consistirá en definir la naturaleza, alcance y oportunidad del trabajo, será determinado para cada componente o rubro examinado, la determinación del Enfoque será efectuado en base a la Evaluación de los Riesgos, el Análisis de la Significatividad y la Evaluación de los Controles, se indicará en forma preliminar los Procedimientos de Auditoría a ser aplicados.

#### **7. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**

Se deberá incluir un Cronograma de Trabajo para el desarrollo de la Auditoría, en el cual se detallará las fechas y principales tareas a realizar.



#### **8. PROGRAMA DE TRABAJO**

Los Programas de Trabajo son la culminación del proceso de planificación, y deberá incluir:

- ❖ Objetivos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



## VII. PROGRAMA DE TRABAJO



### PROGRAMA DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN	REF.	HECHO POR:
1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO		
2. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON TESORERÍA Y CAJAS EN ENTIDADES FINANCIERAS		
3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



### VIII. ANEXO MATRIZ DE RIESGOS



MATRIZ DE RIESGOS							
CAJAS							
COD	RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE	PRINCIPALES PRUEBAS
			RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>





 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

**IX. ANEXO MEMORÁNDUM REMISIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>	
<b><u>MEMORÁNDUM</u></b> <b>AUD/...../.....</b>	
A:	Asamblea de Socios
De:	Auditoría Interna
Asunto:	Remisión de Informe de Auditoría al Control Interno Relacionado Con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
Fecha:	..... de ..... de .....
<p>Adjunto al presente memorándum, tengo el grato placer de remitirles a ustedes el Informe de la Auditoría efectuada al Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.</p> <p>Sin otro particular, atentamente:</p>   <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Firma</p> <p>Nombre del Auditor</p>	
Adj. Documentos descritos. c.c. Archivo.	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## X. INFORME FINAL DE AUDITORÍA



### INFORME ..... /.....

A: Asamblea de Socios

De: Auditoría Interna

Asunto: Informe Final de Auditoría

Lugar y Fecha: La Paz ..... de ..... de.....

#### 1. INTRODUCCIÓN

El Auditor Interno señalará el porqué del examen.



#### 2. OBJETIVO

El Auditor explicará a donde está dirigida la Auditoria, cuál es su propósito, debe describir que el objetivo de la Auditoría es evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. para emitir una opinión al respecto.

#### 3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se tendrá que desarrollar claramente cómo se llevó a cabo el proceso de evaluación del Control Interno, indicando las falencias encontradas, puede utilizarse una matriz de riesgo (Anexo VIII) en la que le permita analizar claramente cuál es la situación de los procesos auditados.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

#### 4. OPINIÓN

El Auditor deberá indicar si el Control Interno relacionado con el Área de Cajas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., está Parcial, Deficiente o Completamente Implantado salvo las Deficiencias y Excepciones que se detallarán en el punto Nro. 5 del Informe, la conclusión a la que llegue el Auditor debe estar en base a la Evidencia obtenida en la etapa de Ejecución de la Auditoría.

#### 5. HALLAZGOS

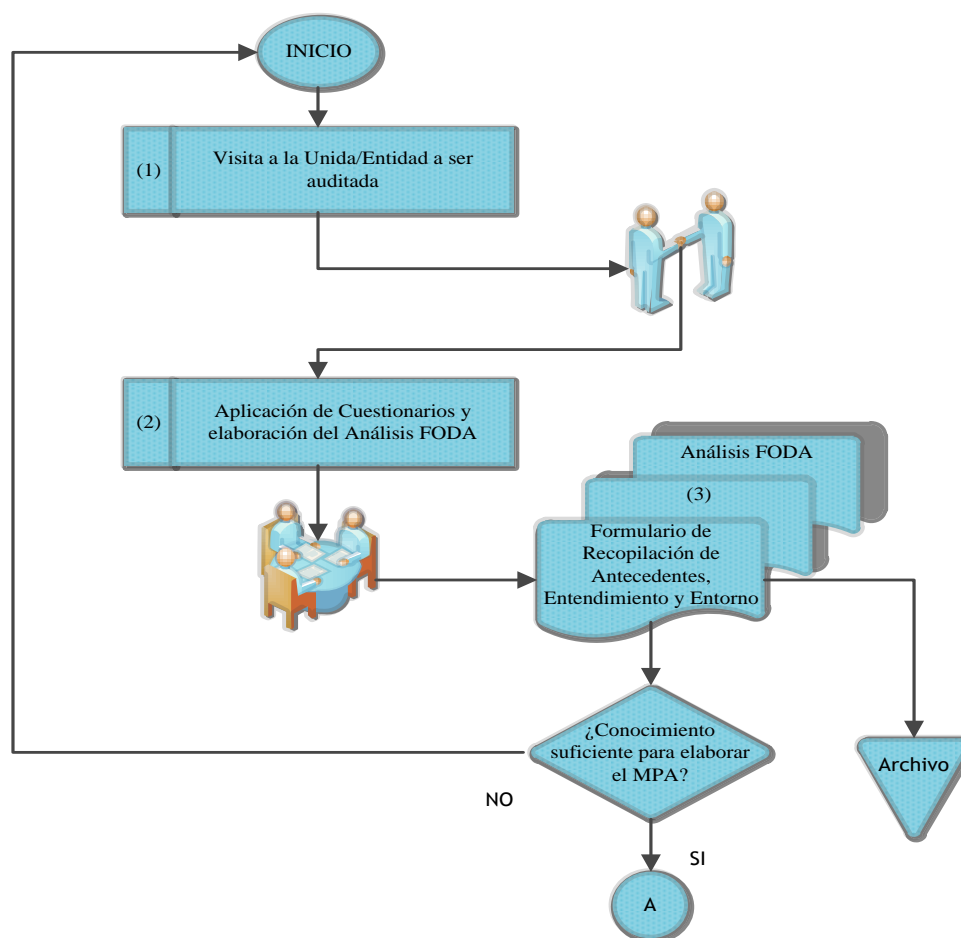
El Hallazgo en la Auditoría tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, Unidad Administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los Funcionarios de la Entidad auditada. Una vez aplicado el Programa de Auditoría se evaluará si la Evidencia obtenida satisface las expectativas establecidas en la planificación.

En este punto el Auditor presentará:

- a) **Un Resumen de Hallazgos**, clasificados por Deficiencias y Excepciones y con una asignación de Prioridad (Alta, Media o Baja).
- b) **Los Hallazgos en Detalle**, donde se Describe cada uno de los Hallazgos, las Recomendaciones para cada uno de ellos y el Comentario de Gerencia al respecto.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

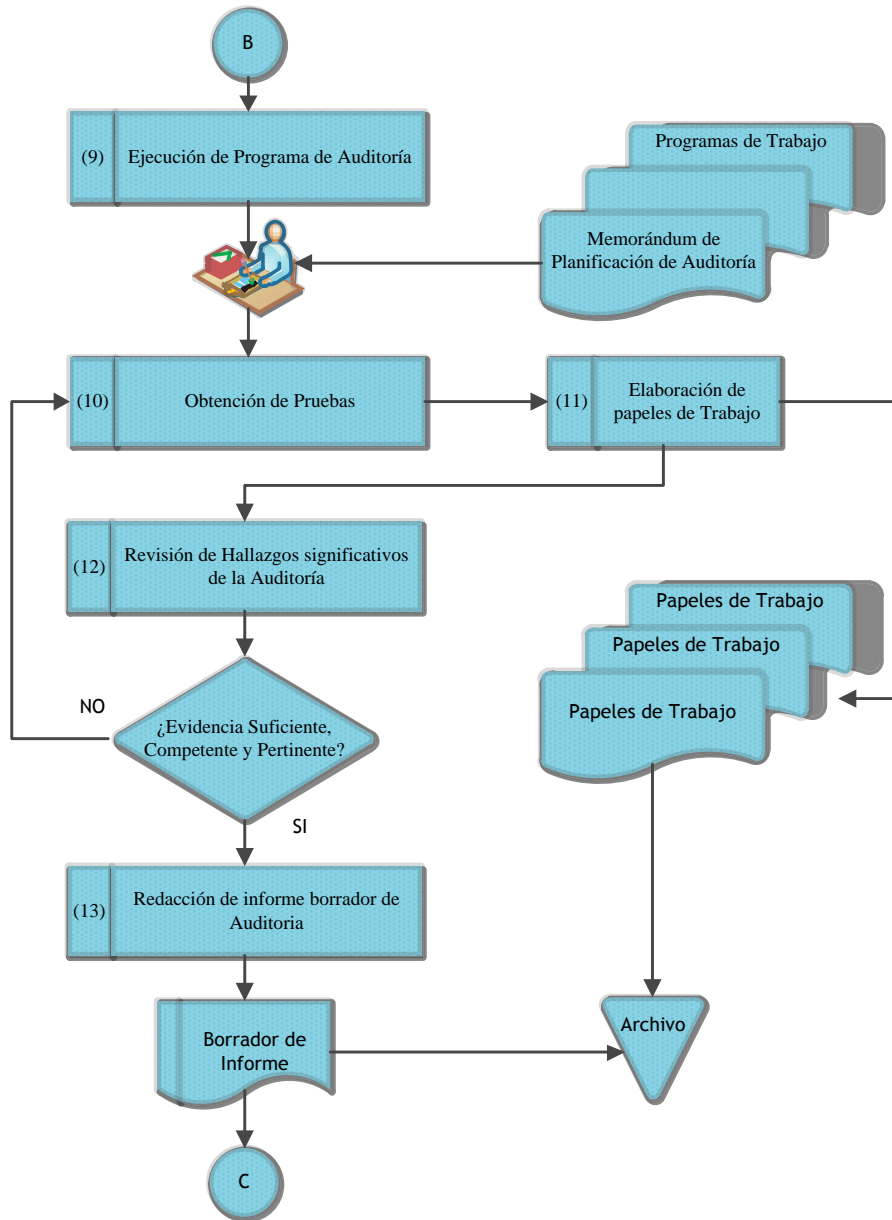
**CAPÍTULO XII**  
**FLUJOGRAMAS DE PROCESOS**  
**RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO**



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

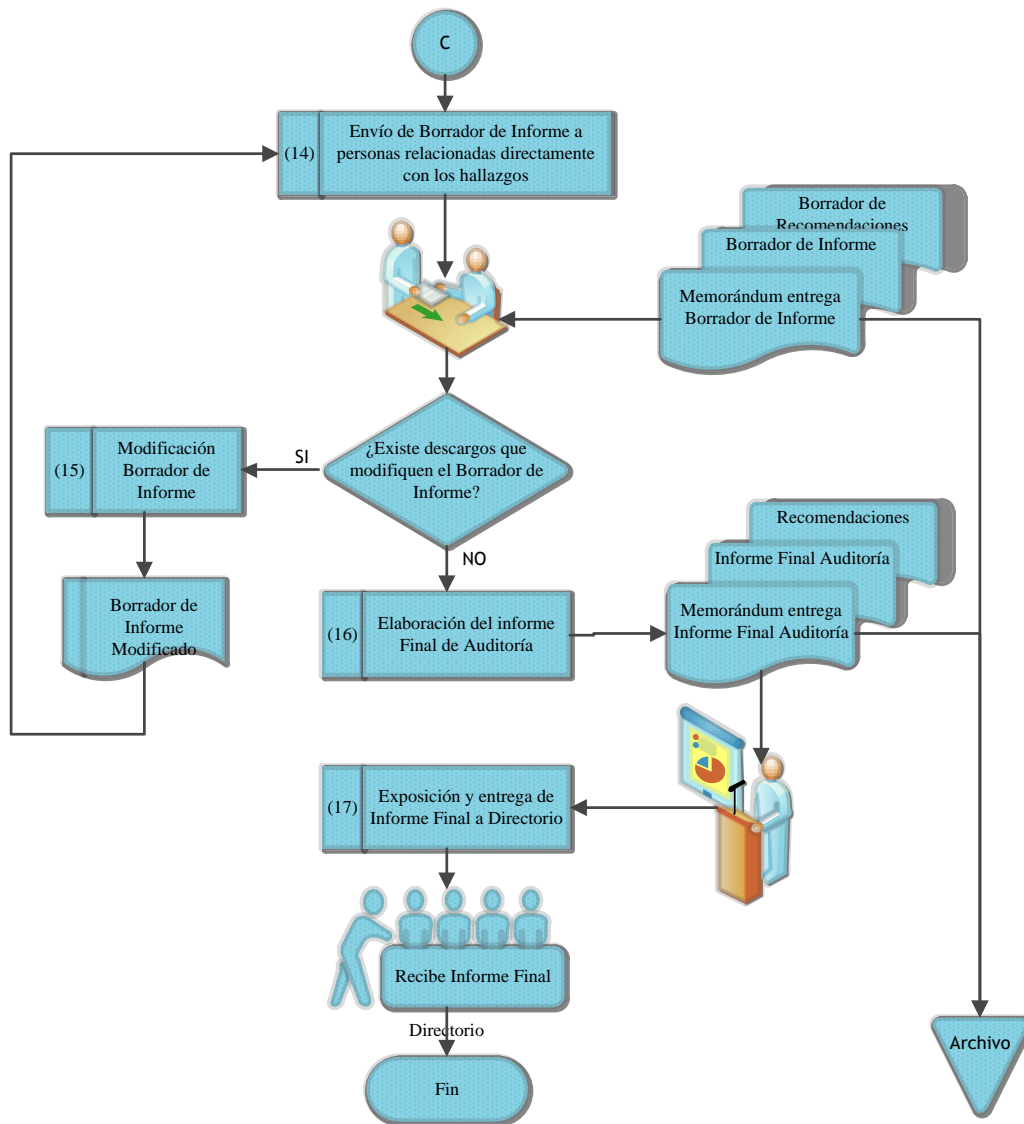


## EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
-----------------------	----------------------	----------------------

## INFORME DE AUDITORÍA



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>



**PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE AUDITORÍA  
PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO  
CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  
S.A.**

**CAPÍTULO VI**

**APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL**

**6. INTRODUCCIÓN**



Para la aplicación práctica del Manual se consideró la ejecución de las siguientes etapas: Recopilación de Antecedentes y Entendimiento del Entorno, Planificación de Auditoría y Comunicación de Resultados.

**6.1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DEL BMSC S.A.**

Con la finalidad de poder realizar una planificación de la Auditoría acorde a la realidad del mismo el Auditor efectuó una recopilación de Antecedentes y obtuvo un Entendimiento Adecuado del Entorno del Ente y la Unidad objeto de Auditoría, en tal sentido se aplicó las siguientes técnicas de Auditoría detalladas en el Manual:

- ✓ **Entrevista.**- Véase el Resumen de la Entrevista a Gerencia General.
- ✓ **Cuestionario.**- Véase el cuestionario de Relevamiento de información.
- ✓ **Análisis FODA.**- Véase Análisis FODA – Factores Internos y externos.



			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



## **RESUMEN DE ENTREVISTA GERENCIA GENERAL**

Nombre del Entrevistado: Gerente General

Propósito de la entrevista: **RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DEL BMSC S.A.**

### **PUNTOS A TOCAR**

1. ANTECEDENTES
2. MARCO LEGAL
3. ACTIVIDAD PRINCIPAL
4. MISIÓN Y VISIÓN
5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



(A= Auditor, GG= Gerente General)

#### **1. ANTECEDENTES DEL BMSC S.A.**

A: Cuénteme sobre la historia del Banco.

GG: Banco Mercantil desde su fundación hace 102 años, no sólo se ha caracterizado por ser un Banco sólido y líder en el mercado; sino que ha sido testigo y protagonista de los acontecimientos que marcaron historia en nuestro país. Desde el 11 de Diciembre de 1905, fecha de su creación, ha acumulado invaluable experiencia que avala el prestigio nacional e internacional que actualmente ostenta.

Con un acertado movimiento de anticipación y lectura de los indicadores de la economía nacional en general, en Abril del 2006 se lanza hacia un liderazgo

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

indiscutible a partir de la compra del paquete accionario mayoritario en el Banco Santa Cruz iniciando el proceso de fusión más importante de los últimos tiempos dentro el Sistema Financiero Boliviano. Por incorporación del Banco Santa Cruz al Banco Mercantil se define la nueva denominación y razón social Banco Mercantil Santa Cruz S.A. que rescata los nombres de ambas Entidades por su importante posicionamiento en el mercado.

**LP-1**

2 de 4

BMSC, es en la actualidad el Banco número uno del país, con 176 cajeros automáticos, brinda a sus clientes el respaldo de sus más de 1.200 millones de dólares en activos, con una cartera bruta de alrededor de 650 millones de dólares y depósitos del público por encima de los 1.000 millones de dólares.

A su vez es socio mayoritario, en cuatro empresas subsidiarias que han mostrado un importante crecimiento en los negocios y un alto nivel de rentabilidad:

- Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Mercantil Santa Cruz S.A.,
- Mercantil Santa Cruz Agencia de Bolsa S.A.,
- Universal Brokers S.A. y
- Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.



Adicionalmente, es propietario de Ritz Apart Hotel de 5 estrellas en la ciudad de La Paz.

## 2. MARCO LEGAL

A: ¿Cuál es la normativa actual bajo la cual se rige el Banco?

GG: BMSC aplica la normativa vigente en el país, las principales son las siguientes:

- ✓ Ley de Sistemas Financieros N° 393.

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

- ✓ Normativa de la ASFI.
- ✓ Manual de Normas para Cajas.
- ✓ Normas y Controles Operativos Básicos que se deben cumplir en el Área de Cajas.
- ✓ Normas de seguridad esenciales para la prevención de situaciones inesperadas en el Área de Cajas.



### 3. ACTIVIDAD PRINCIPAL

A: ¿Cuál es la actividad principal del Banco?

GG: La entidad ha mantenido sus proyecciones de inversión y crecimiento con la seguridad que la dinámica generada en torno a la prestación de servicios financieros con equidad redundará en amplios beneficios para nuestra patria en general y todas las capitales, provincias y comunidades donde está presente.

### 4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



A: ¿Cuál la Misión, Visión y Valores del Banco?

GG: Misión: "Somos el Banco líder de Bolivia, comprometidos en brindar a nuestros clientes soluciones financieras mediante un servicio de calidad, ágil y eficiente asegurando la creación de valor para los accionistas, el desarrollo de nuestra gente y contribuyendo al desarrollo del país".

Visión: Un Banco sólido, comprometido con Bolivia y su gente.

Valores:

- Liderazgo: Marcar el rumbo siendo reconocidos como el mejor Banco del Sistema Financiero.
- Servicio al Cliente: Vocación por satisfacer las expectativas de nuestros clientes actuales y potenciales.

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

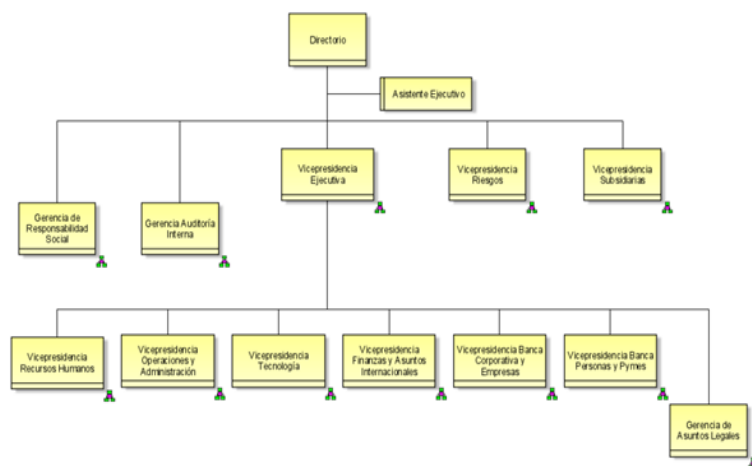
- Integridad: Actuar con honestidad, lealtad y ética profesional anteponiendo los intereses colectivos y propios.
- Excelencia y Profesionalismo: Actitud para desempeñar una gestión sobresaliente adaptándose de manera activa y flexible a los cambios del entorno, logrando los mejores resultados en lo personal, grupal y organizacional.
- Calidad y confiabilidad: Cumplir eficientemente con los compromisos pactados.
- Responsabilidad por los resultados: Tomar decisiones asumiendo la responsabilidad que ellas implican.
- Respeto por todas las personas y trabajo en equipo: Desarrollar un ambiente de trabajo armónico, en un clima de confianza e integridad valorando la diversidad, la comunicación efectiva y la construcción de equipos de alto desempeño que permitan el crecimiento mutuo



**LP-1**  
4 de 4

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

A: ¿Cuál es la estructura organizativa del BMSC?

G: El Organigrama del BMSC es el siguiente:



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		





## CUESTIONARIO

### RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Nombre del Informante: Gerente General  
Elaborado por: Auditoría Interna  
Fecha: Agosto de 2014

CUESTIONARIO				
CLIENTE:		AUDITORÍA AL:		
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.		31 DE DICIEMBRE DE 20XX		
I	AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A
1.1.	¿La Entidad posee Escritura de Constitución?	√		
1.2.	¿El Banco posee permisos legales de funcionamiento y operación?	√		
1.3.	¿El funcionamiento y representación del Banco está debidamente documentada r?	√		
1.4.	¿El Banco cuenta con una estructura organizativa?	√		
1.5.	¿La dependencia de Caja es un área restringida?		√	
1.6.	¿La recepción de dinero es confiable?		√	
1.7.	¿Se efectúan arquezos sorpresivos en Caja? ¿Con qué frecuencia se realizan los arquezos?		√	
1.8.	¿Conoce alguna deficiencia en el manejo de Caja?		√	
1.9.	¿Existe un límite de monto en efectivo que puede quedar al final del día para el cierre de Caja?	√		
1.10.	¿Se efectúa regularmente una evaluación del desempeño de los cajeros, para capacidad, desarrollo e incentivo?	√		

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

<b>II</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
2.1.	¿El cajero se presta dinero en efectivo?	√		
2.2.	¿Hubo fallas de Caja por montos equivalentes o mayores a US\$. 100?	√		
2.3.	¿Cuándo se presenta una falla de Caja, la base de datos es eficaz para localizar al cliente?	√		
<b>III</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
3.1.	¿Se ha establecido un plan estratégico y un Manual de Procedimiento para Cajas?	√		
<b>IV</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
4.1.	¿Se informa oportunamente a la Gerencia sobre la información significativa que necesitan para tomar la medida correctiva?	√		
<b>V</b>	<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>			
5.1.	¿Existen registros de Auditorías anteriores sobre la evaluación de Cajas?	√		





**PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**



**LR-1**  
1 de 3



**ANÁLISIS FODA**

NUM	DESCRIPCIÓN	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
1	Depósito en Caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El sistema desplaza datos que puedan identificar al cliente.</li> <li>* El cajero puede preguntar a qué cuenta realizará el depósito.</li> <li>* Al ingresar el N° de cuenta el sistema desplaza el nombre del titular de la cuenta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El cajero puede obtener del cliente datos que sirvan para complementar información externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El sistema podría no desplazar datos actualizados del cliente beneficiario.</li> <li>* El cliente se retira un momento cuando el cajero está recontando el dinero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El cliente podría no verificar los datos del beneficiario y depositar el dinero en otra cuenta.</li> </ul>
2	Depósito en DPF's	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El área de captaciones elabora una boleta, misma que es identificada a través de un número habilitado automáticamente en el sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El cliente puede efectuar un depósito llevando la papeleta con el número de transacción.</li> <li>* El cajero inserta en la opción depósito DPF y el sistema solicita el N°, lo que significa que ya fue revisada y aprobada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No hay un monto mínimo para requerir las firmas de los funcionarios autorizados para la boleta de depósito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No estampar en el certificado de depósito el sello seco sobre las firmas de los funcionarios autorizados podría generar inseguridad y desconfianza en el cliente.</li> </ul>

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

<b>NUM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>3</b>	Retiro Caja de Ahorro	* Para comodidad del cliente el sistema emite las boletas de retiro y desplaza la firma y otros datos complementarios del cliente.	* Ingresar a la consulta de Saldos y Promedios de la cuenta y verificar que el nombre del titular y número del Cédula de Identidad registrados en el sistema, coinciden con el documento presentado por el cliente.	* Hay casos de clientes que sobrepasan el límite fijado para este tipo de transacción.	Solicitar telefónicamente al Jefe Comercial o Gerente de Agencia, que habilite la boleta de la solicitud, lo cual no corresponde.
<b>4</b>	Retiro de DPF's	* Se realiza una boleta con el N° de transacción previo a la cancelación del DPF.	* El cajero envía al cliente al área respectiva para la entrega del cheque.	* El sistema no solicita ingresar todos los datos del cliente.	* Los clientes que son atendidos en captaciones no son atendidos con prontitud, lo que causa molestia.
<b>5</b>	Retiro de efectivo en Caja	* El sistema desplaza firmas al momento de realizar un retiro por parte del cliente.	* Al momento de aperturar su cuenta el cliente registra su firma para identificar la transacción.	* Los cajeros no verifican que el sistema jale correctamente los datos del cliente en el momento de efectuar la transacción.	* Molestia del cliente al efectuar retiro de dinero, ya que no salen sus datos actualizados o no está registrado.
<b>6</b>	Cobro de Servicios	* Se inserta en el sistema los datos de la factura por servicios.	* Se solicita un reporte para verificar el N° correcto de la factura y los montos.	* El cajero podría cobrar la factura y no registrar en el sistema.	* El cajero podría no declarar sobrante de caja.



 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

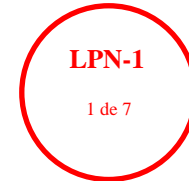
NUM	DESCRIPCIÓN	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
7	Recepción de Dinero	* El cajero verifica el monto recibido, dando la conformidad.	* El cajero podría revisar el dinero y cambiar los precintos con su sello y firma.	* El NO recontar el dinero en el momento de la recepción provoca riesgo en el sentido que falte una pieza o exista un billete falso.	* El prestarse dinero de caja entre cajeros y no emitir una boleta de intercambio se corre el riesgo de generar faltante o sobrante.
8	Entrega de Dinero Excedente	* El Tesorero y Auxiliar cuentan el dinero de Central y Agencias	* Para evitar demoras se podría usar máquinas recontadoras.	* Sólo existen dos personas para efectuar el recuento de una cantidad considerable de dinero.	* Al no concluir con el recuento se corre el riesgo de que existan faltantes, sobrantes o billetes falsos.
9	Cobro de Préstamo	* En algunos casos el área de cartera elabora una boleta de prepago en ventanilla.	* El cajero podría ver el pago mínimo de préstamo en pantalla.	* El sistema acepta el pago de acuerdo a la moneda requerida en el momento del préstamo.	* El cajero puede cobrar el préstamo en bolivianos cuando en SU\$.
		* El pago también puede ser directo.			



# PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

## 3. ETAPA: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Culminado el proceso de la Recopilación de Antecedentes y Conocimiento del Entorno del Banco y/o la Unidad a auditar, el Manual de Auditoría requiere que con la Información recabada se elabore el Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA) y el Programa de Trabajo:



### AUDITORÍA INTERNA

#### MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CAJAS

#### 1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

##### 1.1. EL OBJETIVO DEL EXAMEN



El Objetivo del Examen es Evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en El Banco Mercantil Santa Cruz S.A. para emitir una opinión respecto a los grados de implantación e implementación de los Controles utilizados para este Proceso.

##### 1.2. RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE INFORMES

La Gerencia General del Banco es responsable de la presentación oportuna de la información y documentación necesaria para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en El Banco Mercantil Santa Cruz S.A. y de la veracidad de la información contenida en la misma. El Auditor es responsable por la opinión que emita en función a la Auditoría realizada.

##### 1.3. ALCANCE

El Examen comprenderá la revisión de los principales procedimientos que se efectúan y se ejecutan para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en El Banco Mercantil Santa Cruz S.A., y establecer el grado de

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

Eficiencia, Efectividad y Economía de las mismas. El análisis considera específicamente el caso del BMSC S.A., en su sede de la ciudad de La Paz.

**LPN-1**

2 de 7

#### **1.4. NORMAS VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

El Examen al Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en El Banco Mercantil Santa Cruz S.A., se desarrollará de acuerdo con los lineamientos definidos en las siguientes disposiciones legales:



- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's).
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).
- ✓ Normas Para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NEPAI).
- ✓ Normas de Auditoría.
- ✓ Ley General del Trabajo.
- ✓ Código de Comercio.
- ✓ Ley de Servicios Financieros N° 393

#### **1.5. PRESENTACIÓN DEL INFORME**

El Informe del Auditor interno debe ser remitido a la Asamblea de Socios del BMSC S.A.

### **2. ANTECEDENTES Y OPERACIONES DEL BANCO**

#### **2.1. HISTORIA**

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

El Banco Mercantil Santa Cruz S.A. desde su fundación hace 102 años, no sólo se ha caracterizado por ser un Banco sólido y líder en el mercado; sino que ha sido testigo y protagonista de los acontecimientos que marcaron historia en nuestro país. Desde el 11 de Diciembre de 1905, fecha de su creación, ha acumulado invaluable experiencia que avala el prestigio nacional e internacional que actualmente ostenta.





Con un acertado movimiento de anticipación y lectura de los indicadores de la economía nacional en general, en Abril del 2006 se lanza hacia un liderazgo indiscutible a partir de la compra del paquete accionario mayoritario en el Banco Santa Cruz iniciando el proceso de fusión más importante de los últimos tiempos dentro el Sistema Financiero Boliviano.

Posterior a la fusión por incorporación del Banco Santa Cruz al Banco Mercantil se define la nueva denominación y razón social Banco Mercantil Santa Cruz S.A. que rescata los nombres de ambas Entidades por su importante posicionamiento en el mercado.

Mercantil Santa Cruz, es en la actualidad el Banco número uno del país, con 176 cajeros automáticos, brinda a sus clientes el respaldo de sus más de 1.200 millones de dólares en activos, con una cartera bruta de alrededor de 650 millones de dólares y depósitos del público por encima de los 1.000 millones de dólares.

Banco Mercantil Santa Cruz a su vez es socio mayoritario, en cuatro empresas subsidiarias que han mostrado un importante crecimiento en los negocios y un alto nivel de rentabilidad:

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

- Sociedad Administradora de Fondos de Inversión Mercantil Santa Cruz S.A.,
- Mercantil Santa Cruz Agencia de Bolsa S.A.,
- Universal Brokers S.A. y
- Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.
- Adicionalmente, es propietario de Ritz Apart Hotel de 5 estrellas en la ciudad de La Paz.



## 2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa del BMSC S.A., está conformada por el Directorio, Gerencias, Vice Presidencias, Unidades Administrativas, Económicas, Financieras y Operativas (Anexo I).

## 2.3. MISIÓN Y VISIÓN



- **MISIÓN.-** "Somos el Banco líder de Bolivia, comprometidos en brindar a nuestros clientes soluciones financieras mediante un servicio de calidad, ágil y eficiente asegurando la creación de valor para los accionistas, el desarrollo de nuestra gente y contribuyendo al desarrollo del país".
- **VISIÓN.-** Un Banco sólido, comprometido con Bolivia y su gente.

## 2.4. NATURALEZA DE LAS OPERACIONES

La entidad ha mantenido sus proyecciones de inversión y crecimiento con la seguridad que la dinámica generada en torno a la prestación de servicios financieros con equidad redundará en amplios beneficios para nuestra patria en general y todas las capitales, provincias y comunidades donde está presente

## 2.5. AMBIENTE DE CONTROL

Se comprueba la existencia del compromiso de la Gerencia en el Ambiente de Control, para un ambiente favorable hacia la aplicación de los controles.

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



Las funciones están debidamente separadas, de acuerdo a aquellas distinciones se tomará el control pertinente para la Auditoría.

Las deficiencias que se observaron son las siguientes.

**LPN-1**

5 de 7

- a) La ausencia de una central de identificación que corrobore los datos del cliente.
- b) La necesidad de verificación efectiva de la identidad del beneficiario, en caso de pago.
- c) Necesidad de actualización permanente de datos de los beneficiarios para resguardo de la seguridad económica del cajero.
- d) Necesidad de habilitar Caja especial adicional para recepción de sumas importantes, para evitar demoras en la atención.
  - La espera de los cajeros, con sus excedentes, para entregar al jefe de Cajas y su posterior resguardo. (Requiere Apoyo para contar y resguardar).
  - El control reducido al personal de Cajas sobre permisos y salidas fuera de la Institución, en horario de trabajo.
  - El uso de material por parte de los cajeros para conseguir ganancias particulares negociando los mismos en actividades de tipo de cambio y/o préstamo por periodos muy cortos de tiempo.
  - Estas debilidades de Control Interno requieren medidas eficaces de solución que deben incorporarse a los Manuales de Cajas mencionando las actividades realizadas en el área de Cajas comparable a distintas Entidades Financieras, así mismo realizar un estudio de los problemas que ocasionan un deficiente Sistema de Control Interno.

			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## 2.6. DIVISIÓN DE RIESGOS

Se evaluó el Riesgo Inherente y el Riesgo de Control en el Área de Cajas con la información de los documentos, y los procesos de Control Interno, a fin de verificar que los controles clave proporcionen satisfacción de Auditoría relevante. Para cumplir este fin el BMSC tiene una División de Riesgos, (Anexo II).

LPN-1

7 de 7

### 2.6.1. Riesgo Inherente

Son los riesgos propios de la administración, por irregularidades en los procesos se identificó errores en los cambios frecuentes de firmas autorizadas.

### 2.6.2. Riesgo de Control

A pesar que la Entidad tiene Control Interno y se aplica no descubre los errores por la deficiencia de este. La omisión o falta de conocimientos de Reglamentos Internos en el proceso de Cajas. Véase dicho análisis en la Matriz de Riesgos. (Anexo III).



## 3. ENFOQUE DE AUDITORÍA

Considerando la estructura de la información de la Entidad, así como los diversos factores de riesgos que pudieran suscitar durante la ejecución del examen, hemos definido que nuestro Enfoque de Auditoría será de estricto cumplimiento de Disposiciones Legales respecto a los Procesos en el Área de Cajas.

## 4. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

El Trabajo que se desarrollará en aplicación del presente MPA es el que se detalla en el Cronograma de Actividades. (Anexo IV).

FUNCIONARIO	Nº DE DÍAS	COSTO	
		DÍA	TOTAL
Jefatura	5		
Supervisora	15		
Auditor Interno	40		
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>		

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

## 5. PROGRAMA DE TRABAJO

Los Programas de Trabajo a seguir para el desarrollo de la Auditoría son los que se detallan a continuación:



### PROGRAMA DE TRABAJO EVALUACIÓN DE CAJAS



#### OBJETIVOS



##### Objetivo General

- ✓ Verificar los grados de Implantación, Implementación y desarrollo del Control Interno relacionado con el Proceso del Área de Cajas.
- ✓ Obtener Evidencia, suficiente y pertinente que sustente los hallazgos obtenidos en la ejecución del Programa de Auditoría.

##### Objetivos Específicos

- ✓ Verificar si los procesos se encuentran debidamente respaldados.
- ✓ Analizar con qué Reglamentos Internos, Políticas, Procedimientos, Manuales y Normativa cuenta el BMSC S.A.
- ✓ Identificar las Deficiencias y Excepciones del Control Interno relacionados con el Proceso del Área de Cajas.
- ✓ Verificar si el personal cumple con los Términos de Referencia de los Procesos de Cajas.
- ✓ Determinar y Recomendar sobre las Deficiencias encontradas en la revisión de documentación y procesos.





 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

**LPN-2**

2 de 3

DESCRIPCIÓN	REF.	HECHO POR:
<b>1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONOCIMIENTO DEL BANCO</b>		
1.1 Entrevista a Gerencia General para obtener los antecedentes principales del Banco y las actividades que este realiza.	<b>LP-1</b>	SKA
1.2. Del Departamento Legal solicite la documentación correspondiente de la Constitución del Banco y demás documentación legal.		
1.3 Aplicar el Cuestionario de Recopilación de Antecedentes y Conocimiento del Banco.	<b>LP 2-</b>	SKA
1.4 Elaboración del Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).	<b>LPN-1</b>	SKA
<b>2. EVALUACIÓN DE CAJAS</b>		
2.1 Mediante la verificación ocular, reconstruya el flujo operacional de las Etapas que se siguen en el proceso de Apertura de Cajas.	<b>LC-1</b>	SKA
2.2 Mediante la verificación ocular, reconstruya el flujo operacional de las Etapas que se siguen en el proceso de Cierre de Cajas.	<b>LC-2</b>	SKA
2.3 Identificar los puntos críticos de la administración del material monetario que se descuidan o no son considerados relevantes en el actual sistema de Control Interno en el proceso de retiro de efectivo.	<b>LC-3</b>	SKA
<b>3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>		
3.1 Elaborar el Informe Final y remitirlo a Gerencia General mediante un Memorándum de Remisión de Informe Final.	<b>AUD / 2014</b>	SKA

 Mercantil Santa Cruz			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA          EVALUAR EL CONTROL INTERNO          RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS          EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ          S.A.</b>	
<b>COD-MP-          UAI-001</b>	<b>JULIO          2014</b>	<b>Pag. 1          de</b>		



**ETAPA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

Culminada la elaboración del Memorándum de Planificación de Auditoría y el Programa de Trabajo, el Manual requiere que se ejecute la Auditoría

en base a los Procedimientos y Técnicas previstas en el Programa de Trabajo y en el MPA y de esta forma obtener los Papeles de Trabajo los cuales se constituirán en el sustento y respaldo de las Deficiencias y Excepciones que se identifiquen durante el desarrollo de la Auditoría.

LPN-  
2

3 de 3

 Mercantil Santa Cruz			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA          EVALUAR EL CONTROL INTERNO          RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS          EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ          S.A.</b>	
<b>COD-MP-          UAI-001</b>	<b>JULIO          2014</b>	<b>Pag. 1          de</b>		

**CÉDULA DE TRABAJO  
 DEPÓSITOS EN CAJA**

**LC-1**

1 de 1

**OBJETIVO:** Evaluar el flujo operacional de las Etapas que se siguen en los procesos de Apertura de Caja.

**ALCANCE:** El alcance del presente análisis son las etapas del proceso de depósitos efectuados por los clientes.

**FECHA:** Agosto de 2014



**DESARROLLO DEL ANÁLISIS:**

**APERTURA DE CAJAS.**- Abarca desde la programación para la apertura de caja con el requerimiento de efectivo al inicio de la jornada de trabajo, la recepción de efectivo e intercambio de documentación con tesorería hasta la apertura de cajas previa a la atención al cliente.

**ANTES DE INSTALARSE EN CAJAS.**- El cajero debe dejar sus pertenencias personales (celular, cartera, abrigos, etc.) en un lugar adecuado que le proporcione la Entidad debido a que estando en Cajas desempeñando su labor se evite susceptibilidades de parte del cliente en el momento de recepcionar el dinero en efectivo.

**CUIDADO EN EL ACCESO.**- Tener cuidado en sus claves, las contraseñas de acceso al sistema se deberían cambiar las veces que se vea conveniente para prevenir cualquier anomalía.

Verificar el dinero existente en su caja metálica y acomodar por cortes.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

## CÉDULA DE TRABAJO

### ANÁLISIS DE CIERRE DE CAJA

LC-2

1 de 1

**OBJETIVO:** Analizar si los cajeros cumplen el procedimiento de cierre de Caja.

**ALCANCE:** El alcance del presente análisis es la verificación del cierre de Caja.

**FECHA:** Agosto de 2014

### DESARROLLO DEL ANÁLISIS

Al momento de entrega de dinero excedente se procede a contar el monto que debe ser entregado al Supervisor de Caja revisando a detalle y verificando con su boleta de entrega.



### DEFICIENCIA IDENTIFICADA

El cajero no entrega al Supervisor de Caja el dinero excedente con el detalle correspondiente por cortes ni verifican el recuento, para conformidad de ambos deberían sellar al pie de la boleta e ingresar al sistema, el cajero con la copia y el supervisor con el original.

### RECOMENDACIÓN

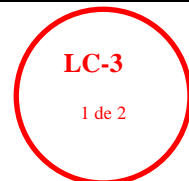
Se recomienda a Gerencia instruir al Supervisor de Caja y al cajero que en el momento de la entrega de dinero excedente el cajero debe proceder a contar el monto a ser entregado al Supervisor de Caja revisando a detalle y verificando con su boleta de entrega con el detalle del monto excedente firmando ambos al pie de la boleta.

Tener cuidado en el momento de guardar su dinero en billetes y monedas asegurando y verificando que no quede ningún billete ni monedas en su caja de trabajo.

 Mercantil Santa Cruz			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA          EVALUAR EL CONTROL INTERNO          RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS          EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ          S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## CÉDULA DE TRABAJO

### PUNTOS CRÍTICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MATERIAL MONETARIO QUE SE DESCUIDAN O NO SON CONSIDERADOS RELEVANTES EN EL ACTUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE RETIRO DE EFECTIVO



**OBJETIVO:** Comprobar la Administración del material monetario que se descuida o no son considerados relevantes en el actual Sistema de Control Interno en el proceso de retiro de efectivo.

**ALCANCE:** Sistema de Control Interno.

**FECHA:** Agosto de 2014

#### **DESARROLLO DEL ANÁLISIS:**

Requerir del cliente su documento de identificación a efectos de comprobar su identidad como titular de la cuenta, observando que la fotografía del documento guarde similitud con el aspecto físico de la persona.

Cuando el cliente solicita efectuar el retiro en moneda extranjera el cajero debería realizar esta transacción en el sistema.



Como no ingresa datos al sistema el cajero da al cliente una información mediante la máquina de calcular. En muchos casos el cliente acepta y cambia su dinero aceptando la impresión de la máquina de calcular.

#### **DEFICIENCIA ENCONTRADA**

El cajero al no ingresar esta operación al sistema iguala con otra transacción del mismo monto y de esa manera hace su ganancia ilícita sobre el monto.

#### **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda de acuerdo con la experiencia adquirida por los funcionarios responsables de Cajas evaluar los puntos adicionales en el Control Interno, esto permitirá reducir los casos de fallas de caja reportados por los cajeros y las ganancias ilícitas de los cajeros.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

#### 4. ETAPA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Concluida la etapa de Ejecución de la Auditoría de acuerdo al MPA y al Programa de Trabajo, corresponde ingresar a la etapa de Elaboración de Informes y Comunicación de Resultados.

### MEMORÁNDUM

**AUD/2014**

Para: Asamblea de Socios  
De: Auditoría Interna  
Asunto: Remisión de Informe de Auditoría al Control Interno Relacionado con el Área de Cajas.  
Fecha: Agosto de 2014



Adjunto al presente memorándum, tengo el grato placer de remitirles a Ustedes el Informe de la Auditoría al Control Interno Relacionado con el Control Interno relacionado con el Área de Cajas.

Sin otro particular, atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_  
Auditor Interno

Adj. Documentos descritos.  
c.c. Archivo.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## **INFORME AUDITORÍA INTERNA 01/2014**

**Para:** Asamblea de Socios  
**De:** Auditoría Interna  
**Asunto:** Informe de Auditoría al Control Interno Relacionado Con el Área de Cajas  
**Fecha:** Agosto de 2014

### **1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo a la planificación de Auditoría, se realizó el examen al Área de Cajas, proceso que es ejecutado por la Unidad correspondiente en coordinación con otros Departamentos, con fecha de corte 31 de Diciembre de 2014.

### **2. OBJETIVO**



El Objetivo de este examen es evaluar el Control Interno Relacionado con el Área de Cajas del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. para emitir nuestra opinión al respecto.

### **3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En la Auditoría se han empleado diferentes procedimientos, los cuales permitieron comprender el funcionamiento del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas, como por ejemplo: Entrevistas a Gerencia General, aplicamos Cuestionarios, Análisis de Caja, etc. Estos procedimientos fueron aplicados para obtener Evidencia que nos permitió concluir nuestra Opinión y presentar las Deficiencias y Excepciones detectadas en nuestra Auditoría.







### **4. OPINIÓN**

Como resultado del examen realizado llegamos a la conclusión de que el Control Interno vigente relativo al Área de Cajas se encuentra Parcialmente Implantado. Salvo las Deficiencias y Excepciones que se detallan en el Punto Nro. 5 “Hallazgos de Auditoría” de este Informe.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## 5. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

### a. RESUMEN DE HALLAZGOS



Nro.	HALLAZGOS	PRIORIDAD
<b>DEFICIENCIAS:</b>		
1	Inexistencia de un Manual de Auditoría para la Evaluación del Control Interno relacionado con el Área de Cajas.	
2	La recepción de dinero no ofrece seguridad.	
3	No se efectúan arqueos sorpresivos en cajas.	
4	El cajero se presta dinero de su caja sin autorización del inmediato superior.	
<b>EXCEPCIONES:</b>		
5	No existe una Aprobación Escrita de Gerencia General o la Unidad correspondiente que autorice Evaluaciones al Desempeño del cajero sorpresivamente.	
6	Incumplimiento en límite de monto en efectivo que debe quedar al final del día para el cierre de caja.	

**PRIORIDAD:**  Alta

 Media

 Baja



 Mercantil Santa Cruz			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

## **b. HALLAZGOS EN DETALLE**

### **1. Inexistencia de un Manual de Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas en el BMSC S.A.**

**Descripción:** De acuerdo a la Entrevista efectuada al Gerente General (Véase LP-1) y al Cuestionario de Relevamiento de Información (Véase LP-2) Se verificó que el BMSC S.A. no tiene un Manual de Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con el Área de Cajas.



**Recomendación:** Si bien la Gerencia General implementó algunos mecanismos de control para que este Proceso sea llevado a cabo de la mejor manera posible, se recomienda la implantación de dicho Manual, ya que este Documento tiene los Procesos que se tienen que seguir para llevar a cabo los mismos de forma eficiente por las Unidades participantes.

**Comentarios de Gerencia:** Por la importancia de este asunto, se solicitó al Área correspondiente dar prioridad a la implantación del Manual, al respecto, consideramos que en los siguientes días tengamos listo el Manual.

### **2. La recepción de dinero no ofrece seguridad para el cajero.**

**Descripción:** De acuerdo a nuestro examen se pudo verificar que los cajeros tienen en su poder el dinero hasta la llegada del Tesorero, ya que no se cuenta con funcionarios de apoyo para los recuentos correspondientes. La forma de recepción de dinero es inadecuada debido a que una o dos personas no pueden hacer un buen recuento del dinero enviado de las agencias y de cajeros de oficina central, por lo cual es necesario habilitar a otros funcionarios más para que a una hora tope puedan recoger el dinero excedente verificando y cambiando los precintos y sellos de seguridad y haciendo el recuento del mismo en presencia del Tesorero.

**Recomendación:** Se recomienda a la Gerencia General establecer una organización adecuada y así evitar la existencia de faltantes, facilitando la detección de los responsables del recuento, de acuerdo al día de entrega, eliminando el desorden de

 Mercantil Santa Cruz			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

precintos desechos en el mesón de recuento. También se debe poner personal calificado para el recuento y envío de dinero en efectivo.

**Comentarios de Gerencia:** Aceptaron la Recomendación.

### **3. No se efectúan arqueos sorpresivos en cajas.**

**Descripción:** En la evaluación efectuada a los cajeros se observó que No se realizan arqueos sorpresivos de los fondos recaudados. Lo que quiere decir que no se cumple el Manual de Procedimientos del BMSC.S.A.

**Recomendación:** Se recomienda a la Gerencia General instruir a quien corresponda cumplir con el Manual de Procedimientos y realizar los arqueos sorpresivos en el momento que se vea conveniente, no siempre al empezar o terminar el trabajo.



### **4. El cajero se presta dinero de su caja sin autorización del inmediato superior.**

**Descripción:** Los cajeros se prestan dinero en efectivo de sus Cajas con frecuencia por corto tiempo, lo que demuestra que hay un ineficiente Control Interno del manejo de estos recursos por parte del cajero. El préstamo de dinero es para cubrir una urgencia, para prestar a algún funcionario del Banco que requiere una determinada suma o motivos ajenos a los intereses del Banco, lo cual indica que no se encontraron con un arqueos posterior al préstamo.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia General instruir a los Jefes de Agencia y/o los Supervisores efectuar un mayor control de los saldos disponibles en efectivo que tienen en su poder los cajeros y así evitar tentaciones de cometer fraudes mayores por parte de los mismos por el ineficiente Control existente en este sentido.

**Comentarios de Gerencia:** Se tomará en cuenta la recomendación.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		



## 5. CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados obtenidos, concluimos que el Área de Cajas del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. presenta Deficiencias en el diseño e implantación de actividades de Control Interno, los mismos que fueron expuestos en los numerales correspondientes del Resultado del examen.

Al determinar que un adecuado Sistema de Control Interno en cualquier Entidad Financiera es de gran importancia cabe mencionar que el Área de Cajas por el nivel de responsabilidad que afronta y ser un área a través del cual se concretan las actividades con el público en general, deben tener los mayores niveles de control que deben ser formulados de acuerdo a las actividades tanto diarias como extraordinarias además de tomar en cuenta el riesgo en el que se incurre al ser el activo más propenso a robo, fraudes, apropiación indebida, etc.

Para evitar todo este riesgo se Recomienda implementar la siguiente propuesta:



- Realizar arqueos periódicamente y sin previo aviso a los cajeros.
- Realizar un corte de transacciones a una hora determinada, después de atender al último cliente.
- Verificar que los cajeros no realizaron transacciones posteriores a la hora de corte de actividades.
- Verificar que el saldo físico coincide con el saldo contable que revela el sistema.
- Verificar la autenticidad de los billetes que se encuentran en el área de Cajas de cada funcionario.
- Tomar una muestra de transacciones realizadas en la fecha correspondiente.
- Verificar con un par de boletas de depósito que los datos del cliente son los necesarios como para identificar al mismo en caso de diferencia.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>		

- Tomar varias transacciones de compra y venta de moneda y realizar un seguimiento de la transacción.
- Verificar que los cajeros revisan minuciosamente el llenado de datos por parte de los clientes principalmente montos altos.
- Verificar con el reporte, la cantidad de transacciones revertidas.
- Verificar que los fajos de dinero cuentan con precinto nuevo, sello y firma del funcionario que recuenta.
- Verificar que las cámaras de monitoreo en diferentes Cajas funcionen adecuadamente.
- Verificar que el área de plataforma actualice periódicamente la base de datos y que estos sean confiables y seguros.



Se recomienda a la Gerencia General instruir a los Jefes de Unidades correspondientes la implantación de las Recomendaciones contenidas en los numerales anteriormente mencionados del Resultado del Examen a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno del Área de Cajas y alcanzar el logro de los objetivos en forma eficaz y eficiente.

Un Sistema de Control Interno eficiente es un componente esencial de la gestión bancaria y el fundamento de las operaciones bancarias seguras y prudentes. La calidad de administración es el factor más importante en el éxito o fracaso de una Entidad Financiera. Para los supervisores, la confiabilidad de los Sistemas Internos de Control y el tipo de información financiera que requieren de los Bancos obedece a la necesidad de tener certeza sobre la capacidad de extraer conclusiones válidas con el fin de evaluar y controlar los riesgos y que esa información sea comparable con la de las demás Entidades Financieras. Las Auditorías Internas y Externas deben contemplar, dentro de sus atribuciones, la más amplia fiscalización de las áreas mencionadas, concediéndoles mayor importancia que al control de las operaciones para lo cual el Manual es un instrumento idóneo para minimizar recursos y tiempo.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

## BIBLIOGRAFÍA

1. Basilea III. Marco regulador global para los Bancos más sólidos y Sistemas Bancarios. Versión Revisada. Junio 2011 disponible. Gestipolis.com
2. CHIAVENATO Idalberto, – Gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill, Colombia, 2002, Primera Edición.
3. Control interno (informe COSO) Samuel Alberto Mantilla. Los Nuevos Conceptos de Control Interno Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España, Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid 1997.
4. COOPERS & LYBRAND; Interpretación Personal sobre el Informe COSO.
5. CORONEL TAPIA, Carlos R. - “Auditoría Financiera”, 1ra. Edición, 2008.
6. DANIELS C, Aubrey; “Gerencia del desempeño”, Tercera Edición, Edit. McRae Hill, Colombia 1993, Pág. 60
7. DE LA TORRE, Ernesto y NAVARRO, Ramiro. Metodología de la Investigación, Pag.3, citado por Carlos E. Méndez A. En “Metodología”, Ed. Interamericana, 1998, Pág. 132.
8. GIBSON, James; IVANCEVICH, John; DONNELLY, James; Op. Cit. Pág. 7
9. GÓMEZ, Giovanni E. Auditoría y Control Interno; Evaluación de Riesgo.
10. GUEVARA, Laureano. “Metodología de la Investigación Científica”, Universidad Santo Tomás, Bogotá, 1978.
11. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill, México, 1998, Segunda Edición.
12. KOONTZ, Harold; WERIHRICH, Heinz; “Administración una perspectiva global”; Décima edición, Editorial McGraw Hill, México 1995, Pág. 462 Ley de Servicios Financieros.
13. Ley N° 393. Artículo 32. Auditoría Interna y Sistema de Control Interno
14. Los nuevos conceptos de control interno Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España, Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid 1997.

 <b>Mercantil Santa Cruz</b>			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA  EVALUAR EL CONTROL INTERNO  RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS  EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ  S.A.</b>	
<b>COD-MP-  UAI-001</b>	<b>JULIO  2014</b>	<b>Pag. 1  de</b>		

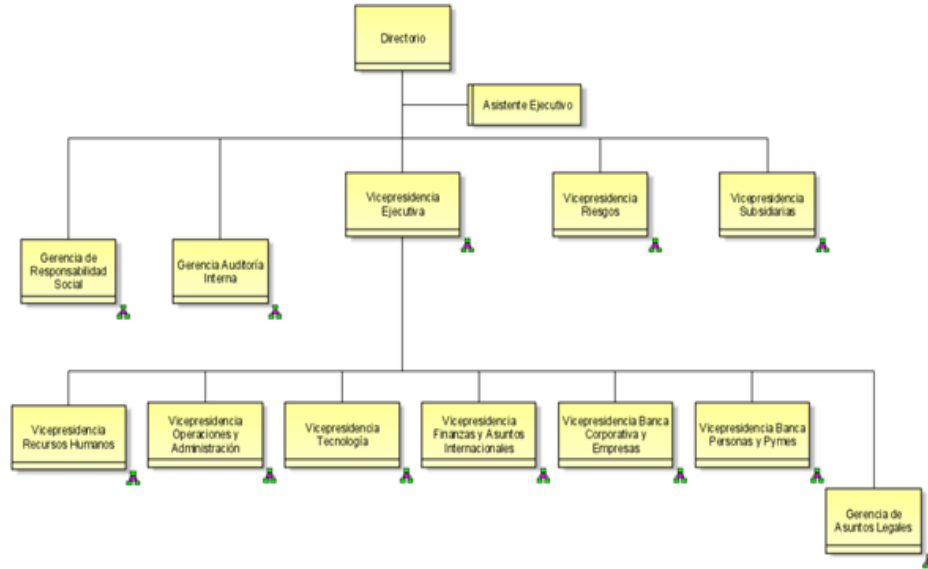
15. LOZANO, Guillermo. [www.psicopedagogia.com](http://www.psicopedagogia.com)
16. MCGREGOR, Douglas, citado por DIAZ, Paola; SALVATIERRA, Cynthia; Tesis: Gerencia de RR. HH. Para el incremento del desempeño laboral en los niveles operativos y administrativo, Tesis presentada en el XLV Seminario de Grado al Departamento de Administración de Empresas; UCB, La Paz Bolivia, 1998, Pág.: 25.
17. MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo; Metodología – Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, Impreso en Colombia, 1995.
18. ORTEGA MARINÑO, Macario; Organización, Edición III Planeta, Impreso en Bolivia, 1999.
19. ROBBINS, Stephen; “Comportamiento Organizacional”; Octava Edición, Editorial Prentice-hall, México 1999, Pág 168
20. TERÁN Gandarilla, Gonzalo; Temas de Contabilidad Básica, Editorial Ecuación y Cultura, 1ra. Edición, Cochabamba – Bolivia, 1999.
21. VALENCIA TAPIA, Felipe. “Docente Emérito” Carrera de Contaduría Pública (Ex Auditoría). Universidad Mayor de San Andrés.

### **WEBGRAFÍA**

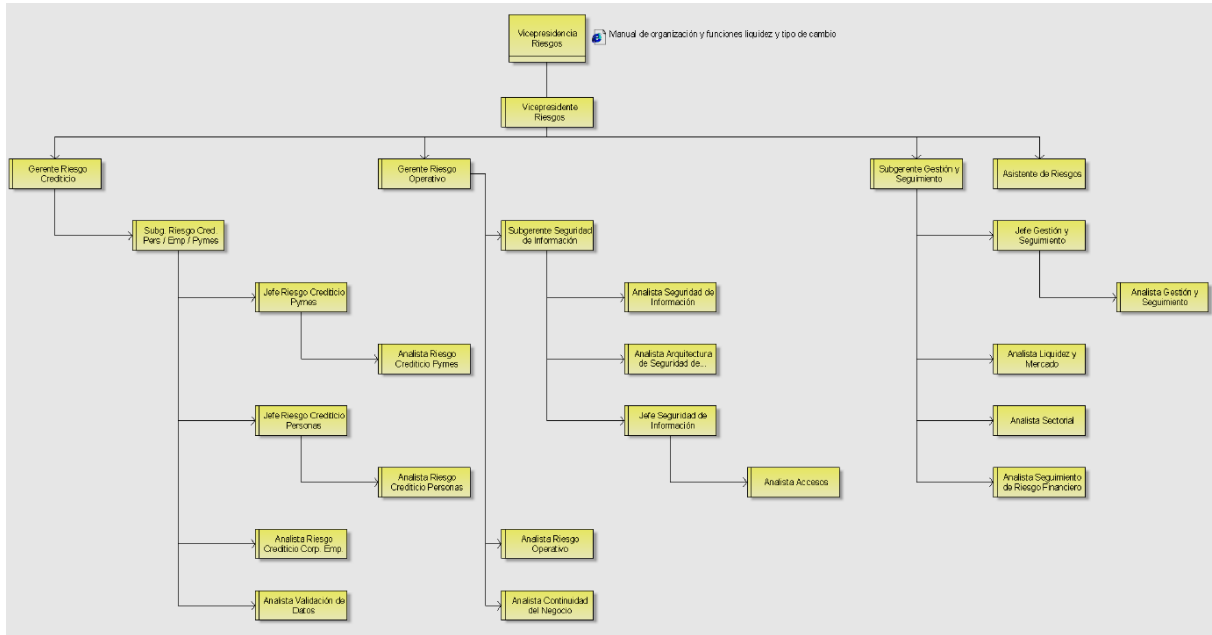
1. <http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria.html>
2. <http://www.gestiopolis.com>
3. <http://www.gestiondelconocimiento.com>
4. <http://www.monografias.com>

## ANEXOS

### I. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





## II. DIVISIÓN DE RIESGOS







			<b>MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON EL ÁREA DE CAJAS EN EL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.</b>		
<b>COD-MP- UAI-001</b>	<b>JULIO 2014</b>	<b>Pag. 1 de</b>			

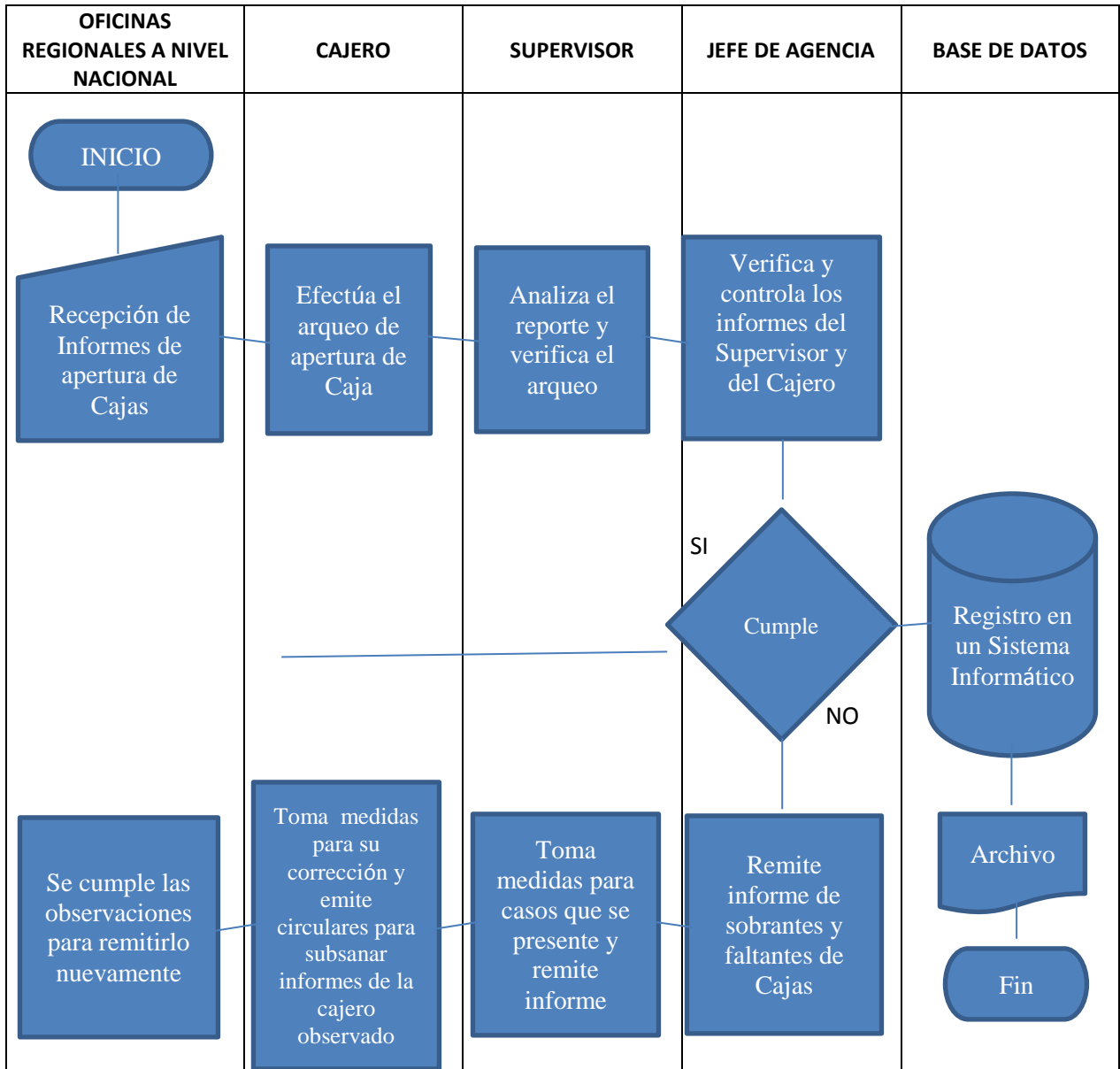
COD.	RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE	PRINCIPALES PRUEBAS
			RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN		
<b>R3</b>	Deficiencia en protecciones físicas del efectivo en Caja	Establecer el uso de Herramientas y metodologías adecuadas para la protección del efectivo en Caja.	Moderado	Bajo	Bajo	Control	Identificar, medir, controlar y mitigar este riesgo

<b>R4</b>	Falta de revisión de transacciones rechazadas no son identificadas, analizadas y corregidas en forma oportuna.	Establecer procedimientos de registro de transacciones para identificarlas en forma oportuna.	Moderado	Moderado	Bajo	Control	Evaluar el registro de las transacciones efectuadas e identificar las que son rechazadas por el sistema.
-----------	--	---	----------	----------	------	---------	--

#### IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

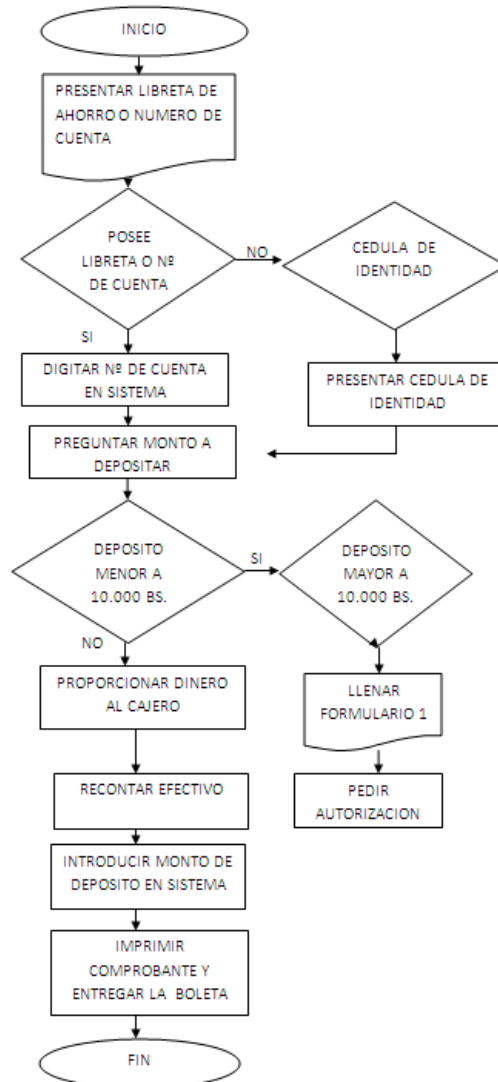
ACTIVIDAD A DESARROLLAR	JUNIO DEL 2014				JULIO DEL 2014				AGOSTO DEL 2014				
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	
<b>CONOCIMIENTO Y DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN</b>													
Conocimiento y diagnóstico de la Institución													
<b>CONOCIMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROYECTO</b>													
Recopilación de información sobre la metodología de preparación de un proyecto													
<b>RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PRELIMINAR</b>													
Realización de investigación preliminar													
Sondeo de fuentes de información													
<b>CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN</b>													
Verificación y clasificación de la información preliminar													
<b>ELABORACIÓN DEL PROYECTO</b>													
Definición del tipo de investigación y selección de la metodología a utilizar													
Formulación del proyecto de investigación													
<b>RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN</b>													
Obtención de información complementaria													
Validación y clasificación de la información													
Análisis de los resultados													
<b>ELABORACIÓN DEL PROYECTO</b>													
Redacción en borrador del tema de investigación													
Validación y aprobación por parte del tutor													
Redacción y presentación de los resultados finales													
Preparación de la defensa del tema													

## V. CONTROL DE CAJAS



## VI. DEPÓSITO EN EFECTIVO CAJA DE AHORRO

### FLUJOGRAMA DE DEPÓSITO EN EFECTIVO DE CAJA DE AHORRO



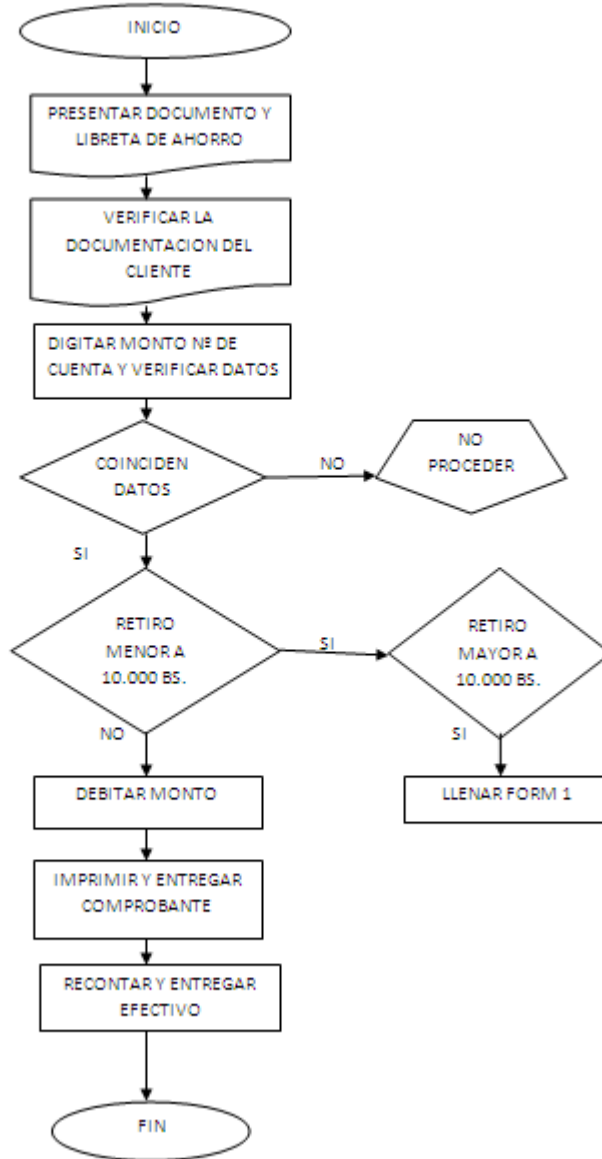
## VII. COBRO DE PRÉSTAMOS

**FLUJOGRAMA DE COBRO DE PRÉSTAMO**



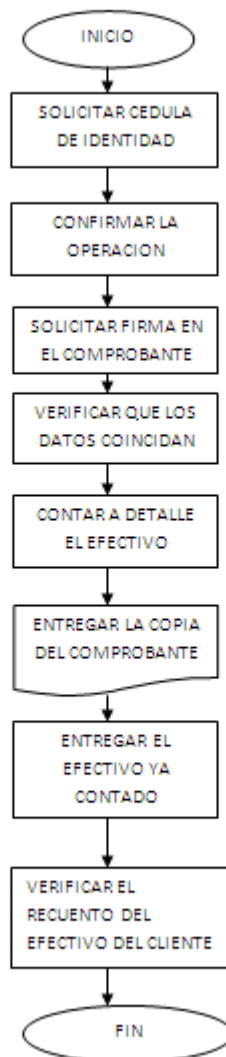
**VIII. RETIRO DE EFECTIVO**

**FLUJOGRAMA DE RETIRO DE EFECTIVO**



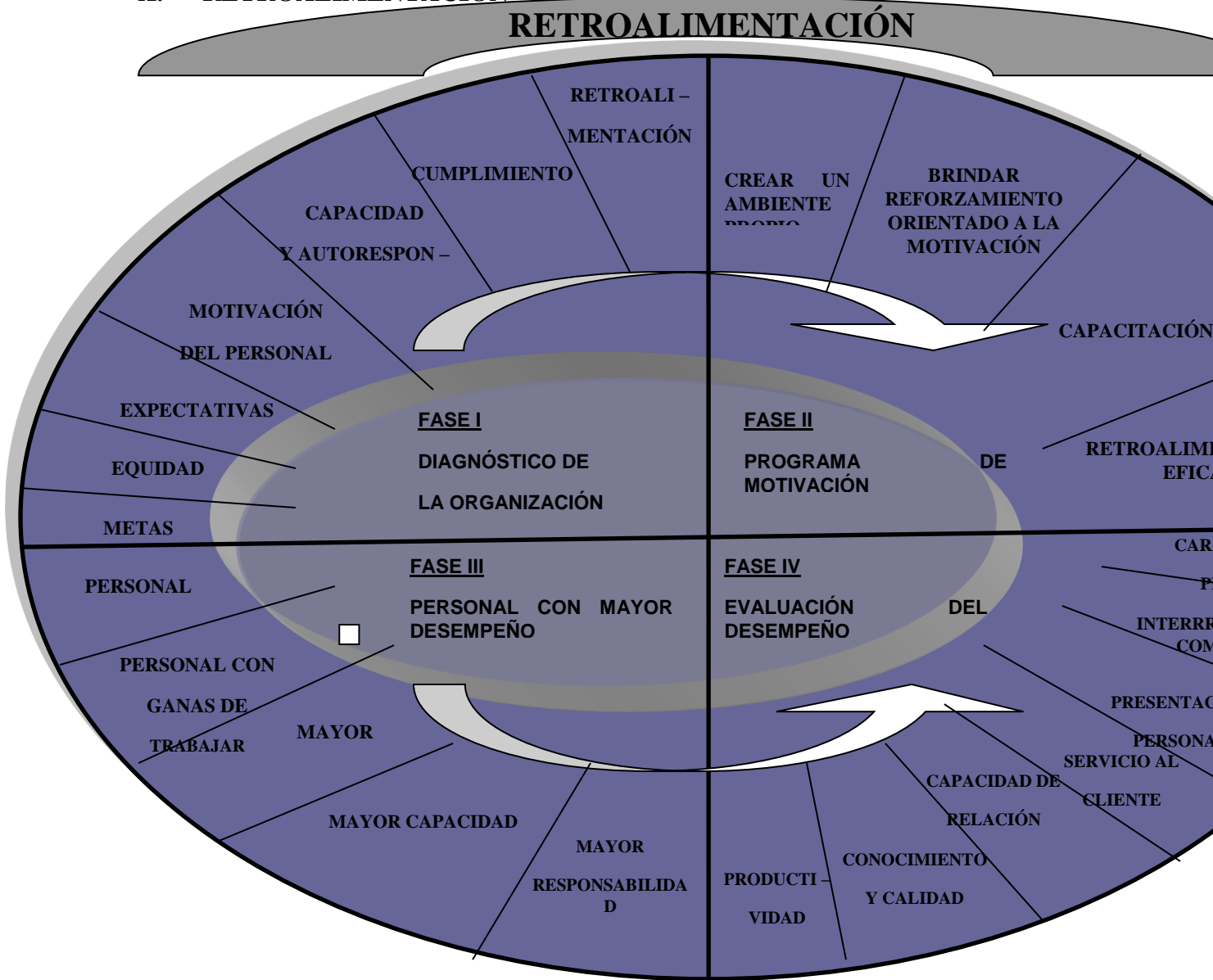
## IX. COMPRA DE DIVISAS

### FLUJOGRAMA DE COMPRA DE DIVISAS





**X. RETROALIMENTACIÓN**

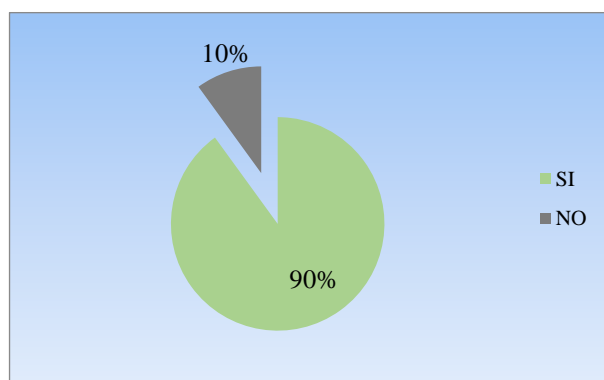


## XI. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL DE CALIDAD

### AUDITORÍA

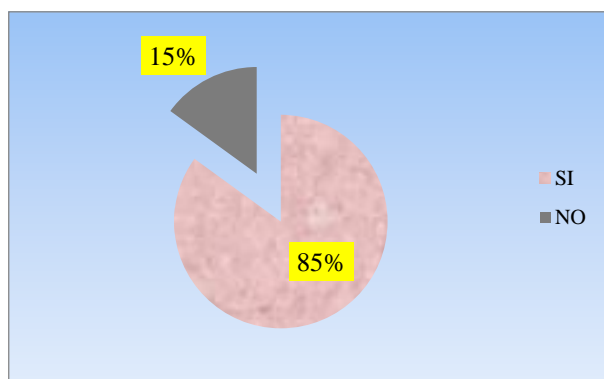
¿Se efectuó la recopilación de antecedentes?

DIMENSION	RESPUESTA
SI	90%
NO	10%



¿Se obtuvo una comprensión del negocio?

DIMENSION	RESPUESTA
SI	85%
NO	15%



Las entrevistas están debidamente documentadas.  
Se aplicó el Cuestionario de Relevamiento de Información.

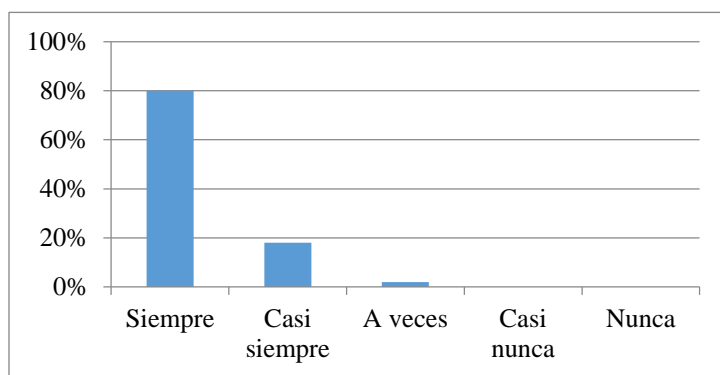
## XII. AMBIENTE DE CONTROL

El cuestionario de Ambiente de Control abarca el Área de Cajas y las actividades del cajero desde que inicia sus actividades hasta el cierre de Caja al final del día.

### CAJEROS

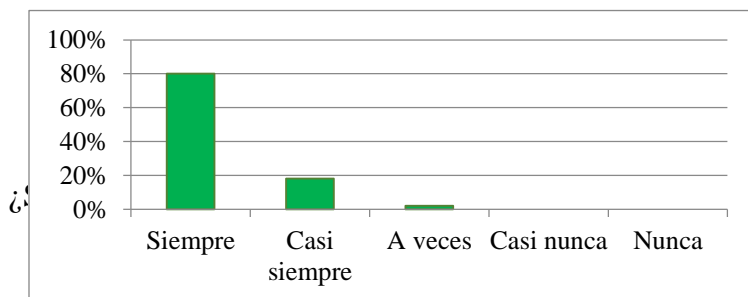
¿La dependencia de Caja es un Área restringida?

DIMENSION	RESPUESTA
Siempre	80%
Casi siempre	18%
A veces	2%
Casi nunca	0%
Nunca	0%

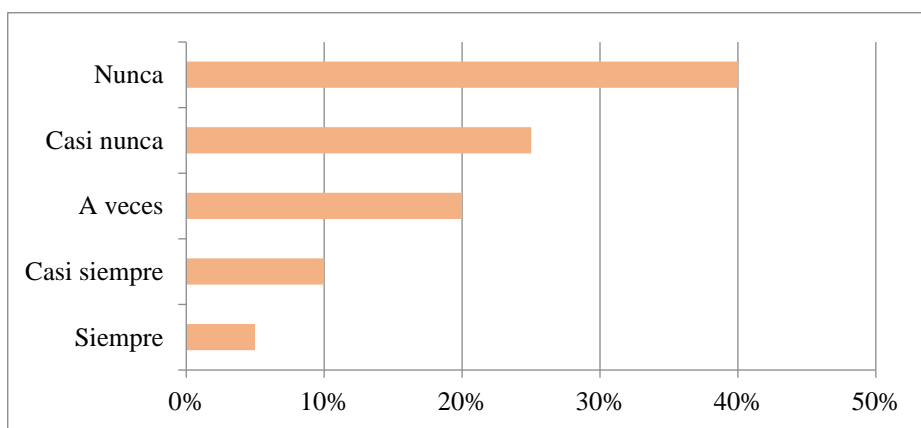


¿La recepción de dinero por parte del cajero es confiable?

DIMENSION	RESPUESTA
Siempre	65%
Casi siempre	15%
A veces	15%
Casi nunca	5%
Nunca	0%

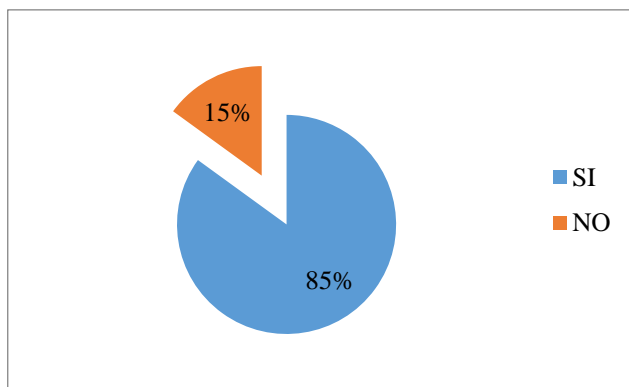


DIMENSION	RESPUESTA
Siempre	5%
Casi siempre	10%
A veces	20%
Casi nunca	25%
Nunca	40%



¿Conoce alguna deficiencia en el manejo de Caja?

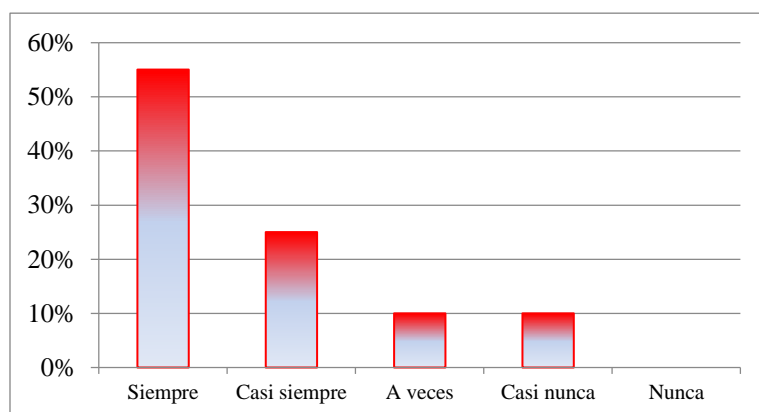
DIMENSION	RESPUESTA
SI	85%
NO	15%



### XIII. EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿El cajero se presta dinero en efectivo de Caja?

DIMENSION	RESPUESTA
Siempre	55%
Casi siempre	25%
A veces	10%
Casi nunca	10%
Nunca	0%



¿Hubo fallas de Caja por montos equivalentes o mayores a US\$. 100?

DIMENSION	RESPUESTA
Nunca	60%
Casi Nunca	10%
A veces	5%
Casi siempre	5%
Siempre	10%

