



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLÁN**

**El Papel del Lic. en Contaduría, aplicado en la  
auditoría interna en una sucursal bancaria**

**TRABAJO PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN CONTADURÍA**

**PRESENTA:**

**LUIS ALEJANDRO IBARRA CORIA**

**ASESOR L.C. LUIS YESCAS RAMIREZ**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*A DIOS POR DARME SALUD Y  
PERMITIRME SEGUIR AQUÍ*

*ERY, DIEGO Y SAMY POR SER  
EL MÓVIL DE MI CONTINUIDAD  
PROFESIONAL Y LA ALEGRÍA  
DE MI EXISTIR*

*A MIS PADRES POR LA OPORTUNIDAD DE  
EXISTIR Y FORMACIÓN EN EL TRANSCURSO  
DE MI VIDA*

*A LA FAMILIA QUINTANA GUERERO  
POR EL APOYO INCONDICIONAL*

*A MI ASESOR L.C. LUIS YESCAS POR  
SUS CONSEJOS Y ORIENTACION  
EN LA CARRERA*

*A LOS CONTADORES ORTEGA Y FERNANDEZ  
POR EMPUJARME A CONCLUIR ESTE TRABAJO*

# INDICE

Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Desarrollo Generalidades.....	11
1. Riesgo Crédito.....	12
2. Riesgo Operacional.....	20
2.1 Activo.....	20
2.2 Pasivo.....	25
3. Otras obligaciones.....	45
4. Cuentas de naturaleza acreedora.....	46
5. Cuentas de Orden.....	47
6. Medidas de Seguridad.....	49
7. Otros aspectos.....	50
8. Prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita.....	51
9. imagen y calidad.....	56
10. Gestión Directiva.....	56
Módulo de evaluación de Riesgos (MER).....	59
Proyecto Sarbanes Oxley (SOX).....	65
Análisis y discusión.....	72
Recomendaciones.....	74
Conclusión.....	75

## Introducción

Mi paso por BBVA Bancomer data desde abril de 1994 ejerciendo durante los primeros tres años y medio diferentes actividades operativas como mensajero, controlista cierre contable y cajero de ventanilla, dos años y medio como ejecutivo de cuenta; en el 2000 ingrese al departamento de auditoría banca comercial desempeñando el cargo de auditor y a partir de 2004 como auditor líder.

La función como auditor en la banca comercial de una Institución Financiera tiene como objetivo evaluar las medidas de control interno en la unidades de grupo, para asegurar que sus operaciones contables, operativas y administrativas, se realicen en apego a las normas y políticas institucionales, además de las oficiales.

En la actualidad para llevar a cabo las auditorias, la institución cuenta con herramientas electrónicas para facilitar su aplicación, donde el personal responsable de su ejecución deberá documentar los trabajos a desarrollar en forma calendarizada, una vez obtenida y analizada la información referente a:

- Estructura orgánica y funcional del área.
- Manuales de procedimientos y normativa vigente.
- Productos o servicios proporcionados por la unidad.
- Saldos de cuentas contables, según balanza a su cargo.
- Reportes de auditorias anteriores.

En dicha herramienta electrónica se deberán asentar los objetivos de la auditoría, los datos generales y estructura del área, la información financiera relevante, la muestra por estudiar y el alcance de la revisión, el personal que intervendrá en las tareas a desarrollar y el tiempo estimado.

Antes de iniciar cualquier auditoría, deberá informarse al titular del área el motivo de la visita presentando una carta presentación.

La aplicación de pruebas, procedimientos de auditoría y las evidencias de los resultados obtenidos, deberá soportarse de manera combinada tanto en papeles de trabajo como formas electrónicas que conservará el área de auditoría responsable.

En los papeles de trabajo se incorporarán las hojas de reparos que incluyen los comentarios o cursos de acción comprometidos por los auditados para erradicar las observaciones que se incluyan.

El resultado de la auditoría será consignado en un informe, que contemple la descripción de la situación observada en la unidad auditada conforme al alcance establecido, así como la opinión de Auditoría.

# ANTECEDENTES

## Historia

1932: Se funda Bancomer en la ciudad de México bajo el nombre de Banco de Comercio.

1982: El gobierno mexicano nacionalizó la banca mexicana, incluyendo a Bancomer.

1991: Con la privatización bancaria, se forma Grupo Financiero Bancomer (GFB) que retoma el control de Bancomer.

Junio 1995: Se crea el negocio de transferencias de dinero bajo el nombre de Bancomer Transfer Services.

Diciembre 1996: Se crea la administradora de fondos de pensiones del Sistema de Ahorro para el Retiro bajo el nombre de Afore Bancomer, así como la empresa especializada en banca seguros llamada Seguros Bancomer.

Mayo 1997: Se crea el negocio de pensiones bajo el nombre de Pensiones Bancomer.

Julio 2000: BBVA capitaliza a Bancomer con USD 1,400 millones y nace Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) de la fusión de Grupo Financiero BBV-Probursa con Grupo Financiero Bancomer.

Agosto 2000: GFBB adquiere Banca Promex, un banco con fuerte presencia en la región centro y occidente del país y se consolida la mayor institución financiera de México.

Junio 2002: Grupo Financiero BBVA Bancomer se convierte en sociedad controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria como consecuencia de que este último llegó a detentar más del 51% de las acciones representativas del capital social del Grupo.

Febrero – Junio 2004: BBVA lanza una Oferta Pública de Recompra por aproximadamente la tenencia accionaria restante de BBVA Bancomer en manos de inversionistas minoritarios, logrando una tenencia total al cierre de la operación de 98.88%.

### **Actualmente**

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es la mayor institución financiera privada en México en términos de depósitos, que ascienden a \$383,605 millones a marzo de 2006, y número de clientes bancarios, que actualmente supera los 12.2 millones. A la misma fecha, GFBB registró activos por \$563,421 millones, capital contable de \$78,788 millones y 31,396 empleados.

GFBB es una empresa controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros más grandes de la Zona Euro en términos de capitalización de mercado que ascendía a 58,390 millones de euros al cierre de marzo de 2006. BBVA es un grupo financiero con una elevada solvencia y rentabilidad, tiene presencia en 37 países del mundo con 94,951 empleados, 35 millones de clientes y 7,456 oficinas, destacando su compromiso con la región latinoamericana donde forma la franquicia financiera líder de la región.

La principal subsidiaria de GFBB es BBVA Bancomer (Bancomer), institución bancaria líder que opera una banca de servicios universales mediante una red comercial a marzo de 2006 de 1,720 sucursales y 4,464 cajeros automáticos, que representan 24.9% y 19.6% respectivamente de participación de mercado del sistema bancario mexicano, al mes de febrero de 2006.



El modelo de negocios de BBVA Bancomer se orienta exclusivamente a cada segmento de cliente mediante unidades que atienden necesidades y deseos específicos, diseñando una oferta de productos y servicios a la medida, respaldados por la calidad y solidez de la marca Bancomer. Asimismo, cada unidad especializada para individuos o empresas tiene su propia red de distribución dedicada.

#### A) Estructura del modelo de negocios \* Enfoque Red dedicada

##### Individuos

- Banca Patrimonial Clientes patrimoniales 53 oficinas
- Banca Comercial Clientes individuales 1,714 oficinas

##### B) Compañías

- Banca Corporativa y de Inversión 500 corporativos

GFBB también participa de manera relevante en el mercado de servicios financieros no bancarios con negocios líderes en los segmentos de bancas Seguros, pensiones, gestión de activos, gestión de fondos para el retiro, transferencias de remesas de dinero y fondos de inversión.

## **Misión**

Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad.

Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.

Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.

Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad de negocio.

## **Visión**

Todo esfuerzo de Grupo Financiero BBVA Bancomer marcha encauzado hacia dos objetivos primordiales: rentabilidad y crecimiento. Así, se busca la satisfacción simultánea de los intereses tanto de clientes como de accionistas.

### *Rentabilidad sostenida*

Bancomer persigue activamente la rentabilidad sostenida de largo plazo mediante programas para gestionar el gasto y el ingreso.

**Gestión del gasto:** El enfoque permanente de búsqueda de optimización del gasto en el Grupo se materializa en una división de la Dirección de Finanzas llamada Eficiencia y Costos (EFYCO) que tiene como actividad principal dar seguimiento a las líneas de gasto y de ingreso.

**Gestión del ingreso:** El ingreso gestionable incluye tanto el ingreso por margen financiero, así como el ingreso por servicios. El crecimiento del margen financiero neto ha sido explicado en parte, por el aumento en los volúmenes de actividad del negocio más que al efecto de los aumentos en las tasas de interés.

Por su parte, el reflejo del costo de los servicios al usuario final ha generado un ingreso por servicios que permite reducir la volatilidad de las fuentes de ingresos totales. El ingreso por servicios proviene de una diversidad de fuentes de los negocios tanto bancarios como no bancarios.

La gran actividad comercial registrada ha permitido cubrir un mayor porcentaje de los gastos con ingreso de tipo recurrente, mejorando la productividad del negocio.

**Solidez Financiera:** Un factor fundamental para garantizar la rentabilidad de Bancomer y su crecimiento a futuro es la fortaleza del balance, la cual se ha ido consolidando mediante la mejora continua en los índices de capitalización. Bancomer cumple de manera holgada con los requerimientos de capital determinados por Banco de México: 4% mínimo para índice de capital básico y 8% mínimo para índice de capital total.

### *Crecimiento sostenido*

El crecimiento en BBVA Bancomer proviene de las oportunidades que ofrece un entorno favorable de estabilidad financiera para incrementar los niveles de bancarización en México, ya que actualmente el porcentaje de financiamiento de la banca comercial al sector privado se ubica en niveles de 16.1% del Producto Interno Bruto (PIB). Estos niveles son muy bajos comparados con los de otros países latinoamericanos que alcanzan hasta un 70% o con los de países desarrollados que tienen una penetración bancaria por encima del 100% del PIB.

Adicionalmente, se sigue una estrategia de venta cruzada y de crecimiento del portafolio de negocios no bancarios, lo cual constituye una fuente adicional de ingresos para el Grupo y una opción más atractiva para sus clientes. Más importante aún, la penetración de servicios financieros mediante un número mayor de productos por individuo o empresa ayuda a mejorar la rentabilidad por cliente.

Venta cruzada de productos: La información de clientes disponible en la plataforma tecnológica unificada, el modelo de negocios y los cambios al sistema de medios de pagos, constituyen valiosas herramientas para desarrollar mayor conocimiento del cliente y generar una mejor oferta de productos bancarios y no bancarios según el perfil y necesidades de cada segmento a través de la red de sucursales del banco y de los canales de distribución remotos como Línea Bancomer (teléfono), Bancomer.com (internet) o terminales punto de venta.

BBVA Bancomer ha logrado ofrecer a sus clientes no sólo los productos clásicos como chequeras, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito/débito, sino productos y servicios como nómina electrónica, seguros, fondos de inversión, domiciliación y servicios por internet.

### **Valores**

Preservar la confianza como cliente es lo más importante para nosotros.

BBVA Bancomer impulsa estrictos principios y normas de conducta ética con el Código de Conducta para todos los empleados y directivos del Grupo, una guía segura de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad, que se enmarca dentro del objetivo de reforzar los principios de ética empresarial conforme a las mejores prácticas internacionales.

El Código de Conducta del Grupo Financiero BBVA Bancomer está en consonancia con los principios de su sistema de Gobierno Corporativo, con la Experiencia BBVA y con su cultura corporativa. El Código es la expresión concreta de uno de sus principios corporativos: “el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad”.

El Código, de aplicación a todas las entidades que integran el Grupo Financiero BBVA Bancomer, se fundamenta en cuatro valores éticos clave:

- Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona
- Respeto a la igualdad de las personas y su diversidad
- Estricto cumplimiento de la legalidad
- Objetividad profesional

En esta línea, el Código se articula en torno a la integridad corporativa en tres ámbitos básicos:

**Integridad Relacional:** Concreta los compromisos y caracteriza las pautas de actuación que rigen las relaciones de BBVA Bancomer con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

**Integridad en los Mercados:** Establece criterios de actuación cuyo objetivo es preservar la integridad y transparencia de los mercados y la libre competencia

Integridad Personal: Establece pautas de actuación orientadas a garantizar la objetividad profesional de empleados y directivos, y a fomentar un clima laboral respetuoso, transparente y comprometido con los objetivos empresariales de BBVA Bancomer, con el servicio al cliente y a la sociedad.

Por último, el Código establece la función de Cumplimiento, configurada por una Dirección Corporativa de Cumplimiento y un conjunto de departamentos integrados en las distintas unidades de negocio del Grupo, y establece una estructura de Comités de Gestión de la Integridad Corporativa. Estos dos elementos se convierten en factores clave de la Integridad Organizativa de BBVA Bancomer y orientan sus actividades al objetivo específico de asegurar el efectivo cumplimiento del Código.

El Código de Conducta se traduce en un compromiso de fidelidad con nuestros clientes, ya que es un elemento más que ayuda a la protección de su patrimonio y de su privacidad.

## DESARROLLO

El papel del Licenciado en Contaduría aplicado en la auditoría interna de una sucursal Bancaria, se fundamenta en la actividad independiente y objetiva de aseguramiento, además de consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Banco. Ayuda a la Institución 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.

### Principales objetivos:

- Brindar aseguramiento sobre procesos de gestión de riesgo.
- Brindar aseguramiento de que los riesgos son correctamente evaluados.
- Evaluación de los procesos de gestión de riesgo.
- Evaluación de reporte de riesgos claves.
- Revisión del manejo de los riesgos claves.

Las tareas de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y apegadas a normas y procedimientos de auditoría y normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna, en conjunto con las políticas internas de la Institución.

A continuación se describe de manera breve la actividad cotidiana que realiza el contador público como auditor en una sucursal bancaria, en todos los casos se requisita las cédulas correspondientes, así como realizar su registro en la herramienta electrónica diseñada para tal fin. El desarrollo del trabajo se divide en Riesgo de Crédito y Riesgo Operacional.

Riesgo de crédito: Este rubro contempla la posibilidad de un quebranto económico como consecuencia del incumplimiento de los compromisos contractuales en una transacción financiera con una misma contrapartida, en el caso de deterioro de la solvencia de la misma o del país en el que esté radicada.

Riesgo operacional: Es el riesgo en donde las deficiencias en los sistemas de información o en los controles internos supongan una pérdida inesperada. El riesgo está relacionado con un error humano, fallos en los sistemas o procedimientos y controles inadecuados.

## ***RIESGO DE CREDITO***

### **Objetivo**

Establecer si la actividad crediticia se viene desarrollando bajo un marco de apego a la normatividad y si las medidas de supervisión y control que se tienen implementadas permiten identificar, medir y limitar de una manera oportuna la toma de riesgos.

### **Calidad del riesgo**

Con la finalidad de determinar la calidad del riesgo, es decir que tan sana es la cartera con la que se cuenta, se deberá analizar el porcentaje de cartera vencida con respecto al total del riesgo gestionado.

### **Gestión del riesgo**

Determinar si el otorgamiento de los financiamientos se basó en una evaluación fundada sobre la viabilidad a través de la calificación administrativa y moral de los acreditados, su solvencia financiera y si su recuperación se encuentra sustentada en la generación de efectivo de los obligados, así como la suficiencia, calidad y situación jurídica de las garantías.

Estudio del crédito.- Para este propósito necesitamos conocer si fueron recabados los elementos de juicio suficientes para decidir sobre el otorgamiento de los

créditos y si éstos se recogen en un estudio de crédito que califique debidamente la solvencia moral y económica de las personas acreditadas. Los aspectos a considerar en la revisión son los siguientes:

- Antecedentes de la relación con el cliente, como créditos otorgados con anterioridad, experiencia de pago, etc
- Actividad de la persona acreditada, productos o servicios que maneja, la calidad de los mismos, principales competidores, grado de penetración en el mercado que participa, dependencia de clientes y/o proveedores.
- El tipo de administración que lleve la persona acreditada (administración única, familiar o profesional) y los años de experiencia en el negocio.
- Comprobar si se tuvieron referencias bancarias y comerciales (buró de crédito) y se verificaron los datos y documentos aportados por el cliente.
- Solvencia financiera de los obligados, definiendo la fuente primaria de recuperación y la relación existente entre el ingreso del deudor y el pago de la obligación.

Autorización de crédito.- Verificar que los créditos hayan sido autorizados por órganos facultados, es importante cerciorarse la vigencia de tales facultades.

Disposición de los créditos.- Comprobar que los créditos hayan sido dispuestos en los términos y condiciones en que fueron aprobados. Los aspectos a considerar serían los siguientes:

- Autorización facultada de los créditos.
- Documentación soporte completa y bien requisitada (pagarés, contratos, garantías)
- Cumplimiento de las condiciones que se autorizaron los financiamientos.

Administración del crédito: Evaluar el seguimiento que se da a los acreditados y a sus responsabilidades por parte de los ejecutivos mediante la vigilancia del



cumplimiento oportuno de las obligaciones, visitas oculares para constatar la marcha de los negocios acreditados y la obtención de información y documentación actualizada sobre aspectos financieros, legales y de las actividades de los clientes. Los aspectos a considerar, serían los siguientes:

- Pago puntual de capital e intereses.
- Obtención y análisis de información financiera.
- Verificación de la correcta inversión de los financiamientos.
- Visitas de supervisión y contenido de los reportes correspondientes.

Gestión de recuperación.- Evaluar la efectividad y oportunidad de los procedimientos de cobranza administrativa y judicial, así como de control de la cartera con problemas de recuperación. Los aspectos a considerar son los siguientes:

- Conocer los trámites administrativos que llevan a cabo los funcionarios que tienen asignadas las cuentas de mora y evaluar si ejercen la presión necesaria con el deudor para conseguir el cobro total o parcial de las deudas o en su caso para acordar nuevos plazos de pago, la renovación, redocumentación o consolidación de adeudos con garantías adicionales o cualquier otra forma que permita asegurar en lo posible su recuperación.
- Establecer si las carteras vencidas no obedecen a fallas internas, como podrían ser :

a) Deficiente análisis del proyecto de inversión de los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente y de su verdadera capacidad de pago y de crédito.

b) Falta de vigilancia en el destino del crédito, administración y marcha del negocio acreditado, administración y marcha del negocio acreditado y del incumplimiento de términos y condiciones convenidos.

c) Créditos inadecuados a las necesidades reales del cliente.

d) Complacencia en la renovación de operaciones y falta de diligencia en el cobro de los créditos.

- Los créditos vencidos que se encuentran en trámite judicial, deberá precisarse si fueron turnados a jurídico dentro de los plazos establecidos y si las áreas de negocios, mantienen una supervisión sobre como evolucionan.

### *PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS*

Existe una gran diversidad de productos de crédito que ofrece la institución, como préstamos quirografarios, prendarios, con garantía de unidades industriales, refaccionarios, etc.; Sin embargo en la Banca Comercial los más comunes por sus características de fácil realización son:

- Créditos Personales al Consumo (cuenta 1312)
- Tarjetas de Crédito (cuenta 1312)
- Préstamos para la Vivienda (cuenta 1310)

Créditos Personales Al Consumo.- Son préstamos para financiar a personas físicas (consumidores finales), para adquisición de un bien o cubrir necesidades no especificadas.

Disposición: En una sola ministración.

Plazo: Uno a cuatro años con pagos periódicos.

Destino: Cubrir necesidades eventuales no especificadas y adquisición de bienes de consumo duradero (autos, computadoras, etc.).

Garantías: Solvencia moral y económica del cliente y en su caso prendaria sobre factura que ampara el bien adquirido.

Formalización: Contrato y pagaré con vencimientos sucesivos y en el caso de garantía prendaria la factura.

Estudio del riesgo: Ingresos mensuales comprobados, amortizaciones mensuales no superiores al 30% de los ingresos del solicitante y moralidad investigada del prospecto.

Puntos a revisar:

1.- Verificar que los expedientes existentes de los créditos otorgados por la sucursal se encuentren debidamente integrados y resguardados en un lugar seguro con la siguiente documentación:

- Solicitud de crédito
- Acta de matrimonio (régimen conyugal)
- Comprobante de ingresos
- Comprobante de domicilio
- Autorización para consulta de buró de crédito
- Reporte del buró de crédito
- Resultado del credit scoring (sistema interno de evaluación de riesgo)
- Contrato, pagaré y en su caso garantía endosada (factura)
- Póliza de seguro

2.-Que la documentación existente en el expediente del acreditado se encuentre firmada por los funcionarios facultados.

3.-Constatar que se cuente con el análisis de la información financiera del acreditado.

4.-Que los datos capturados en el sistema correspondan a los de la solicitud de crédito.

5.-Que la evaluación de credit scoring tanto para el acreditado como para sus avales es positiva.

6.-En su caso, las especificaciones de la factura corresponden al monto del crédito otorgado.

Tarjetas de crédito.- Son préstamos para financiar a personas físicas (consumidores finales), para adquisición de bienes y servicios no especificadas.

Disposición: Revolvente.

Plazo: Variable con pagos mínimos mensuales.

Destino: Financiar consumos diversos.

Garantías: Solvencia moral y económica del cliente.

Formalización: Contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

Estudio del riesgo: Ingresos mensuales comprobados, amortizaciones mensuales no superiores al 30% de los ingresos del solicitante y moralidad investigada del prospecto.

Puntos a revisar:

1.- Verificar que los expedientes existentes de los créditos otorgados por la sucursal se encuentren debidamente integrados y resguardados en un lugar seguro con la siguiente documentación:

- Solicitud-contrato
- Comprobante de ingresos
- Comprobante de domicilio
- Autorización para consulta de buró de crédito
- Reporte del buró de crédito
- Resultado del credit scoring (sistema interno de evaluación de riesgo)

2.-La documentación existente en el expediente del acreditado debe estar firmada por los funcionarios facultados.

3.-Constatar que se cuente con el análisis de la información financiera del acreditado.

4.-Que los datos capturados en el sistema correspondan a los de la solicitud de crédito.

5.-Que la evaluación de credit scoring sea positiva.

Préstamos a la vivienda.- Crédito orientado a facilitar a personas físicas (consumidores finales), recursos para la adquisición, construcción o mejora de su vivienda.

Disposición: Una sola ministración .

Plazo: de 10 a 20 años.

Destino: Adquisición, construcción o mejora de casa o departamento-habitación.

Garantías: hipotecaria sobre el bien adquirido, construido o mejorado con los recursos del crédito, el cual deberá estar evaluado y asegurado, además de contar con un seguro de vida. No se aceptarán garantías de otro tipo de inmuebles.

Formalización: Contrato de mutuo con hipoteca celebrado en escritura pública inscrito en el registro público de la propiedad.

Estudio del riesgo: Ingresos mensuales comprobados, amortizaciones mensuales no superiores al 30% de los ingresos del solicitante y moralidad investigada del prospecto.

Puntos a revisar:

1.- Verificar que los expedientes existentes de los créditos otorgados por la sucursal se encuentren debidamente integrados y resguardados en un lugar seguro con la siguiente documentación:

- Solicitud de crédito
- Copia de testimonio debidamente firmada e inscrita
- Autorización del funcionario u órgano facultado
- Avalúo
- Planos
- Boleta predial
- Comprobante de agua
- Acta de matrimonio (régimen conyugal)
- Comprobante de ingresos
- Comprobante de domicilio

- Autorización para consulta de buró de crédito
- Reporte del buró de crédito
- Resultado del credit scoring (sistema interno de evaluación de riesgo)
- Póliza o constancia de seguro

2.-Que la documentación existente en el expediente del acreditado se encuentre firmada por los funcionarios facultados.

3.-Constatar que se cuente con el análisis de la información financiera del acreditado.

4.-Que los datos capturados en el sistema correspondan a los de la solicitud de crédito.

5.-Que la evaluación de credit scoring tanto para el acreditado como para sus avales es positiva.

## ***RIESGO OPERACIONAL***

ACTIVO

ARQUEO EFECTIVO Y VALORES

Dentro de las tareas cotidianas en la revisión de sucursales se encuentra la verificación de las cuentas contables:

1101 Caja , sus subcuentas:

01.- Billetes

03.- Cajeros Automáticos

05.- Dotaciones y concentraciones en tránsito

1102.- Billetes y monedas extranjeras

1104.- Existencias en oro y plata

Su saldo solo se debe incluir efectivo correspondiente a cada divisa (moneda nacional, extranjera, oro y plata) de curso legal. considerados como lo dispone el reglamento de inspección, vigilancia y contabilidad de las instituciones de crédito y el Banco de México. Por lo que no se debe comprender otro tipo de valores, recibos, cheques, vales, etc.

Los objetivos de revisión de éstas cuentas son:

- Comprobar la existencia física de los billetes en moneda nacional y extranjera, así como de monedas en oro y plata, cerciorándose de que se encuentren disponibles y sin restricción para la institución y de acuerdo con los lineamientos por cada una de las instituciones.
- Confirmar que el saldo reflejado en los registros contables, respecto de cada una de las divisas de circulación legal obran en poder del cajero auditado, debieron ser adquiridas en el curso normal de las operaciones.
- Verificar que las divisas extranjeras, el oro y plata en su caso se evalúen en los registros contables a los tipos de cambio fijados por el Banco de México.
- Cerciorarse del correcto y oportuno registro en la contabilidad.
- Evaluar el control interno sobre las autorizaciones otorgadas para comprar y vender moneda extranjera, así como los límites fijados para operaciones con el público en general y clientes.
- También asegurarnos de que existe evidencia de por lo menos dos arquezos sorpresivos en el mes por parte del director de oficina y apoderado.
- El efectivo en moneda nacional (caja y cajeros automáticos), así como en moneda extranjera (dólares americanos y euros principalmente) constituye un activo improductivo que no genera rendimientos, por lo que su eficiente manejo mantendrá este renglón en el nivel mínimo establecido por política de dirección, compatible para satisfacer los requerimientos de la clientela, a un bajo costo.



## Procedimiento

En virtud de que el saldo representa la existencia física se deberá recontar los billetes y monedas localizados en la bóveda de la sucursal, guiándonos con el corte del día anterior y comparar el resultado con la cifra que refleja el sistema de dicha cuenta, siempre en compañía del encargado de su custodia.

De igual manera se deberá contar el efectivo disponible en el cajero automático en presencia del apoderado (responsable de la operación en sucursal). Posteriormente validar cifras contra registros contables considerando existencia física y desfase de las disposiciones, es decir lo que el pago el cajero automático.

Terminando el arqueo, se levantarán las cédulas correspondientes, que deberán estar firmadas por el cajero responsable, el apoderado y el director de oficina, del mismo modo se registrará la información en la herramienta electrónica destinada para tal fin; en su caso se consignará cualquier sobrante o faltante que pudiera haber resultado al comparar el total recontado contra el saldo de la balanza de la sucursal.

Cualquier diferencia deberá ser investigada con la profundidad que el caso amerite, estableciendo su origen y comunicándolo al apoderado y director de la oficina para su registro en las responsabilidades correspondientes, en la cuenta 1512.- Otros Adeudos del Personal o en la 2311.- Acreedores Diversos, según sea el caso, a nombre del responsable del manejo de efectivo. En su caso se levanta acta administrativa, para dejar asentados los argumentos del cajero responsable y los trámites realizados para detectar el faltante.

Aunado a lo anterior se deberá cotejar que la subcuenta 1101-05 de dotaciones y concentraciones en tránsito tuvo movimiento o no, si es que lo hubo se deberá

cotejar con el área central el envío de efectivo para corroborar que sea el monto registrado en contabilidad.

Por último se deberá obtener cifras históricas de los últimos treinta días para determinar si los saldos diarios que han mantenido en la cuenta de caja son acordes a los límites establecidos por la Institución, con el fin de no sobrepasarlos y así evitar activos improductivos.

## DOCUMENTOS DE COBRO INMEDIATO CTA 1105

Comprenderá solo documentos de otras instituciones que se hayan tomado salvo buen fin, es decir, que el importe de los mismos quede disponible al día siguiente de su depósito.

Estos documentos se presentan ante la Cámara de Compensación que tiene como objeto facilitar el cobro de documentos a cargo de los integrantes de la misma, evitando la movilización física de efectivo y reduciendo riesgos y costos.

La compensación es una forma de liquidar obligaciones mutuas a través de las cuentas que el Banco de México lleva a los Bancos. Aquellos que en la compensación resulten con saldo a su favor, se les abonará en su cuenta de depósitos y aquellas que tengan saldo a su cargo, se hará la operación en la cuenta que el banco central les lleva.

El importe de los documentos en poder de la Institución pendientes de presentar a la Cámara de Compensación local. Esta cuenta (1105) comprenderá solamente documentos compensables al día siguiente de su presentación.

Objetivos

- Determinar la disponibilidad de los documentos que se registren en la cuenta.
- Verificar que los documentos reúnan los requisitos legales.
- Vigilar que las devoluciones que nos hacen las instituciones, sean cargadas en la cuenta de los clientes o cuando no exista saldo suficiente a la cuenta 1316.-Otros adeudos vencidos.
  
- Estudiar las posibilidades de recuperación de los documentos de cobro inmediato registrados en la cuenta 1316.
- Evaluar el control establecido a efecto de conocer las medidas de seguridad en la operación, custodia, transporte y manejo en general de los documentos.

#### Procedimiento

Observar que las devoluciones de un cliente no estén cubriendo con documentos similares. Que no sean pagados en efectivo.

Revisar que los documentos contengan fecha de expedición, nombre del beneficiario, firma del librador, además de estar correcto el endoso y que no presente alteraciones.

#### Entrega y conservación de cheques devueltos:

- Solicitar la totalidad de cheques devueltos que tenga la sucursal a su cargo y contrastarlos contra el control que maneje el responsable.
- Verificar que la antigüedad de éstos no sea mayor a 60 días hábiles.
- Los acuses de entrega deberán contener la firma del autorizado, datos de la identificación del cliente y carta poder firmada por el titular de la cuenta o apoderado legal (persona morales), en el caso que la entrega sea a una tercera persona.

## REMESAS EN CAMINO MONEDA EXTRANJERA 1106

Las remesas en camino son títulos de crédito como cheques y giros a cargo de bancos del extranjero. Estos documentos pueden ser depositados a cuentas de moneda nacional siempre y cuando tengan por lo menos un año desde su apertura y no rebase el 20% del saldo promedio de los últimos seis meses. Si el cliente no tiene línea de crédito vigente su depósito estará disponible en cinco días en tanto no sea devuelto.

Objetivos y procedimientos:

- Verificar que su aceptación y manejo en general se apeguen a los procedimientos establecidos.
- Comprobar su correcto y oportuno registro tanto de aceptaciones como de devoluciones de remesas y su conversión a los tipos de cambio fijados.
- Verificar que los importes de las remesas devueltas no sean desviadas a otras cuentas transitorias.

## **PASIVO**

### **2101.- CUENTAS DE CHEQUES**

### **2136.- DEPOSITOS A LA VISTA EN CUENTA CORRIENTE CON INTERESES.**

Las cuentas personales registran el importe de los depósitos en dinero, cheque y otros documentos que se reciben para abono en las cuentas.

Los depósitos pueden ser en firme cuando la cantidad que se deposita está disponible de inmediato y salvo buen cobro se acreditan cuando se tiene la seguridad de que el banco librado los aceptó. Esto puede ser a un día, 5 días, 15

o 30 días de acuerdo con el tipo de documento y si es sobre el país o sobre el extranjero.

#### Movimiento De Mostrador.

De acuerdo con la normatividad establecida para las operaciones que realizan los cajeros y distintos funcionarios de la sucursal afectando las cuentas personales de los clientes, se deberá revisar el movimiento generado cuando menos un día al 100%.

#### Objetivos

- Verificar que las operaciones diarias se efectúen de acuerdo con la normatividad y con los registros contables.
- Verificar que la negociación de documentos cumpla con las normas internas y las leyes aplicables en cada caso.
- Constatar la correcta apertura de las cuentas personales y su registro en el sistema, (aspecto tratado en el capítulo de revisión del expediente único de clientes).
- Determinar que no existan funciones incompatibles en el proceso de emisión, verificación, pago de documentos.

#### PROCEDIMIENTO

Se solicitará el movimiento contable de un día al 100%, anterior al de llegada del auditor a la sucursal para determinar que los movimientos de cheques, ahorro, inversiones, sociedades de inversión, transferencias interbancarias se realicen de acuerdo con la normatividad fijada para cada uno de estos productos.

Se verifica que en los cheques pagados o abonados en cuenta (Cargo a 2101) contengan:

- Firma del librador.
- Sello de caja.
- Datos de identificación del último tenedor.
- Continuidad de endosos.
- Autorización de funcionario facultado.
- Datos de confirmación telefónica con el cliente, de acuerdo a los montos establecidos.

También que no existan documentos:

- Pagados en efectivo con leyenda “Para Abono en Cuenta del Beneficiario o Cruzados”.
- Operados sin verificar medidas de seguridad.
- Alterados o con tachaduras y enmendaduras.
- Que los documentos con la leyenda “para abono en cuenta del beneficiario” o “no negociables”, no hayan sido acreditados a cuenta distinta del beneficiario.
- Los cheques sean negociados conforme a sus propias características.

En abonos en las cuentas de cheques :

- Verificar que las remesas en camino sobre el extranjero se tomen de acuerdo con la normativa, así como que se reciban en firme al amparo de una línea de crédito autorizada.
- Revisar que los retiros de cuentas de cheques y ahorro se apeguen a lo dispuesto en la normativa.
- Determinar que cualquier documento de cobro inmediato depositado en cuenta se tome salvo buen cobro o cuando se realice en firme se cuente con la autorización correspondiente.

## PAGO DE IMPUESTOS Y SERVICIOS.

Objetivos y procedimiento:

- Verificar que la recepción de impuestos federales, locales y los pagos de servicios se apegue a los lineamientos establecidos y que se tenga seguridad en su recepción, evitando la desviación de fondos.

## CHEQUES PARA PAGO DE RECAUDACIONES.

Objetivos y procedimiento:

- Previo al envío del Cobro Inmediato, se identifican los cheques recibidos que se encuentre expedidos a favor de la Tesorería de la Federación para el pago de Impuestos Federales.
- Del total de cheques solicitados para la prueba de negociación de cheques a nuestro cargo, se selecciona aquellos expedidos para el pago de Impuestos Federales y se corrobora que estén expedidos a favor de la Tesorería de la Federación y cumplan con los requisitos establecidos para su negociación.

Así mismo, contengan las leyendas que señala el Código Fiscal de la Federación, (las cuales también deben presentar los cheques de Cobro Inmediato). Mismas que son:

- Al anverso “Para abono en cuenta bancaria de la Tesorería de la Federación” o nombre de la Tesorería u Organismo equivalente.
- Al reverso “Cheque librado para el pago de contribuciones federales a cargo del contribuyente, (nombre del contribuyente), con registro federal de contribuyente, (clave del RFC del contribuyente). Para abono en cuenta bancaria de la Tesorería de la Federación”

Se solicita el corte relativo al día analizado y se comprueba que los cheques fueron registrados para su abono a la cuenta correspondiente.

- En caso de presentarse algún documento cuyo importe no haya sido ingresado a la cuenta de la Tesorería se identifica el destino que se dio a los fondos y se reporta de inmediato al supervisor.

## FORMATOS DE DECLARACIONES

Un día de operación:

- Solicitar al final del día los formatos de declaraciones de impuestos recibidos y verificar que contengan:
  - Sello de caja.
  - Ráfaga de transmisión.
  - Nombre y RFC del contribuyente.

## CONSERVACION DE TALONARIOS:

- Verificar que mensualmente el apoderado de la sucursal efectúe el arqueo y depuración de talonarios, destruyendo los que correspondan a cuentas canceladas y que se realice el acta administrativa correspondiente.
- Comprobar que las chequeras en custodia no rebasen los 60 días desde su llegada a la oficina.
- Constatar que no existan talonarios iniciales pendientes de entregar con más de cinco días desde la apertura de la cuenta.

## ENTREGA DE TALONARIOS :



- Solicitar los talones de reposición del mes anterior y de éstos seleccionar una muestra de 30 talonarios.
- Determinar si la entrega a los clientes se realiza a través del personal facultado.
- Así mismo verificar que cuando el cliente recibe de conformidad la chequera se cambie el estatus en el sistema.

### **Personas Físicas:**

Por la solicitud verificar:

- Que la persona que firma el formato de la solicitud de la chequera sea el titular de la cuenta o autorizado de la misma.
- Que la firma se encuentre registrada en el sistema de digitalización.
- Que exista constancia de la persona que realizó la verificación.

Por la entrega verificar:

- A través del sistema de digitalización de firmas, que la persona que recogió la chequera sean el titular o persona autorizada de la cuenta.
- Si se trata de un tercero, que exista contraseña o carta poder firmada por el titular de la cuenta.
- Que exista evidencia de la persona que realizó la verificación de la firma y constancia de su confirmación telefónica.

El talón de acuse de recibo deberá contener, los datos de identificación de la persona que recogió la chequera, la fecha de entrega y nombre y firma de la persona que realizó la entrega.

### **Personas Morales:**

Por la solicitud verificar que:

- La chequera haya sido solicitada únicamente por el apoderado legal de la empresa o un autorizado, siempre y cuando exista carta de autorización del apoderado legal en donde especifique la autorización que sea para solicitud y entrega de chequeras.
- La firma del formato de solicitud y de las cartas coincida contra las registradas en el sistema de digitalización de firmas, dejando evidencia de la persona que efectuó la verificación de las firmas.
- Nota: Las cartas en el caso de empresas, siempre deberán elaborarse en papel membretado.
- Exista constancia de la confirmación telefónica.
- Contenga los datos de identificación de la persona que recogió la chequera.
- Se indique la fecha de entrega.
- Se indique nombre y firma de la persona que realizó la entrega.

#### TARJETAS DE DEBITO ( DE CHEQUES, LIBRETONES Y DE CREDITO)

- Solicitar muestra de 20 acuses de recibido de tarjetas.
- Verificar que la sucursal reciba del área central las tarjetas en envase sellado y que éstas se encuentren en paquetes por tipo de tarjeta (Visa Electrón, Visa Electrón Cheques, Visa Internacional, Master Internacional, etc.) y ordenadas por corte de fecha de recibido.
- Determinar que el número de tarjetas recibidas corresponda al reportado en el listado que traen las mismas.
- Revisar que las tarjetas estén resguardadas en el mueble porta chequeras, o bien en bóveda.
- En caso de tarjetas de crédito empresarial o débito Nóminas, se deberá hacer la entrega al apoderado legal de la empresa del lote completo de tarjetas solicitadas.

- De acuerdo con los acuses de recibido se deberá verificar que el formato se encuentre debidamente requisitado; en el sistema que esté en poder del cliente y se encuentre activada.
- Verificar las gestiones realizadas por los funcionarios de la sucursal para la entrega de aquellas tarjetas que se encuentren pendientes, con base en los reportes semanales generados en el sistema correspondiente.
- Verificar que el total de plásticos en poder de la sucursal coincida con lo que emite el sistema, determinando las diferencias y las razones de estas.
- Constatar que los plásticos de cuentas canceladas se destruyan las tarjetas de débito respectivas.

#### OPERACIONES DE CARGO ABONO TRASPASO

El mismo día de revisión del paquete contable, se solicita el total de cargos y abonos traspaso y verificar que:

- No correspondan a salidas de efectivo.
- Contengan firmas de autorización del funcionario que maneja la cuenta.
- Contengan sello de la persona que operó.
- Exista carta de autorización del titular de la cuenta de cargo o firma del cliente en la ficha de cargo.
- Que los fondos hayan sido aplicados necesariamente a otra cuenta de cheques.

#### CANCELACION DE CUENTAS DE CHEQUES

Se toma muestra de 15 cancelaciones y se realiza lo siguiente:

- Obtener los expedientes respectivos, verificando que estos se encuentren en un archivo por separado.
- Por los expedientes seleccionados verifique que contengan :
  - Formato de cancelación y/o carta solicitud del cliente.

- Firma del cliente y del ejecutivo que operó la cancelación.
- Documentación relativa a su apertura como es contrato, identificación, etc.

- Verifique que las cuentas se encuentren debidamente dadas de baja en el sistema respectivo, solicitando su saldo.

## **INVERSIONES**

### **CUENTAS A REVISAR**

**2104.- DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

**2109.- PAGARES CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO**

### **ASPECTOS GENERALES.**

En estas cuentas se registran los depósitos bancarios a plazo y tasa fijas, documentándoles en certificados de depósito. En caso de que se trate de CEDES promoción 60 días o CEDES 392 días con tasa revisable cada 28 días y pago de intereses al término de este plazo, se registran en la cuenta 2104.

El saldo representa:

El importe de los depósitos a favor de nuestros inversionistas. Las cuentas se acreditarán con el importe de los depósitos recibidos y se cargará con los retiros efectuados y enviados a la cuenta “eje” que debe tener el cliente para sus movimientos la cual deberá estar a nombre del propio inversionista.

Los plazos en los que estos títulos se emiten son desde 1 día hasta 365 días.

Las inversiones celebradas en ningún caso podrán pagarse antes de su vencimiento.

## OBJETIVOS

- Asegurarse del registro correcto de las operaciones de depósito y retiro que se lleven a cabo.
- Constatar que las inversiones tengan una cuenta eje relacionada y que ésta cumpla con la normatividad establecida para la apertura.
- Verificar que los ejecutivos entreguen los comprobantes de las inversiones a los clientes.
- Verificar que no existan cuentas con el domicilio de la sucursal.
- Verificar que los recibos en administración pendientes de entregar, que correspondan a inversiones vencidas, se cancelen y se levante el acta administrativa y de las vigentes, que sean entregados durante la revisión.
- Asimismo determinar si los estados de cuenta de las inversiones son entregados a los clientes.
- Verificar que las operaciones diarias se efectúen de acuerdo con la normatividad y con los registros contables.
- Verificar que la negociación de documentos cumpla con las normas internas y las leyes aplicables en cada caso.
- Constatar la correcta apertura de las cuentas de inversiones y su registro en el sistema.
- Determinar durante la estancia, que los funcionarios de la oficina no reciban efectivo.

## PROCEDIMIENTOS

- Se seleccionan 3 días de los vencimientos de pagarés y certificados de depósito a fin de validar la instrucción del cliente que puede ser: renovación automática, pago de capital e intereses, pago de capital, pago de intereses. Toda la liquidación de estos conceptos se deberá hacer a través de la cuenta eje asociada.
- Verificar que al vencimiento de las operaciones se canalicen a la cuenta eje que haya determinado el cliente.

- Determinar aquellas inversiones que no tengan cuenta eje y que se estén renovando automáticamente para identificar de acuerdo con la información que posea la propia oficina desde cuando se viene renovando a fin de constatar si se trata de una inversión “estática”. En este caso se deberá dar instrucciones de que se requiera a Operación Central el bloqueo de la cuenta y solo con autorización de un área central se liquidará el importe de la misma.
- Verificar en los casos de promociones que los regalos hayan sido entregados al inversionista y que en caso de que se encuentren en bóveda alguno de ellos se establezcan las razones de esta situación y el registro en cuentas de orden.
- Se deberá constatar que los recibos en administración derivados de las inversiones se impriman en papel seguridad (formato establecido), y que estén debidamente firmados por el cliente y dos funcionarios de la sucursal.
- Constatar que la oficina no mantenga recibos originales, cuestionando en caso de localizar algunos.
- Comprobar que los retiros sean realizados por los titulares y contengan su firma; que se les haya identificado plenamente, dejando constancia de ello en el formato, y que en las liquidaciones parciales se cuente con autorización de funcionario facultado.

## SOCIEDADES DE INVERSION

### ASPECTOS GENERALES.

Sociedad de Inversión es una sociedad mercantil que tiene como finalidad el reunir a una gran cantidad de pequeños y medianos inversionistas para participar en el mercado de valores, tanto en el de renta variable como el de instrumentos de deuda.

A través de un Comité de Inversión que está formado por un grupo de expertos en los diferentes mercados, se toman las decisiones de inversión.

Las transacciones de sociedades de inversión, así como del Mercado de Dinero y de Capitales, se atienden a través de la Banca Patrimonial, que forma parte de la Banca Comercial.

## OBJETIVOS

- Revisar que los clientes mantengan una cuenta que les permita liquidar las operaciones de compraventa de títulos, verificando que ésta se encuentre correctamente aperturada.
- Comprobar que el expediente mantenga el acuse de recibo de haber recibido el Prospecto de Información al público inversionista.

## PROCEDIMIENTO

Por la compra de Acciones:

- Revisar que se conserve en el expediente del cliente copia de los comprobantes de compra que efectúa y que estén firmados por él y por el ejecutivo.
- Revisar que no sean entregados al cliente comprobantes provisionales por operaciones cuya liquidación sea mayor o igual a 24 horas; y en su caso, que indiquen en ellos que son de carácter informativo.

Por la venta de Acciones:

- Comprobar que se conserve en el expediente del cliente copia de los comprobantes de venta que efectúa y que estén firmados por el cliente y ejecutivo.

Cierre de operaciones:

- Verificar que los ejecutivos revisen que sus movimientos de altas de clientes, y compra-venta de títulos, estén debidamente cotejados y cuadrados cuidando que no exista ningún error u omisión.
- Revisar que en el expediente de movimientos de Sociedades de Inversión se conserven los comprobantes de cierre de operaciones diarias.
- Verificar que invariablemente las operaciones de compra y venta de títulos se realicen a través de la cuenta que se estableció en el contrato del inversionista.

#### Información al cliente:

- Comprobar que el director de oficina exhiba en un lugar visible las carteras de valores integrantes de los activos de las Sociedades de Inversión y que tenga disponible esta información el último día hábil de cada semana a disposición de los inversionistas.
- Revisar que las inversiones vigentes y operaciones de compra y venta realizadas cumplan con los montos mínimos.

#### Información General:

- Verificar que la oficina tenga el inventario suficiente de Prospectos de información del público inversionista de Sociedades de Inversión y Folletos simplificados.
- Comprobar que conozcan la normativa vigente para la operación, administración y control de Sociedades de Inversión.
- Asimismo, que tengan conocimiento de la forma de consulta de la información que aparece en el correo electrónico.

#### CAJAS DE SEGURIDAD.

#### OBJETIVO



Evaluar el grado de cumplimiento al control interno en los procesos operativos, administrativos y de seguridad a efecto de verificar que el servicio se esté otorgando con estricto apego a los lineamientos que se tienen establecidos para los siguientes aspectos:

#### *Ambiente de control*

- Asignación de responsabilidades.
- Estatus de las cajas.
- Control y salvaguarda de llaves.
- Control de visitas.
- Seguridad del área y de información.

#### *Operación*

- Contratación del servicio.
- Cobro de rentas, cancelación del servicio y apertura ante notario.
- Rentabilidad.

## PROCEDIMIENTO

Solicitar a la sucursal auditada, el status de las cajas de seguridad, identificando vigentes, vencidas, bloqueadas y disponibles.

- Verificar si dicha asignación se formalizó por escrito y se entregó la descripción del puesto y agenda de labores.
- Verificar el adecuado control y custodia de llaves maestras y de cajas disponibles.
- Validar si se esta dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad en cuanto al acceso a las cajas de seguridad.
- Determinar por los clientes seleccionados, la rentabilidad, de acuerdo a la reciprocidad de saldos en sus cuentas.

### Cajas Vigentes:

Del reporte de status de cajas de seguridad, solicitar 10 expedientes a fin de:

- Evaluar el cumplimiento de los requisitos que debe contener el expediente; contrato, copia de identificación y comprobante de domicilio, personas autorizadas, firma de funcionario y del titular y comprobantes de los pagos.
- Identificar la fecha de vencimiento anual, (tomar como base la fecha de suscripción del contrato), contra la fecha de cobro de la última renta, determinando la antigüedad en días
- Verificar en base al formato registro de firmas y control de visitas, que en el día de su apertura, se encuentra firmado por el titular así como que el acceso sea exclusivamente por el titular y personas autorizadas, comparando que contengan las firmas en los días de visita y que éstas sean iguales a las registradas.
- Calcular el importe de las rentas en base al tamaño y costo determinando si se aplicaron correctamente las tarifas.

### Cajas Vencidas:

Tomando el listado de cajas de seguridad vencidas, seleccionar una muestra y solicitar los expedientes a efecto de:

- Evaluar el cumplimiento de los requisitos que debe contener el expediente; contrato, copia de identificación y comprobante de domicilio de los titulares y personas autorizadas, firma de funcionario y del titular y comprobantes de los pagos.
- Identificar la antigüedad en días de falta de cobro de la renta, así como verificar las gestiones realizadas para su regularización y/o en su caso la solicitud de apertura ante Notario.
- Verificar en base al formato registro de firmas y control de visitas, que el acceso sea exclusivamente por titular y personas autorizadas, comparando que contengan las firmas en los días de visita y que estas sean semejantes

a las registradas, precisando además que no existan visitas posteriores a la fecha de vencimiento.

- De la muestra, obtener los improductivos por el total de anualidades vencidas y del total de cajas vencidas por sucursal, determinar los improductivos del último ejercicio en base al control de la sucursal.

#### Cajas Disponibles:

- Comprobar que existan en una caja seguridad la totalidad de sobres lacrados que deben contener las llaves de las cajas que se encuentran disponibles según reporte del sistema.

#### REVISION DEL EXPEDIENTE UNICO DE CLIENTES.

#### ASPECTOS GENERALES

De acuerdo con la normativa interna y la Prevención de lavado de dinero emitida el 02 de marzo de 1997, se prevé que los clientes que tengan algún producto contratado con el Banco deberán contar con un expediente único que integrará la documentación legal y de contratación necesaria.

#### OBJETIVO

Comprobar que los expedientes de los clientes de la Institución tengan los elementos de juicio necesarios para el otorgamiento de los servicios de pasivo como son cheques, ahorro, valores, mesa de dinero, sociedades de inversión, cajas de seguridad, etc.

Verificar que la información capturada en el sistema concuerde con el expediente físico.

## PROCEDIMIENTOS

- Se solicitan 25 expedientes, los cuales deben comprender los clientes más importantes y de reciente apertura.
- La documentación que deberá integrar el expediente será de acuerdo al tipo de producto. Como requisitos generales deben contener lo siguiente:

REQUISITOS	TIPO DE PERSONA			
	FISICA		MORAL	
	NACIONAL	EXTRANJERA (1)	NACIONAL	EXTRANJERA (1)
a) Identificación oficial vigente (con firma, fotografía y domicilio)	4	4	4(Del rep. legal o apod.)	4(Del rep. legal o apoderado)
b) Comprobante de domicilio	4(2)	4(2)	4(Del rep. legal o apod.)	4(Del rep. legal y de la empresa)
c) R.F.C.	4(3)	4(3)	4	4
d) Poderes Notariales y Acta Constitutiva			4	4
e) Pasaporte / Calidad Migratoria		4		
f) Testimonio que demuestre existencia legal			4(4)	4

1.- Los documentos expedidos en el extranjero deberán ser análogos a los previstos en el Derecho Mexicano

2.- Sólo se requiere cuando se trate de apertura de cuenta de cheques o cuando la identificación del cliente no incluya la dirección o ésta sea diferente con la señalada en el contrato.

3.- No obligatoria para personas físicas sin actividad empresarial.

4.- En Sociedades de reciente constitución, solicitar testimonio que demuestre existencia legal (certificación notarial de que el primer testimonio de la escritura constitutiva, está en proceso de registro)

## **CUENTAS A REVISAR.**

### **2301.- CHEQUES DE CAJA.**

### **2302.- CHEQUES CERTIFICADOS**

#### ASPECTOS GENERALES

##### Cheques de caja

Son obligaciones a la vista emitidas a cargo de la propia Institución, con el carácter de nominativas y no negociables. Dichos cheques se emiten en formas preimpresas numeradas consecutivamente, con firmas autorizadas por funcionarios de la institución.

##### *Conceptos de Cargo:*

- Cheques de caja presentados para su pago.
- Cheques de caja cancelados.

##### *Conceptos de Abono:*

- Importe de cheques de caja expedidos.

##### *El Saldo representa:*

El total de cheques en circulación, pendientes de pago.

## Cheques Certificados

Son las obligaciones contraídas por la Institución para hacer constar la existencia de fondos suficientes para cubrir esta clase de títulos.

Cuando una Institución certifique un cheque, cargará desde luego el importe a la cuenta del librador y lo abonará a la cuenta de cheques certificados.

### *Conceptos de Cargo:*

Pago a los beneficiarios de cheques certificados.

Cheques que nos presentan otros bancos a través de Cámara de compensación.

Cancelación de cheques certificados.

### *Conceptos de Abono:*

Certificación de cheques a solicitud del librador.

### *El Saldo representa:*

Los cheques certificados pendientes de pago.

## OBJETIVOS

- Verificar que el saldo de las cuentas muestren los importes de los cheques de caja y certificados pendientes de cobro, emitidos por la oficina.
- Constatar que el saldo que refleja la balanza de la sucursal sea el mismo que se tiene en las cuentas de espera que están en el sistema.
- Determinar que invariablemente se hayan emitido con el carácter de nominativos y “no negociables”.

- Verificar que se hayan cobrado las comisiones correspondientes por la emisión de estos documentos.
- Constatar que las existencias de documentación en blanco correspondan a las recibidas por la oficina.

## PROCEDIMIENTOS

- Realizar arqueo de las existencias de cheques de caja y comparar con los listados emitidos por el sistema, en caso de diferencia se solicitar explicación a los responsables de la oficina.
- Comparar el saldo de la cuenta de espera que tiene asignada la oficina de cada uno de estos rubros y confrontar con el saldo de la Balanza. Por las diferencias, solicitar las razones de éstas.
- En la revisión del movimiento diario se verificará en caso de que existan cheques de caja expedidos o certificación de cheques el cobro de la comisión correspondiente, misma que deberá coincidir con las marcadas en las tarifas y registradas en 5202.- Comisiones cobradas. Asimismo se deberá constatar que todos estos documentos hayan sido nominativos.
- Se deberá constatar en la cuenta de espera que no exista documentos con antigüedad mayor a 2 años, en caso afirmativo se deberán reportar al área de operación central para su revocación.

## **OTRAS OBLIGACIONES**

### **CUENTA A REVISAR.**

#### **2311. ACREEDORES DIVERSOS**

##### ASPECTOS GENERALES

En esta cuenta se registran las obligaciones en favor de los cedentes de documentos provenientes de cobranza, depósitos no especificados, remanentes pendientes de invertir a favor de clientes, fondos de mandatos, así como también muchas partidas para las cuales el catálogo de cuentas no señala específicamente otra.

##### OBJETIVOS

- Comprobar la razonabilidad de su saldo y su antigüedad

##### PROCEDIMIENTOS

Obtener la integración de la cuenta con los siguientes datos:

- Nombre del acreedor.
- Fecha de operación.
- Breve explicación de su origen.
- Importe.
- Además de confrontar los saldos de las relaciones con el de la Balanza, se verá que no sean partidas con antigüedad superior a 15 días.
- Verificar que no se manejen conceptos ajenos a esta cuenta, que no tenga saldo contrario a su naturaleza.



## ***CUENTAS DE NATURALEZA ACREEDORA.***

### **CUENTAS A REVISAR:**

**5202.- Comisiones cobradas**

**5204.- Comisiones y premios cobrados**

**5206.- Otros Productos y beneficios**

### **ASPECTOS GENERALES**

La primera cuenta registra las comisiones cobradas por créditos otorgados, la segunda por los servicios bancarios prestados por la Institución y la última por las comisiones de servicios.

### **OBJETIVOS**

- Verificar que en estas cuentas estén registrados los importes por estos conceptos.
- Se deberá verificar que el saldo que refleja la Balanza de la sucursal corresponda a las comisiones cobradas por los servicios prestados y en caso de que existan.

Las cuentas que reciben el registro de intereses cobrados o pagados, derivados de las diversas operaciones activas y pasivas, siguen su control automatizado en la oficina matriz, por lo que no pueden recibir afectaciones en las sucursales. Su revisión se cubre en áreas centrales.

La cuenta de otros productos y beneficios, se somete a la verificación de movimientos manuales que en forma contraria a su naturaleza pudieran recibir, analizando su casuística.

De las cuentas antes citadas se verificaran los movimientos contrarios a la naturaleza de las mismas, por un período de tres meses.

### ***CUENTAS DE ORDEN***

### **BIENES EN CUSTODIA O GARANTÍA.**

#### **CUENTAS A REVISAR:**

**6201. Valores en custodia**

**6202. Valores en garantía**

#### ASPECTOS GENERALES

**Valores en custodia.** Esta cuenta registra los títulos (valores bursátiles o títulos de crédito) para su guarda y conservación, registrados al valor unitario de la moneda nacional en curso (Un peso M.N.)

**Valores en garantía.** Esta cuenta registra el valor nominal de títulos (facturas u otros documentos que amparen bienes entregados en garantía al Banco).

#### OBJETIVOS

- Cerciorarse de la autenticidad de los valores en custodia o garantía y de su adecuado valor de registro.

#### PROCEDIMIENTOS

- Inspeccionar la existencia física de valores registrados en estas cuentas.
- Conciliar su valor de registro contra las existencias físicas a sus valores correspondientes.

- Utilizar las relaciones de los cuadernos de Balance mensual.

## ***CHEQUES DE VIAJERO***

### **CUENTA A REVISAR:**

#### **6210. Cheques de viajero recibidos.**

#### **ASPECTOS GENERALES:**

Esta cuenta recibe el registro de los cheques asignados a la sucursal para su venta como agente autorizado del banco emisor correspondiente.

Estos documentos consignan al librado y librador en una sola persona (emisor), siempre son nominativos, por cantidades fijas y “cerradas” a la unidad de la moneda de que se trate y no tiene plazo de vencimiento.

#### *Concepto de cargo:*

- El importe de los cheques de viajero recibidos para su venta.

#### *Concepto de abono:*

- El importe de los cheques de viajero vendidos

#### *Saldo:*

- Representa el importe de los cheques de viajero disponibles para su venta.

## OBJETIVOS

- Cerciorarse de la autenticidad de las existencias físicas de cheques de viajero en poder de la sucursal para su venta (debidamente empaquetados y en buen estado) y que su registro sea el correcto, de acuerdo a su valor nominal.

## PROCEDIMIENTOS

- Practicar el recuento físico de cheques de viajero y conciliar su resultado con el registro contable de la cuenta.
- Determinar su estado de conservación.
- Evaluar su nivel de existencia en sucursal y su custodia en bóveda.

## **MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

Se deberá verificar que tanto las medidas físicas de la oficina como el apego a disposiciones por parte del área de seguridad se apliquen para evitar riesgos innecesarios para la institución y el propio personal.

## OBJETIVOS

- Verificar el funcionamiento de los dispositivos de seguridad establecidos.
- Determinar la seguridad en el manejo de sellos, equipo, efectivo y valores por parte del personal.

## PROCEDIMIENTOS

- Constatar que las cámaras de vídeo estén funcionando y que el control de las mismas esté fuera del alcance del público en general.

- Verificar que las chapas de los muebles que contienen papelería, formas numeradas y chequeras, y tarjetas de crédito y débito funcionen y que se encuentren cerradas.
- Confirmar que todos los escritorios y cajas cuenten con los botones de alarma.
- Comprobar quienes tienen llaves para abrir la oficina (debiendo ser el director y apoderado).
- Verificar que todas las cajas cuenten con mueble temporizado.
- Determinar si los clientes tienen acceso a cajas o bóveda por estar ubicadas en esta zona las cajas de seguridad.
- Verificar si se revisan los sistemas de alarma y seguridad antes de cerrar la oficina.

#### **OTROS ASPECTOS.**

- Determinar si el personal imprime sus totales host y el detalle de sus operaciones.
- Verificar si se conforma el paquete contable con toda la documentación derivada de las operaciones realizadas por todos y cada uno de los funcionarios y empleados de la sucursal y con qué periodicidad se remiten a la empresa designada para su digitalización.
- Constatar si se valida el movimiento de cobro inmediato con los reportes correspondientes.
- Verificar el procedimiento que se sigue para la concentración y recepción de efectivo.
- Determinar si para el reverso de operaciones el sistema requiere clave de apoderado o director.

Consignar en cédula de trabajo las observaciones resultantes de la revisión de estos aspectos.

## **PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA.**

### **OBJETIVO**

Constatar el cumplimiento de la normatividad que regula la prevención y detección de operaciones con recursos que procedan o representen el producto de un posible delito.

El periodo de análisis comprenderá cuando menos dos meses, tanto para cuentas contables como movimientos de cuentas personales de los clientes, ampliándolo si fuera necesario.

### **ASPECTOS A CONSIDERAR:**

#### **1. Conocimiento de la normatividad:**

Se deberá preguntar al Director de la Oficina, Ejecutivos, Apoderados y Cajeros si tienen en su poder la normatividad emitida, requiriendo en caso afirmativo que nos sea mostrada.

Asimismo, se deberá aplicar a todo el personal, el cuestionario sobre Prevención de Lavado de Dinero.

Se deberá calificar cada uno de los cuestionarios con el fin de proporcionarle a la sucursal el promedio obtenido por la misma, así como el personal que no obtuvo resultados satisfactorios (Mínimo 8.5).

#### **2. Expedientes de Captación / Expediente Único y análisis de cuentas personales**

En la entrevista con el Director y/o ejecutivo de cuenta obtendremos información acerca de los cinco clientes más importantes y su opinión sobre ellos, así como su actividad, además si existe algún cliente o situación de la que se tenga sospecha sobre la bondad de las operaciones.

Solicitar sus expedientes verificando no únicamente la correcta integración del mismo si no la calidad de la información.

Se obtendrán los estados de cuenta de los últimos tres meses, analizando los movimientos, con el fin de determinar si estos son acordes a la actividad, clientes, zona geográfica, etc.

Además se deberá comparar el movimiento de la cuenta con la actividad e ingresos declarados a fin de verificar que sean acordes, considerando para ello, el análisis del expediente respectivo.

### 3. Movimientos en cuentas contables e Instrumentos de alto riesgo

- Caja (Movimientos relevantes mayores de \$100,000.00)
- Dólares (movimientos relevantes por Dlls. 10,000.00 o más)
- Cheques Certificados
- Cheques de Caja (revisión de movimientos para determinar si son ordenados por un mismo cliente)
- Giros y transferencias internacionales (revisión de movimientos para determinar si son ordenados por un mismo cliente)

Se deberá analizar los movimientos contables de las cuentas anteriormente detalladas por el periodo de un mes. Si el caso lo requiriera, habría que ampliar dicho periodo.

De lo anterior se determinaran clientes repetitivos por cada producto o que en su conjunto hayan realizado operaciones mayores a dólares 10,000.00 en un solo día o mayores a dólares 100,000.00 en el periodo analizado.

En caso de clientes de la sucursal se solicitará su expediente y se revisara.

En caso de no clientes se verificará que hayan identificado plenamente al cliente, además de haber obtenido copia de la identificación y comprobante de domicilio.

En estos casos también, se obtendrán los estados de cuenta de los últimos tres meses, analizando los movimientos, con el fin de determinar si estos son acordes a la actividad, clientes, zona geográfica, etc.

#### 4. Compra-Venta de billetes dólares

Determinar la compra-venta de dólares realizada por la oficina por el periodo de cinco días anteriores a la visita, obtener la información de los Totales Host (contabilidad del mayor diario)

En caso de detectar operaciones relevantes (iguales o mayores a dólares 10,000.00), se deberá identificar la persona que realizó la operación, con el fin de determinar si es cliente o no.

En caso de clientes de la sucursal se solicitará su expediente y se revisara.

En caso de no clientes se verificara que hayan identificado plenamente al cliente, además de haber obtenido copia de la identificación y comprobante de domicilio.

En estos casos también, se obtendrán los estados de cuenta de los últimos tres meses, analizando los movimientos, con el fin de determinar si estos son acordes a la actividad, clientes, zona geográfica, etc.



## 5. Casas de cambio y Centros cambiarios

Dentro del análisis de cuentas se deberán incluir las Casas de Cambio, los Centros Cambiarios y empresas o personas físicas cuya actividad principal sea la de dispersar fondos a diversos beneficiarios, considerando que son establecimientos que sin ser una entidad que integra el sistema financiero, realiza operaciones de compraventa de billetes, moneda, cheques de viajero y documentos denominados en moneda extranjera, por lo que se deben aplicar en plenitud las disposiciones y manuales relativos a la detección y prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Si de la revisión a los rubros anteriores, así como la del movimiento de mostrador, se identifican Casas de Cambio, Centros Cambiarios o empresas que se dediquen a la dispersión, deberán solicitar su cancelación o bien confirmar si están autorizadas por la Institución (en el caso de las Casas de Cambio).

De las que se detecte que no están autorizadas solicitar su cancelación de acuerdo a la circular emitida el 31 de octubre del 2000.

De las autorizadas verificar que las operaciones que realizan sean las que se describen en la circular, además de verificar la correcta integración del expediente.

Solicitar al Director de la oficina certifique por escrito, que no existen cuentas relacionadas con estas actividades.

## 6. Bloqueos por orden judicial o autoridad competente

Solicitar al Director de la oficina control sobre cuentas de cheques, ahorros, inversiones y cajas de seguridad, bloqueadas por orden Judicial o autoridad

competente. Con el fin de determinar la causa del bloqueo y el seguimiento que el Director le esta dando al asunto.

Si no existen cuentas con este tipo de bloqueo solicitar al Director de la Oficina lo certifique por escrito, esta puede ser por el periodo de gestión que tenga el titular en la Oficina, obteniendo copia del acta de entrega cuando recibió la oficina, en caso de no existir acta que así lo manifieste en la certificación.

## 7. Cajas de seguridad

En aquellas oficinas que dispongan de cajas de seguridad, debemos solicitar los expedientes de aquellos clientes recientes o poco conocidos por los responsables de la oficina. También se deberán detectar aquellos que registren una frecuencia elevada de visitas.

## 8. Conocimiento del cliente

Los clientes más importantes de la sucursal y los que hayan resultado sospechosos, en el análisis de los puntos anteriores.

Este punto está íntimamente relacionado con los anteriores, puesto que se debe asegurar que son clientes conocidos por los responsables de la oficina, en caso contrario se deberá realizar la observación a este respecto.

Especial atención con relación a las Casas de Cambio y Centros Cambiarios.

Para evaluar lo anterior, aplique a cada uno de los funcionarios de la sucursal el cuestionario de conocimiento del cliente.

Comparara las respuestas recibidas con los datos que consten en el expediente del cliente, a efecto de obtener el resultado de la evaluación, el cual deberá asentar en la cédula de trabajo.

## **IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO**

Con el fin de verificar que la sucursal se apega a la imagen Institucional y que las instalaciones, mobiliario y equipo se encuentren en óptimas condiciones de funcionalidad, se realiza una inspección visual y se aplica un cuestionario de control interno. Además verificamos la correcta atención prestada a los clientes y la rapidez y la amabilidad con que se contesta el teléfono.

## **GESTION DIRECTIVA.**

### **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento del plan de gestión de los ejecutivos y director de la oficina, así como el control que se ejerce sobre el mismo y las acciones en caso de que existan desviaciones.

Constatar que el personal de la sucursal conozca las novedades de los productos lanzados por el Banco, los resultados obtenidos, etc.

Determinar el establecimiento de prioridades y cumplimiento de campañas masivas por producto.

Se evaluará el cumplimiento de los compromisos generados en auditorías anteriores (completas o monográficas).

Verificar la integración del grupo ejecutivo para la resolución de problemática de administración, control, improductividades, resultados, crédito, etc.

Constatar, si es el caso, de las medidas adoptadas para la erradicación y prevención de irregularidades o incidencias determinadas.

## PROCEDIMIENTOS

- Solicitar el Plan Personal de Gestión (PPG) al director de la oficina para determinar los objetivos a cumplir en el mes por los distintos productos.
- Verificar si este plan es conocido por los ejecutivos y si está dividido por cada uno de ellos.
- Determinar como realiza la medición del avance del Plan Personal de Gestión el Director de Oficina y que información le proporciona al Director de zona respecto de este plan.
- Determinar con que información cuenta el Director de Zona para realizar el Reporte de Seguimiento del Plan de Gestión (PGO) y si es contrastado con los directores de la sucursales.
- Verificar a que nivel es difundida la información contenida en el documento Sesión Informativa Mensual en Oficinas (SIMO) y por que.
- Determinar si los responsables del cumplimiento de campañas masivas tienen los elementos suficientes para llevar a cabo la promoción y contratación de los productos, así como la calidad de los clientes que están incluidos en las mismas.
- De acuerdo con el análisis de cuentas que se realiza en el rubro de administración y control determinar si son cuentas productivas o solamente cumplen en volumen.
- Observar el clima organizacional de la oficina así como de los cuestionarios que el personal requisita y determinar si en general cumplen el perfil de los puestos sobre todo de los directivos.

- Constatar la forma en que se involucra el Director y ejecutivos en los problemas de la oficina y la forma en que delega funciones así como la supervisión ejercida sobre esta delegación.
- Verificar la resolución de observaciones determinadas por Auditoría tanto en revisiones completas como modulares para su erradicación y prevención.
- Acciones tomadas por el Director, Gestores y apoderado sobre ciertas irregularidades e incidencias ocurridas en la oficina.

## **Módulo de Evaluación de Riesgos**

También he colaborado en otros proyectos importantes para la Institución, los cuales son indispensables para el desarrollo de las actividades propias de la auditoría interna tal es el caso del Módulo de Evaluación de Riesgos (MER) del cual me refiero en los siguientes párrafos.

El MER es una herramienta electrónica diseñada para apoyar el proceso de planificación de las auditorías internas de oficinas y en la selección de clientes a analizar, teniendo como objetivo fundamental la obtención de información relevante sobre los niveles de riesgo operacional y de crédito asumido por cada oficina en cada cliente.

Con el módulo se obtiene una clasificación de oficinas y clientes de la entidad en función de su riesgo (De crédito, operacional y de reputación - prevención de blanqueo de capitales), permitiendo realizar un seguimiento sistemático y permanente.

### **Indicador de Riesgo.**

El Módulo de Evaluación de Riesgos consta de indicadores, que sirven como instrumento mediante el cual, con la información obtenida del rastreo de la base de operaciones y saldos contables, a partir de un parámetro determinado, se intentan detectar situaciones potenciales de riesgo y situaciones reales de riesgo, evaluándolo según un intervalo establecido previamente y un peso específico según su nivel de gravedad. Estos indicadores están clasificados en las tres áreas siguientes:

- **Inversión**
- **Administración**
- **Reputación**

**Inversión:** El objetivo del modelo es identificar el riesgo de crédito inherente a los clientes y a sus productos asociados, detectar situaciones irregulares e impactos en cuentas de resultados.

Esta área a su vez se divide en ocho subáreas:

1.- Procedimientos de asunción del riesgo.- Son los conceptos relativos a la autorización, formalización y documentación de operaciones de activo.

- No. de créditos al consumo con buró negativo.
- No. de créditos al consumo con buró positivo y con amortizaciones vencidas.

2.- CIR y Solvencia.- Conceptos relacionados con información evolutiva de otros riesgos a nombre de relacionados o familiares del titular, de los que éste sea cotitular.

- Clientes que depositaron cheques de otros bancos y resultaron devueltos.
- Clientes que figuran como garantes en créditos de titulares registrados en cartera vencida o morosa.

3.- Cartera y anticipos comerciales.- Se integra por la cartera comercial y anticipos de crédito.

- Clientes con riesgo vivo que registran cartera vencida transitoria.

4.- Prestamos al consumo.- Esta compuesto por los préstamos al consumo y tarjetas de crédito.

- Clientes con créditos nuevos que disminuyen cartera vencida o morosa.

- Clientes con riesgo vivo que registran cartera vencida transitoria.

5.- Activos dudosos.- Se integra por créditos registrados en mora.

- Clientes que registran cartera en mora.

6.- Operaciones hipotecarias.- Se compone por préstamos hipotecarios y al promotor.

- Clientes con riesgo vivo que registran cartera vencida transitoria.

7.- Otros riesgos vencidos o dudosos.- Se refiere al riesgo vencido o dudoso registrado en la oficina revisada o en otras oficinas o empresas del grupo, en las cuales el cliente aparece, pero no como primer titular.

8.- Préstamos y créditos.- Se constituye por préstamos con garantía real o personal, y financiamiento de importaciones y exportaciones.

- Clientes con cartera tradicional y que registran cartera vencida o morosa.

**Administración:** El objetivo del modelo es identificar el riesgo operacional inherente a las transacciones contables y procedimientos operativos, detectar situaciones irregulares y perdidas de rentabilidad.

Esta área a su vez se divide en tres subáreas:

1.- Contabilidad.- Se enfoca a los aspectos relacionados con el control interno de las cuentas contables de gestión específica de las sucursales.

- Importe de los quebrantos por diferencias en caja, fraudes u otras incidencias.



- Partidas pendientes de cancelar al cierre de mes en las cuentas 1503, 1505 y 2311 .
- Cuentas con saldo contrario a su naturaleza al fin de mes.

2.- Rentabilidad.- Son los conceptos relacionados con las cuentas de pérdidas y ganancias.

- Importe de los registros contables operados manualmente en cuentas de resultados.
- Importe de los registros contables operados manualmente en cuentas de resultados y que son contrarios a la naturaleza de las mismas.
- Abonos y cargos efectuados con fecha valor anterior y posterior, respectivamente, a la fecha contable.

3.- Procedimientos administrativos.- Son los conceptos vinculados a la gestión administrativa de las sucursales.

- Número de partidas registradas derivadas de quebrantos por diferencias en caja, fraudes u otras incidencias.
- Número de registros contables operados manualmente en cuentas de resultados.
- Número de los registros contables operados manualmente en cuentas de resultados y que son contrarios a la naturaleza de las mismas.

**Reputación:** El objetivo del modelo es identificar el riesgo de reputación - blanqueo de capitales, inherente a la operativa habitual de oficinas y detectar situaciones irregulares.

- Depósitos y retiros de efectivo.
- Compra venta de billetes o cheques de viajero en moneda extranjera .
- Transferencias recibidas o enviadas de o hacia paraísos fiscales.

- Giros en moneda extranjera, venta de cheques de caja y Speis.

De acuerdo a los pesos que en la actualidad están parametrizados en la herramienta BBVA Audit, se tiene una alta concentración de oficinas y clientes con calificaciones favorables, mismas que MER obtiene utilizando las ponderaciones, valoraciones y puntuaciones, que se explican a continuación:

## **PONDERACION**

Se definen cuatro niveles de gravedad para cada uno de los indicadores de riesgo, según el propio concepto del indicador y el riesgo inherente a la situación a detectar.

Muy alto	4
Alto	3
Medio	2
Bajo	1

## **VALORACION**

Es el valor que alcanza un indicador determinado dentro del intervalo definido de 0 a 10. Puede establecerse una valoración específica en función del segmento de negocio y/o tipología de oficina.

## **PUNTUACION**

Se obtiene como resultado de multiplicar la valoración del indicador por su ponderación

## **PARAMETRIZACION**

El indicador de riesgo, lleva implícito la posibilidad de establecer parámetros diferentes dependiendo del concepto del indicador del producto, tipo de banca, etc, contra el que actúe.

## ***PROYECTO SARBANES OXLEY (SOX)***

Dentro de las tareas del licenciado en contaduría en la auditoría interna existe la necesidad de emplearse a fondo en temas específicos de control interno de la Institución y participar activamente para la consecución de los objetivos, tal es el caso del proyecto SOX del cual me refiero a continuación:

El control interno es un proceso realizado por todo el personal de una organización; por tanto, es responsabilidad de cada uno de sus integrantes al estar implícito en su trabajo. Implantar este control nos ayuda al logro de objetivos y a minimizar la ocurrencia de errores o eventos inesperados que impacten nuestros resultados.

La Ley Sarbanes-Oxley (SOX) demanda a las organizaciones mayor responsabilidad corporativa para aumentar la transparencia y fiabilidad de su información, basada en Procesos, Riesgos y Controles internos y de acuerdo a estándares internacionales. Es de aplicación a todas las sociedades registradas en los mercados de valores norteamericanos, como es el caso de Grupo BBVA, en el que se consolidan los estados financieros de México, por lo cual se debe cumplir con lo dispuesto por esta ley.

En una primera etapa se documentaron los controles que existen para mitigar los riesgos asociados a cada uno de los procesos de la Banca Comercial y el área de Auditoría Interna, realizó pruebas a su funcionamiento (Testing) para identificar su efectividad.

En esa revisión se detectaron debilidades en algunos controles, principalmente por que no se llevan a cabo los procesos como están documentados en las diferentes normativas de aplicación a la red de sucursales y en los casos que se lleva a cabo el control no se deja evidencia de su aplicación.

En una segunda etapa de Testing los controles serán probados por un Auditor Externo quien determinará la Certificación de la Institución.

Dentro de mi participación y en conjunto con integrantes del equipo detectamos algunas desviaciones y recomendamos lo siguiente:

**Expedientes de Crédito:**

Es obligación del Ejecutivo y Director de Sucursal integrar la documentación que se genera por cada crédito otorgado , elaborar el expediente correspondiente y entregar diariamente al Apoderado para su guarda y custodia.

El Apoderado es el responsable de guardar y controlar los expedientes de crédito y tiene la facultad de exigir y reportar a los ejecutivos que no entregan los expedientes con calidad y oportunidad.

Además es el responsable de controlar los pagarés y facturas que entrega al responsable de la bóveda para su custodia hasta la liquidación del crédito.

**Contraste de Datos:**

El funcionario encargado de la apertura de cuentas o del otorgamiento de un crédito deberá asegurar que los datos capturados en el sistema correspondan a los datos contenidos en los comprobantes de identificación, de domicilio y de ingresos que proporciona el cliente.

Adicionalmente deberá confirmar con el cliente los datos capturados en el sistema.

**Comprobantes de Ingresos.**

En el otorgamiento de un crédito los ejecutivos tienen la responsabilidad de capturar correctamente en el sistema los datos que presentan los comprobantes

de ingresos y todos aquellos datos que influyen para determinar la capacidad de pago de un cliente tales como: Ingresos variables e ingresos fijos, egresos, número de dependientes económicos, etc.

El Director de Sucursal deberá verificar en el contraste de datos que los datos capturados por el ejecutivo correspondan contra la información de la solicitud y comprobantes de ingresos que presenta el cliente.

### **Expediente Único:**

Los funcionarios deberán entregar diariamente al Apoderado, los expedientes de las cuentas contratadas que estén completos de acuerdo con la normativa de “Expediente Único del Cliente”, e informarle los expedientes que conserva en su poder por documentación pendiente de integrar, pues son los responsables de los contratos y documentos de identificación mientras no realicen su entrega formal al Apoderado.

Los únicos documentos que de acuerdo a lo indicado en la Normativa “Expediente Único del Cliente”, pueden integrarse en los días subsecuentes a la fecha de apertura de la cuenta son:

- Reporte de Visita Domiciliaria (que incluirá la entrega de la primer chequera).
- Extracto de Poderes (sólo en el caso de Personas Morales).
- Bastanteo Registro de Firmas (sólo en el caso de Personas Morales, ya que en Personas Físicas debe recabarse y enviarse a digitalización el mismo día de la apertura).
- Confirmación de Referencias (de acuerdo a lo indicado en la Normativa de Requisitos para apertura de cuentas de cheques Personas Morales del Sector Privado).
- Comprobantes de clientes de Alto riesgo (Origen de recursos y principal fuente de ingresos).

El Apoderado debe validar en el reporte “semanal de altas” del sistema electrónico, las aperturas de la semana y solicitar a los ejecutivos la correcta integración y entrega inmediata de los expedientes faltantes que haya detectado y que no fueron reportados en su oportunidad.

Los expedientes completos deberán integrarse inmediatamente al archivo correspondiente.

### **Expedientes de Cuentas Canceladas:**

- El funcionario es el responsable de atender la cancelación de cuentas y de recabar la **carta solicitud de cancelación** donde se especifica la entrega que realiza el cliente de cheques y tarjetas de débito o en su defecto debe mencionar la responsiva del cliente por no entregar estos medios de pago.

Deben utilizar la redacción contenida en los anexos de la Normativa “Cancelación de cuentas de cheques y ahorro”.

Debe identificar plenamente al cliente y revisar que la cuenta a cancelar no tenga adeudos pendientes, servicios asociados ni saldo pendiente de liquidación.

Posterior a su cancelación en el sistema deberá entregar diariamente al Apoderado las cartas solicitud de cancelación.

- El Apoderado deberá integrar a los expedientes correspondientes las cartas solicitud de cancelación y extraer del archivo los expedientes de cuentas canceladas que deberán conservarse en sucursal un año después de su cancelación y posteriormente deberán ser enviados al Archivo General. Esto siempre y cuando el cliente que canceló una cuenta no mantenga otros productos

vigentes con el banco, ya que de mantener aún relación de negocios el Expediente del Cliente deberá permanecer en el archivo de la Sucursal.

El Apoderado deberá contar con un archivo específico para las cartas solicitud de cancelación que se reciban de cuentas asignadas a otras Sucursales.

### **Tarjeta de Firmas:**

El funcionario es el responsable de verificar que la firma que el cliente estampa en contrato y tarjeta de firmas corresponda con la que presenta su documento de identificación, y deberá entregar diariamente las tarjetas de firmas al Apoderado para su oportuno envío a digitalización.

Además deberá reportar diariamente al Apoderado las tarjetas que quedan en su poder por tener que recabar alguna otra firma. (Eje: En Cuentas de Personas Morales).

El apoderado deberá requisitar la Hoja de control denominada "Tarjetas Universales de firmas" y enviar diariamente sin excepción las tarjetas de firmas al área procesamiento de Imágenes.

### **Sello de "Fotocopia cotejada del original"**

El sello se deberá estampar invariablemente en:

- Los documentos que se solicitan al cliente para el otorgamiento de un crédito y que son cotejados contra los originales.
- Los documentos que se solicitan al Cliente en la apertura de cuentas y que son cotejados contra los originales.



- Las Actas Constitutivas, en la primera hoja, en donde se encuentra el detalle de poderes y en la hoja en donde se encuentra el sello de inscripción al RPPyC (Registro Público de la Propiedad y Comercio).
- Los testimonios subsecuentes y Poderes Notariales únicamente en la primera hoja.

No se deberá escribir en letra manuscrita la leyenda del sello, ni deberá utilizarse ninguna leyenda adicional.

El funcionario deberá estampar invariablemente su firma, anotar el número de firma y fecha del cotejo.

### **Anulación y/o reverso de Operaciones.**

El Director y Apoderado de Sucursal son los responsables de autorizar por sistema las anulaciones o reversos de operaciones y dejar asentado en los comprobantes de operación la causa de la anulación y sella de cancelado o anotar la leyenda “Comprobante cancelado”.

Los documentos soportes de la anulación son:

- Carta solicitud del cliente
- Comprobante operación inicial que se solicito anular, firmada por el funcionario que autoriza la anulación.

### **Transferencias Interbancarias**

Los comprobantes de operación deben ser firmados por el titular de la cuenta o persona autorizada y deben contener los datos de la identificación presentada.

Las cartas instrucción presentadas por un tercero deberán ser confirmadas con el titular de la cuenta o persona autorizada y deberán contener los datos de identificación del tercero, nombre y firma.

## **ANALISIS Y DISCUSION**

En la mayoría de ocasiones se piensa que la ocupación del Licenciado en Contaduría es relativo exclusivamente a la materia fiscal y en efecto en gran medida se desenvuelve sobre este tema; no obstante dejamos de lado aquellas actividades que requieren de un Licenciado en Contaduría, derivado de su formación, tal es el caso de la auditoría interna que requiere de éstos profesionistas y de su sentido agudo sobre el control interno de una organización.

En el área de Auditoría Banca Comercial de BBVA Bancomer , donde colaboro, el perfil que se pide en primer lugar es ser Licenciado en Contaduría, en particular por la visión que tiene el contador en el desarrollo de la actividad sobre cédulas de trabajo, la utilización de marcas de auditoría y el amarre contable sobre algunas pruebas que se aplican, además del análisis de identificar el origen y aplicación de diferentes operaciones, es la razón por la cual el área de recursos humanos se inclina por reclutar a personas con dicho perfil. Sin embargo en ocasiones por falta de este tipo de candidatos toma en cuenta a otros profesionistas como es el caso de Licenciado en Administración.

La formación académica que recibí en la Facultad de Estudios Superiores-Cuautitlán ha contribuido de manera determinante en la función que desempeño como Auditor Líder; materias como contabilidad, auditoría, metodología de la investigación, recursos humanos, entre otras, me han ayudado en mis actividades cotidianas; No obstante existen áreas de oportunidad en la impartición de asignaturas obligatorias como complemento de la línea académica como sería el caso del idioma ingles de buen nivel y certificarse en el manejo de paquetería "Office" en materia de computación, desconozco si en la actualidad esto haya cambiado, ya que por lo menos en mi generación no existió, debilitando las oportunidades de desarrollo que surgieran en la trayectoria laboral.

A diferencia de compañeros que son egresados de universidades privadas y que se integran al área de Auditoría Banca Comercial , duran poco tiempo en relación con los que somos egresados de universidades públicas, debido a que su preparación es más completa con relación a los puntos débiles señalados en los párrafos anteriores y es común que tengan otras oportunidades en mejora laboral.

## RECOMENDACIONES

Es fundamental que en nuestra Facultad de Contaduría existe un especie de despacho de consultaría en los diferentes rubros (fiscal, auditoría, etc.) que permita al alumno ir ganando experiencia en el campo laboral, supervisado por académicos y profesionistas con experiencia en el ramo. Además de fortalecer su seguridad al realizar prácticas profesionales en la vida real.

También es necesario que la carrera este íntimamente ligada con la tecnología, ya que en la actualidad es imposible prescindir de ella, como lo expuse en líneas anteriores sería excelente que fuera un requisito certificarse en la paquetería "Office", además de manejar programas contables como el "COI", ya que éstas herramientas electrónicas abren las puertas en el mercado laboral.

Otro aspecto esencial con la globalización que hoy vivimos es el idioma inglés, mismo que debería de ser una asignatura obligatoria, para tener una preparación de excelencia, en la actualidad en México existen varias empresas internacionales, tal es el caso de la Institución donde laboro, que en últimas fechas se ha expandido en Estados Unidos para atraer el mercado hispano, motivo por el cual existe la oportunidad latente de trabajar en el extranjero.

## CONCLUSION

La formación teórica y humanística que nos brinda la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, es primordial para el desarrollo de nuestra actividad profesional en el campo laboral; Sin embargo para poder competir con el gran número de egresados en la carrera de Licenciado en Contaduría tanto de universidades públicas como privadas y tener mejores oportunidades de crecimiento, falta complementar el plan académico con materias obligatorias y de buen nivel, que indico a continuación:

-Dominar el idioma ingles, que es una exigencia más de la globalización económica que vive nuestro planeta .

-Estar a la vanguardia en materia de computación, como el uso de sistemas ligados a la carrera como el "COI", "NOI" y "SAE", además certificarse en el manejo de la paquetería "Office".

-El establecimiento de un despacho de consultaría que de servicio al público en general, donde se den asesorías contables, de auditoría entre otras, en las cuales el alumno pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Facultad, con el respaldo de catedráticos y profesionistas expertos en los diferentes campos.