



**UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**“Propuesta para la aplicación de un Instructivo de Trabajo
para el Ejecutivo de Operación en Sucursales Bancarias en el
Área de Auditoría Interna”**

TESIS

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

**PRESENTA
NANCY HIDELVA QUIROZ GARCÍA**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. EN COMERCIO INTERNECIONAL Y CIENCIAS DE LA
EDUCACION HORACIO MERCADO VARGAS**

MORELIA, MICHOACÁN. SEPTIEMBRE DEL 2013.





ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPÍTULO 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

➤ 1.1 Planteamiento del problema	2
➤ 1.2 Delimitación del problema	2
➤ 1.3 Hipótesis	2
➤ 1.4 Objetivo general	2
➤ 1.5 Objetivos específicos	2
➤ 1.6 Alcance	2
➤ 1.7 Justificación	3

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO JURÍDICO DEL SISTEMA FINANCIERO EN MEXICO

➤ 2.1 Introducción	4
➤ 2.2 Comisión Nacional Bancaria y de Valores	5
➤ 2.3 Ley de instituciones de crédito	8
➤ 2.4 Banco de México	10
➤ 2.5 Regulación del banco de México	10
➤ 2.6 Asociación de Bancos de México	14
➤ 2.7 Disposiciones de Carácter General Aplicable a las Instituciones de Crédito	17
➤ 2.8 Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticias	18
➤ 2.9 Ley de Mercados de Valores	20
➤ 2.10 Auditoría Administrativa	25
➤ 2.11 Auditoría Interna	26
➤ 2.12 Tipos de Auditoría Interna Bancaria	27
➤ 2.13 Normas de Auditoría	31
➤ 2.14 Papeles de Trabajo	36
➤ 2.15 Técnicas, Procedimientos, Herramientas y Criterios de una Auditoría	36

CAPÍTULO 3. LA NECESIDAD DE MANEJAR UN INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

➤ 3.1 Tipo de actividades	45
➤ 3.2 Algunos instructivos existentes en bancos	46
➤ 3.3 Supervisión en el área de trabajo para las medidas mínimas de seguridad	46
➤ 3.4 Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	52
➤ 3.5 Algunos ejemplos conocidos	57
➤ 3.6 La necesidad de un instructivo de operación	67



CAPÍTULO 4. INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL EJECUTIVO DE HOPERACIÓN EN SUCURSALES BANCARIAS EN EL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

- 4.1 Descripción del instructivo de trabajo67
- 4.2 Proceso de aplicación del instructivo98
- 4.3 Desglose de algunos puntos básicos98
- 4.4 La importancia de este instructivo99

CAPÍTULO 5. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

- 5.1 Problema de investigación 99
- 5.2 Objetivos de la investigación 99
- 5.3 Tipo de investigación99
- 5.4 Presentación de resultados 99

CONCLUSIONES 100

PROPUESTA 103

ANEXOS 104

GLOSARIO DE TERMINOS 120

BIBLIOGRAFIA 123



Agradecimientos

A Díos.

Por darme la oportunidad de vivir y darme fuerzas para seguir adelante en los momentos difíciles, por creer en el por darme la familia tan maravillosa que tengo, por las personas que me has puesto en mi camino y que de ellas eh aprendido.

A esa gran mujer que es mi madre.

Catalina García Escobedo por darme la vida, por ser mi guía, mi apoyo a ti por dar todo sin importar nada, por tu amor y apoyo incondicional en cada momento difícil, por tus palabras que en ellas encontré consuelo y fuerzas para seguir adelante. A tu lado aprendía a luchar para lograr mis sueños, se que ha sido difícil para las dos pero tu amor, ternura, fuerza es la que me hace ser grande y una gran mujer.

Te amo!!!

Sí algún día te falte

Discúlpame, no soy perfecta

Sí no fui lo que querías que fuera

Gracias por brindarme la oportunidad de elegir

Gracias por ser mi MAMA.

A mi abuelito.

Isaías García Tapia, gracias por estar a mi lado guiándome con sus consejos, su amor y por su apoyo, porque gracias a usted he aprendido valores y principios.

Gracias por ser un gran hombre.

Gracias por ser mi PAPA.

A mis hermanos.

Joel y Alan porque a su lado he aprendido a crecer y valorar a mi familia, por darme fuerza para salir adelante, por su apoyo y cariño los quiero.

A mi familia.

A cada uno de ellos por su apoyo incondicional, son un gran ejemplo de fortaleza, lucha y amor, gracias por sus consejos y quererme tal como soy los quiero.



A mi maestro Humberto Arturo Puente González.

Le dedico gran parte de este logro y lo que ahora soy, durante estos años siempre he estado a mi lado apoyándome y guiándome cuando más lo he necesitado, con sus palabras he encontrado consuelo y claro regaños cuando estoy mal, cada día a su lado aprendo algo nuevo, no hay palabras para decirle lo importante que es para mí y lo agradecida que estoy, gracias por la confianza que a lo largo de estos años me ha brindado. Lo quiero mucho.

A mi papá.

Por su apoyo en estos últimos años y tratar de estar conmigo cuando lo he necesitado. Te quiero.

A mi asesor.

Dr. Horacio Mercado Vargas por aceptar guiarme y brindarme su valiosa aportación para la culminación de este trabajo, Gracias.

A mis amigos.

A todos y cada uno de ellos por su apoyo y confianza en especial a Luz Arcelia Guillén Rodríguez por confiar en mí y alentarme para alcanzar mis sueños por estar conmigo en los momentos difíciles y ser mi mejor amiga y hermana. Te quiero.

A Carlos Borunda.

Por tu apoyo incondicional en la realización de este trabajo, gracias por estar a mi lado alentándome para alcanzar mis sueños y compartir conmigo momentos especiales gracias por el tiempo que me has permitido estar a tu lado y seguir en esta gran aventura. Te quiero.

A Juan Manuel Arreguín.

Gracias por compartir conmigo este logro. Por tu apoyo y comprensión gracias. Por estar conmigo, emocionarte por lo que hago, contagiarme con tu alegría y quererme como soy, a tu lado he aprendido a mejorar cada día para seguir caminando a tu lado gracias por tu amor. Te amo.



INTRODUCCIÓN

¿Qué es un Banco?

Es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos y prestar dinero, así como ofertar diferentes servicios financieros. La banca o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de “banco”. La internalización y la mundialización de la economía, promueven la creación de una Banca “universal” en términos de servicios. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega (*trá·pe·za*) que se traduce como “banco” significa literalmente “mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero.¹

El paso que tuve por HSBC que es una de las instituciones bancarias más sólidas en nuestro país, data de finales del año 2006 donde desempeñe el puesto de ejecutivo de servicio (ventanilla) que ocupe durante 5 años. Tiempo en que pude conocer los problemas que pueden afectar la actividad retinaria de una sucursal bancaria.

Es así como surge la inquietud por desarrollar e implementar un instructivo de trabajo en el área de ventanilla; instructivo que será de mucha utilidad para el desarrollo y buen funcionamiento de esta área, liberando de carga de trabajo administrativo no solo a los EJECUTIVOS DE SERVICIO (E.S), (cajas) también a los gerentes de GERENTE DE SUCURSAL y a los EJECUTIVOS DE CUENTA (E.C), (plataforma).

Tendría este alcance por que en la actualidad, estas tres figuras importantes dentro de las sucursales bancarias, llevan a cabo actividades administrativas y de auditoría de manera simultánea.

El objetivo es que sea manejado por una nueva figura llamada “*EJECUTIVO OPERATIVO*”, siempre bajo la supervisión de las áreas importantes dentro de la institución como son el área de auditoría interna, de gestión y soporte, así como de seguridad.

¹ Es.wikipedia.org



CAPÍTULO 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Planteamiento del problema

¿Por qué es importante implementar un instructivo de trabajo en las instituciones bancarias?

En algunas no se cuenta con un puesto o figura que desempeñe exclusivamente la operación administrativa y de auditoría dentro de las sucursales bancarias, si no que el Gerente, E.C y E.S son los que llevan a cabo estas actividades.

1.2 Delimitación del problema

Instituciones bancarias y áreas afines en México.

1.3 Hipótesis

Al aplicar este instructivo, se eliminarán riesgos operativos y administrativos; se tendrá un mejor manejo y un ahorro en los gastos de la sucursal; asimismo, se aplicarán medidas de seguridad con el fin de prevenir gastos superfluos o posibles fraudes como lavado de dinero.

1.4 Objetivo general

Mejorar el manejo administrativo en el área de cajas (ventanillas) con la finalidad de eliminar procesos manuales, realizar arqueos de caja con el propósito de detectar riesgos y áreas de oportunidad dentro de la sucursal.

1.5 Objetivos específicos

Desarrollar un instructivo que defina actividades del ejecutivo de operación dentro de una sucursal bancaria con el objetivo de minimizar riesgos operacionales y de seguridad. Así como llevar a cabo el manejo de flujo de efectivo y de personal.

1.6 Alcance

Dirigido a los Ejecutivos de Operación y/o a E.S y E.C que en ausencia del primero lleven a cabo las actividades de este.

En las áreas de la institución bancaria como: auditoría interna, gestión y soporte, calidad, seguridad.



1.7 Justificación

Quitar la carga de trabajo administrativo a los Ejecutivos de servicio, Ejecutivos de Cuenta y Gerentes para que realicen sus actividades, tales como ventas de los productos que ofrece la institución financiera, sin menoscabo de otras actividades propias de la institución o de ellos mismos.

Las actividades que se mencionan a continuación son algunas de las que se proponen para que se lleven a cabo por una sola figura que es el ***Ejecutivo de Operación*** en sucursal y que será encargado y responsable de que se lleven a cabo bajo el más estricto control de seguridad.

- Manejo de bóveda.
- Cajeros automáticos faltantes y sobrantes.
- Medidas de seguridad en billetes y monedas.
- Cierre contable de sucursal.
- Registro, control y seguimiento de deudores y acreedores así como los faltantes y sobrantes de efectivo en sucursal.
- Proceso de autorización de operaciones a cuentas a la vista fuera de la sucursal de origen.
- Procesos de envío de tarjetas de crédito y debito retenidas por el cajero automático.
- Realización de arqueos sorpresa en el área de cajas.
- Realización de arqueos diarios y de fin de mes.
- Recepción, entrega y devolución de TDC y TDD en sucursal.
- Solicitud, custodia, entrega, activación y destrucción de chequeras para personas físicas y morales.
- Autorización de cheques para su cobro o depósito.



CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO JURÍDICO DEL SISTEMA FINANCIERO EN MEXICO

2.1 Introducción

El sistema bancario es un medio para canalizar el ahorro generado en la economía hacia los agentes deficitarios: individuos, empresas y gobierno. Los individuos, para financiar su consumo; las empresas, su operación e inversión y el gobierno, para cubrir parte de su déficit fiscal. La eficiencia es crucial para el desarrollo económico, ya que un país sin financiamiento bancario o con márgenes de intermediación muy elevados difícilmente puede crecer de manera sostenida y en bien de la comunidad.

Para que opere de forma eficiente, son necesarias tres condiciones: un pleno respeto a la propiedad de los individuos, una estabilidad económica que permita la planeación del gasto y la inversión de los individuos y un marco regulatorio y supervisor que promueva la asignación eficiente de los recursos financieros.

El objetivo principal de la regulación y la supervisión bancarias es evitar una crisis del sistema de pagos de la economía. Por este motivo, la supervisión se debe enfocar a la asignación de los activos financieros (crédito otorgado), el capital requerido para garantizar la solvencia de las instituciones y la constitución de reservas que amparen los riesgos en que incurre cada banco.

A raíz de la crisis de 1995 se hicieron evidentes las deficiencias en los tres elementos arriba mencionados, las cuales agudizaron la contracción de la actividad productiva en el país, el aumentó en la inflación y tasas de interés, la caída en los salarios reales y finalmente, en problemas de capitalización de los bancos al reducirse la capacidad de pago de empresas e individuos.

En particular, evidenció problemas en la regulación y la supervisión preventiva y de atención a quebrantos bancarios, en especial en lo que se refiere a los riesgos de crédito o de no pago. De igual forma, se hizo patente una cultura de incumplimiento de obligaciones contractuales amparada por las deficiencias en el estado de derecho.

Esta situación ha motivado reformas a la regulación y la supervisión de la actividad financiera. Por ejemplo, las modificaciones a la Ley de Instituciones de Crédito y la expedición de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, la adopción de mejores criterios contables y el impulso de prácticas bancarias según estándares internacionales, buscan generar las condiciones institucionales y legales necesarias, para tener un sistema bancario eficiente.



2.2 Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Hasta el 28 de abril de 1995, la Comisión Nacional Bancaria, estaba reglamentada en el Título Séptimo de la ley de Instituciones de crédito. En esa fecha se promulgo la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que como puede revisarse, concentro en este organismo las funciones que hasta el momento tenían la comisión Bancaria y la hasta entonces, Comisión Nacional de Valores.

La ley la creo como un órgano desconcentrado de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas.

En su Artículo 2° establece que:

La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano que esta Ley señala, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público.

En el Artículo 4° y 5° se establece que:

A la Comisión Nacional Bancaria y de Valores le corresponde entre otras facultades, las siguientes:

Supervisar a las entidades financieras; del fondo de protección a que se refiere la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo; de las Federaciones y del fondo de protección a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, así como de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las Leyes relativas al sistema financiero.

Emitir la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades;

Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades;²

Expedir normas respecto a la información que deberán proporcionarle periódicamente las entidades;

Establecer los criterios a que se refiere el artículo 2o. de la Ley del Mercado de Valores, así como aquéllos de aplicación general en el sector financiero acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros y dictar las medidas necesarias para que las

² Ley de la comisión nacional bancaria y de valores DOF 13-08.2009



entidades ajusten sus actividades y operaciones a las leyes que les sean aplicables, a las disposiciones de carácter general que de ellas deriven y a los referidos usos y sanas prácticas.

Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia financiera.

Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan al sistema financiero, que las entidades cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los usuarios de servicios financieros;

Autorizar la constitución y operación, así como determinar el capital mínimo, de aquellas entidades que señalan las leyes;

Autorizar a las personas físicas que celebren operaciones con el público, de asesoría, promoción, compra y venta de valores, como apoderados de los intermediarios del mercado de valores, en los términos que señalen las leyes aplicables a estos últimos;

Determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión o remoción y, en su caso, inhabilitación de los consejeros, directivos, comisarios, delegados fiduciarios, apoderados, funcionarios, auditores externos independientes y demás personas que puedan obligar a las entidades, de conformidad con lo establecido en las leyes que las rigen;

Ordenar la suspensión de operaciones de las entidades de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley;

Intervenir administrativa o gerencialmente a las entidades, con objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez, o aquéllas violatorias de las leyes que las regulan o de las disposiciones de carácter general que de ellas deriven.

Elaborar y publicar estadísticas relativas a las entidades y mercados financieros;

Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con funciones de supervisión y regulación similares a las de la Comisión, así como participar en foros de consulta y organismos de supervisión y regulación financieras a nivel nacional e internacional;

Llevar el Registro Nacional de Valores e Intermediarios y certificar inscripciones que consten en el mismo; Supervisar a los emisores de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, respecto de las obligaciones que les impone la Ley del Mercado de Valores;



Servicio de Banca y Crédito

El Servicio de Banca y Crédito es la actividad principal que realizan los bancos como instituciones de intermediación financiera. Conforme la colocación de recursos entre el público se refiere, de manera primordial, a los créditos que las instituciones de crédito le otorgan a las personas, empresas y al Gobierno, que demandan recursos en el mercado y están dispuestos a pagar los intereses correspondientes.

A manera de resumen, los bancos admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés (tasa pasiva), para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos y otras operaciones financieras por las cuales cobran un interés (tasa activa) y comisiones.

Instituciones Intermediarias que pueden prestar servicios de Banca y Crédito

Pueden ser de dos tipos que son las siguientes:

- Instituciones de banca múltiple,
- Instituciones de banca de desarrollo,

Integrantes del Sistema Bancario Mexicano

El Sistema Mexicano está integrado por:

- El Banco de México,
- Las instituciones de banca múltiple,
- Las instituciones de banca de desarrollo,
- Los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico que realicen actividades financieras y
- Los organismos auto regulatorios bancarios.

Facultad Rectora del Estado respecto al Sistema Bancario Mexicano

El Estado ejerce la rectoría del Sistema Bancario Mexicano, a fin de que éste oriente fundamentalmente sus actividades a apoyar y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país y el crecimiento de la economía nacional, basado en una política económica soberana, fomentando el ahorro en todos los sectores y regiones de la República y su adecuada canalización a una amplia cobertura regional que propicie la descentralización del propio Sistema, con apego a sanas prácticas y usos bancarios. Las instituciones de banca de desarrollo atienden las actividades productivas que el Congreso de la Unión determina como especialidades de cada una de éstas, en las respectivas leyes orgánicas.



Autorizaciones de Instituciones de Banca Múltiple

Para organizarse y operar como institución de banca múltiple se requiere autorización del Gobierno Federal, que la otorga discrecionalmente a través de la CNBV, previo acuerdo de su Junta de Gobierno y opinión favorable del Banco de México. Por su naturaleza, estas autorizaciones son intransmisibles.

Las autorizaciones para organizarse y operar como institución de banca múltiple, así como sus modificaciones, se deben publicar, a costa de la institución de que se trate, en el Diario Oficial de la Federación y en dos periódicos de amplia circulación en su domicilio social.

2.3 Ley de instituciones de crédito

Estas instituciones prestan el servicio de banca y crédito el cual se entiende como la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

Las disposiciones generales y el sistema financiero están reguladas en el Título 1º del Capítulo I en los Artículos 1 al 5 Bis de la Ley de Instituciones de Crédito.

Artículo 1o.- *La presente Ley es de orden público y observancia general en los Estados Unidos Mexicanos y tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito, la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito, las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, su sano y equilibrado desarrollo, la protección de los intereses del público y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.*

Artículo 2o.- *El servicio de banca y crédito sólo podrá prestarse por instituciones de crédito, que podrán ser:*

I. *Instituciones de banca múltiple, y*

II. *Instituciones de banca de desarrollo.*

Para efectos de lo dispuesto en la presente Ley, se considera servicio de banca y crédito la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

No se consideran operaciones de banca y crédito aquellas que, en el ejercicio de las actividades que les sean propias, celebren intermediarios financieros distintos a instituciones de crédito que se encuentren debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables. Dichos intermediarios en ningún caso podrán recibir depósitos irregulares de dinero en cuenta de cheques.



Tampoco se considerarán operaciones de banca y créditos la captación de recursos del público mediante la emisión de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de Valores, colocados mediante oferta pública incluso cuando dichos recursos se utilicen para el otorgamiento de financiamientos de cualquier naturaleza.³

Para efectos de este artículo y del artículo 103 se entenderá que existe captación de recursos del público cuando: a) se solicite, ofrezca o promueva la obtención de fondos o recursos de persona indeterminada o mediante medios masivos de comunicación, o b) se obtengan o soliciten fondos o recursos de forma habitual o profesional.

Artículo 3o.- *El Sistema Bancario Mexicano estará integrado por el Banco de México, las instituciones de banca múltiple, las instituciones de banca de desarrollo y los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico que realicen actividades financieras, así como los organismos auto regulatorios bancarios.*

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá que realizan actividades financieras los fideicomisos públicos para el fomento económico cuyo objeto o finalidad principal sea la realización habitual y profesional de operaciones de crédito, incluyendo

la asunción de obligaciones por cuenta de terceros. Dichas operaciones deberán representar el cincuenta por ciento o más de los activos totales promedio durante el ejercicio fiscal inmediato anterior a la fecha de determinación a que se refiere el artículo 134 Bis 4 de esta Ley.

A todos los fideicomisos públicos para el fomento económico se les podrán otorgar concesiones en los mismos términos que a las entidades paraestatales.

Artículo 4o.- *El Estado ejercerá la rectoría del Sistema Bancario Mexicano, a fin de que éste oriente fundamentalmente sus actividades a apoyar y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país y el crecimiento de la economía nacional, basado en una política económica soberana, fomentando el ahorro en todos los sectores y regiones de la*

República y su adecuada canalización a una amplia cobertura regional que propicie la descentralización del propio Sistema, con apego a sanas prácticas y usos bancarios.

Las instituciones de banca de desarrollo atenderán las actividades productivas que el Congreso de la Unión determine como especialidad de cada una de éstas, en las respectivas leyes orgánicas.

³ Ley de instituciones de crédito
DOF 25-05-2010



Artículo 5o.- *El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, podrá interpretar para efectos administrativos, los preceptos de esta Ley, así como las disposiciones de carácter general que emita la propia Secretaría en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la presente Ley.*

Artículo 5 Bis.- *La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá solicitar la opinión del Banco de México, de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, en el ámbito de sus respectivas competencias, cuando para el mejor cumplimiento de las atribuciones que le confiere la presente Ley, lo estime procedente.*

Asimismo, la Secretaría podrá consultar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en los casos en que requiera su opinión y de conformidad con las atribuciones conferidas a esta última.

2.4 Banco de México

El Banco de México (B de M o Banxico) es el banco central de México. Fue fundado por decreto como “sociedad anónima” el 25 de agosto de 1925 bajo el gobierno de Plutarco Elías Calles, iniciando su operación como banco central el 1 de septiembre de ese mismo año. Su primer Director General fue Alberto Mascareñas Navarro y el primer Presidente del Consejo fue Manuel Gómez Morín. Por mandato constitucional, el Banco de México es una institución autónoma desde abril de 1994.

Su objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional. La Constitución Política, en su artículo 28, dispone que el Estado tendrá un banco central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración, por lo que no es una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

El ejercicio de sus funciones y su administración está encomendada a la Junta de Gobierno integrada por cinco miembros: un gobernador y cuatro subgobernadores.

Desde 2009, Agustín Guillermo Carstens Carstens funge como Gobernador. Los cuatro Subgobernadores son Manuel Sánchez González, José Julián Sidaoui Dib, Manuel Ramos Francia y Roberto del Cueto Legaspi; miembros elegidos por las autoridades correspondientes

2.5 Regulación del Banco de México

La regulación bancaria es una forma de regulación gubernamental que sujeta a los bancos a ciertos requisitos, restricciones y directrices. Todo con el fin de evitar actos ilícitos, contra el individuo o la sociedad.



Esta estructura normativa crea transparencia entre las instituciones bancarias y los individuos y corporaciones con los que hacen negocios, entre otras cosas. Dada la interconexión de la industria bancaria y la dependencia que la economía nacional (y mundial) tienen en los bancos, es importante para las agencias reguladoras mantener el control sobre las prácticas estandarizadas de estas instituciones. Algunos de los partidarios de la regulación, en su versión de rescate, basan sus argumentos sobre la idea de "demasiado grandes para quebrar" (economía del miedo). Esto es, que muchas instituciones financieras (los bancos de inversión con una rama comercial) tienen demasiado control sobre la economía para caer sin tener consecuencias enormes.

Esta es la premisa para el rescate por parte del Gobierno, en el que se proporciona asistencia financiera federal o nacional a los bancos u otras instituciones financieras que parecen estar al borde del colapso. La creencia es que sin esta ayuda, no sólo quebrarían, sino que se crearía una onda destructiva en la economía. Otros abogan por la desregulación o banca libre, mediante el cual se dan libertades ampliadas en cuanto a cómo gestionar la institución.

Finalmente, existe la posición de regular las transacciones bancarias (en especial las relacionadas con las hipotecas y los bienes inmobiliarios y bursátiles de los bancos), para no dejar caer a los bancos que gestionen mal e inhabilitar a los directivos que los lleven a la quiebra.

Esta ley fue creada por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de diciembre de 1993, reglamenta al Banco Central en función de reformas constitucionales tendientes a la autonomía de la Institución.

En su artículo 1º establece que:

El banco central será persona de derecho público con carácter autónomo y se denominará Banco de México. En el ejercicio de sus funciones y en su administración se regirá por las disposiciones de esta Ley, reglamentaria de los párrafos sexto y séptimo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En el artículo 2o El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

En el artículo 3º establece que El Banco desempeñará las funciones siguientes:

I. Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos;



II. Operar con las instituciones de crédito como banco de reserva y acreditante de última instancia;

III. Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo;

IV. Fungir como asesor del Gobierno Federal en materia económica y, particularmente, financiera;

V. Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales, y

VI. Operar con los organismos a que se refiere la fracción V anterior, con bancos centrales y con otras personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera.

En sus artículos del 4° al 6° se establece que el Banco de México emitirá y vigilara la circulación monetaria.

ARTICULO 4o.- *Corresponderá privativamente al Banco de México emitir billetes y ordenar la acuñación de moneda metálica, así como poner ambos signos en circulación a través de las operaciones que esta Ley le autoriza realizar.*

ARTICULO 5o.- *Los billetes que emita el Banco de México deberán contener: la denominación con número y letra; la serie y número; la fecha del acuerdo de emisión; las firmas en facsímil de un miembro de la Junta de Gobierno y del Cajero Principal; la leyenda "Banco de México", y las demás características que señale el propio Banco.*

El Banco podrá fabricar sus billetes o encargar la fabricación de éstos a terceros.

ARTICULO 6o.- *El Banco, directamente o a través de sus corresponsales, deberá cambiar a la vista los billetes y las monedas metálicas que ponga en circulación, por otros de la misma o de distinta denominación, sin limitación alguna y a voluntad del tenedor.*

Si el Banco o sus corresponsales no dispusieren de billetes o monedas metálicas de las denominaciones solicitadas, la obligación de canje podrá cumplirse entregando billetes o monedas metálicas de las denominaciones de que dispongan, más próximas a las demandadas.

Se exceptúan de lo dispuesto en este artículo las monedas metálicas a que se refiere la fracción II del artículo 62.

En el cumplimiento de su obligación de canje con las instituciones de crédito, el Banco podrá entregarles billetes y monedas metálicas de las denominaciones cuya mayor circulación considere conveniente para facilitar los pagos.



En su artículo 7º se establece que El Banco de México podrá llevar a cabo los actos siguientes:

I. Operar con valores;

II.- Otorgar crédito al Gobierno Federal, a las instituciones de crédito, así como al organismo descentralizado denominado Instituto para la Protección al Ahorro Bancario;

III. Otorgar crédito a las personas a que se refiere la fracción VI del artículo 3o.;

IV. Constituir depósitos en instituciones de crédito o depositarias de valores, del país o del extranjero;

V. Adquirir valores emitidos por organismos financieros internacionales o personas morales domiciliadas en el exterior, de los previstos en la fracción II del artículo 20;

VI. Emitir bonos de regulación monetaria;

VII. Recibir depósitos bancarios de dinero del Gobierno Federal, de entidades financieras del país y del exterior, de fideicomisos públicos de fomento económico y de los referidos en la fracción XI siguiente, de instituciones para el depósito de valores, así como de entidades de la administración pública federal cuando las leyes así lo dispongan;

VIII. Recibir depósitos bancarios de dinero de las personas a que se refiere la fracción VI del artículo 3o;

IX. Obtener créditos de las personas a que se refiere la fracción VI del artículo 3o. y de entidades financieras del exterior, exclusivamente con propósitos de regulación cambiaria;

X. Efectuar operaciones con divisas, oro y plata, incluyendo reportos;

XI. Actuar como fiduciario cuando por ley se le asigne esa encomienda, o bien tratándose de fideicomisos cuyos fines coadyuven al desempeño de sus funciones o de los que el propio Banco constituya para cumplir obligaciones laborales a su cargo, y

XII. Recibir depósitos de títulos o valores, en custodia o en administración, de las personas señaladas en las fracciones VII y VIII anteriores. También podrá recibir depósitos de otros efectos del Gobierno Federal.

El Banco no podrá realizar sino los actos expresamente previstos en las disposiciones de esta Ley o los conexos a ellos.⁴

⁴ Ley del Banco de México DOF 25-05-2010



2.6 Asociación de Bancos de México

La Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM) fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la banca y cambió su razón social el 3 de diciembre de 2003.

Fue creada con la participación de 26 bancos; actualmente tiene como asociados a todas las instituciones de banca múltiple del país, así como en su carácter de invitados especiales a todas las instituciones de banca de desarrollo.

Desde su fundación, se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito; ha colaborado con sus asociados en el logro de sus objetivos generales en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación de servicio de banca y crédito, la modernización del sistema de pagos y ha jugado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí, como en el de estas con el gobierno mexicano, con intermediarios financieros no bancarios, con otros organismos de representación y con instituciones internacionales.

La Asociación no es una autoridad; la adopción y seguimiento de los acuerdos y recomendaciones de sus diversas instancias de toma de decisiones son de naturaleza voluntaria para las instituciones asociadas; de ahí la importancia de lograr invariablemente el consenso.

Logra estos consensos a través de los 26 Comités Especializados de Trabajo en los que participan los representantes de cada una de las instituciones asociadas; una vez que han alcanzado un punto de acuerdo, éste se eleva a la Consideración de las Comisiones Asesoras y de ser aceptado, se turna al Comité de Asociados para su adopción definitiva.

Objetivos

Los objetivos de la Asociación de Bancos de México son:

Representar y defender los intereses generales de sus asociados en cualquier gestión común ante la administración pública y organizaciones privadas.

Facilitar la comunicación entre las instituciones asociadas en la construcción de consensos en temas que requieren el establecimiento de estándares que eleven la eficiencia del sector en su conjunto.

Fomentar el desarrollo de las actividades bancarias, a través de la creación de foros en los que se compartan experiencias nacionales e internacionales que resulten en mejores prácticas e innovación.



Realizar estudios e investigaciones orientadas al desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y financiero en general, así como los relativos al perfeccionamiento de sus métodos y prácticas de operación.

Presentar ante las diversas autoridades propuestas de actualización de leyes, regulaciones, circulares, reglas y disposiciones que se considere necesario revisar para adecuarlas a la cambiante realidad del sistema financiero y de la economía en su conjunto, así como para acercarlas a las prácticas internacionales, de forma que se mantenga o eleve la competitividad de las instituciones que operan en México.

Promover la difusión de información sobre productos, servicios, acuerdos, temas de la agenda nacional, entre otros, en los que exista un interés gremial.

Supervisar la operación y buen funcionamiento de los Centros Bancarios Estatales.

Organizar y promover cursos y seminarios que tengan por objetivo elevar el conocimiento y capacitación de los funcionarios bancarios en temas de actualidad para el sano desarrollo del sistema bancario.

Participar con instituciones similares de otros países y en organismos internacionales en el fomento de las relaciones y el intercambio de experiencias que permitan mejorar las prácticas bancarias y elevar los niveles de eficiencia del sistema financiero.

Principales Servicios

Proporciona los siguientes servicios:

Asesoría directa o bien de los Centros Bancarios Estatales cuando se trate de asuntos en el interior de la República.

Consultoría con el apoyo de las comisiones especializadas.

Intercambio de información estadística entre instituciones participantes para conocer tendencias, elaborar diagnósticos y atender requerimientos de las diversas autoridades.

Servicios de carácter gremial para tratar asuntos ante autoridades, organismos cúpula del sector privado o bien, cualquier otra persona en el ámbito nacional e internacional.

Difundir información de interés gremial.

Elaboración, propuesta y coordinación de programas de capacitación y seminarios sobre temas en diversos temas de interés.



Organización anual de la Convención Bancaria.

Facilitar la organización de los Juegos Bancarios.

Entidades Afines

La ABM se relaciona con entidades de servicios bancarios afines, como:

Centro de Cómputo Bancario, CECOBAN, S.A. de C.V.

Buró de Crédito

Servicio Panamericano de Protección (SERPAPROSA)

Seguridad y Protección Bancarias, S.A. de C.V. (SEPROBAN)

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Club de Banqueros de México

Club Deportivo Coyoacán

Consejo Coordinador Empresarial

Consejo Coordinador Financiero

A iniciativa del Centro Bancario de Monterrey, es fundada la Asociación de Banqueros de México (ABM), diferente de Asociación de Banco de México, integrada por propietarios y representantes de bancos. Participan en su constitución 32 de las instituciones bancarias del país que a la fecha operan y es su presidente fundador Alberto Mascareñas.

A partir de esta fecha, gozará de una gran influencia política y prestigio hasta la nacionalización de la banca en 1982, ya que tendrá mayor poder que cualquier otra cámara empresarial. Así mismo, tendrá representación directa en la Comisión Nacional Bancaria, en la Comisión Nacional de Seguros y en la Bolsa Mexicana de Valores.⁵

Sobre su posterior desarrollo y particular importancia dice Carlos Arriola Woog:

“El prestigio de la Asociación es muy considerable y la Asamblea General que se celebra anualmente se ha convertido en uno de los foros más importantes. El secretario de Hacienda y el director del Banco de México, concurren a todas las reuniones y en ellas

⁵ www.abm.org.mx



exponen los grandes lineamientos de la política económica y financiera del gobierno. En ocasiones, el propio presidente de la República ha inaugurado la Asamblea General.

“La Asociación cuenta con más de 300 instituciones financieras asociadas, de las cuales, una tercera parte se encuentra en el Distrito Federal, unas cuantas en el extranjero y el resto en el interior del país, donde se localizan 58 ‘Centros Bancarios’.

Durante los enfrentamientos que tuvieron lugar entre el sector privado y el Estado, los dirigentes de la ABM fueron en general extremadamente cautelosos en sus declaraciones y sólo en contadas excepciones expusieron sus puntos de vista en forma conjunta con otras organizaciones empresariales. Sin embargo, la ABM forma parte del Consejo Coordinador Empresarial.”⁶

Con la reprivatización efectuada desde 1990, permitirá que el capital extranjero detente la propiedad de los bancos, antes prerrogativa exclusiva de los mexicanos. La AMB dará paso a la Asociación Mexicana de Bancos, también AMB, la que tendrá entre sus objetivos más relevantes: fomentar el desarrollo de las actividades bancarias en el país y la participación de la banca mexicana en los mercados financieros internacionales; actuar como órgano de consulta del Estado en materia bancaria y financiera, además de procurar la participación activa de las instituciones de crédito para aumentar la captación del ahorro nacional, estimulando entre la población los hábitos adecuados para el mismo.

2.7 Disposiciones de Carácter General Aplicable a las Instituciones de Crédito

Instituciones de crédito, término utilizado en finanzas, bancos, títulos y valores financieros. En inglés *credit institutions*, son aquellas empresas constituidas bajo la forma asociativa, cuya principal actividad está dirigida a captar capitales ociosos, dándoles colocación útil, así como facilitar las operaciones de pago y las negociaciones con valores (Acciones y obligaciones). Las instituciones de crédito, por su Propiedad, se clasifican en nacionales, privadas y mixtas. A su vez pueden ser de siete tipos:

1. Instituciones de Depósito.
2. Instituciones de Ahorro.
3. Financieras.
4. Hipotecarias.
5. Fiduciarias.

⁶ Fuente Banamex



6. De capitalización.

7. De banca múltiple.

2.8 Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticias

¿Qué es la Sociedad de Información Crediticia?

Son conocidas comúnmente como “Buró de Crédito”. Es una institución financiera, autorizada por la SHCP, previa opinión del Banco de México y de la CNBV. Proporciona servicios de recopilación, manejo y entrega o envía de información relativa a operaciones crediticias o de naturaleza análoga de personas físicas y morales.

¿Por qué es necesaria la existencia de la Sociedad de Información Crediticia?

Los “buros de crédito” permiten enfrentar los problemas de información implícita en cualquier actividad crediticia. La identificación de los individuos impone una mayor disciplina de pago. Permite un mejor análisis de riesgo y consecuentemente reduce el costo del crédito.

Artículo 1o.- *La presente ley tiene por objeto regular la constitución y operación de las sociedades de información crediticia. Sus disposiciones son de orden público y de observancia general en el territorio nacional.*

Artículo 2o.- *Para los efectos de esta ley, se entenderá en singular o plural por:*

I. *Base Primaria de Datos, aquella que se integra con información de cartera vencida que proporcionen directamente los Usuarios a las Sociedades, en la forma y términos en que se reciba de aquéllos. Para efectos de esta ley las Sociedades considerarán como cartera vencida aquella definida como tal en las disposiciones aplicables a instituciones de crédito emitidas por la Comisión.*

La Base Primaria de Datos también se integrará con la información de operaciones crediticias fraudulentas.

II. *Cliente, cualquier persona física o moral que solicite o sobre la cual se solicite información a una Sociedad;*

III. *Comisión, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;*



IV. Empresa Comercial, la persona moral u organismo público distintos de las Entidades Financieras, que realice operaciones de crédito relacionadas con la venta de sus productos o prestación de servicios, u otras de naturaleza análoga; los fideicomisos de fomento económico constituidos por los Estados de la República y por el Distrito Federal, así como la persona moral y el fideicomiso que adquieran o administren cartera crediticia.

Continuarán considerándose Empresa Comercial los fideicomisos mencionados, no obstante que se encuentren en proceso de extinción;

V. Entidad Financiera, aquella autorizada para operar en territorio nacional y que las leyes reconozcan como tal, incluyendo a aquellas a que se refiere el artículo 7o. de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras; la banca de desarrollo; los organismos públicos cuya actividad principal sea el otorgamiento de créditos; así como los fideicomisos de fomento económico constituidos por el Gobierno Federal; las uniones de crédito; las sociedades de ahorro y préstamo, y las entidades de ahorro y crédito popular, con excepción de las Sofomes E.N.R.. Continuarán considerándose Entidades Financieras las personas mencionadas, no obstante que se encuentren en proceso de disolución, liquidación o extinción, según corresponda.

VI. Condusef, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

VII. Profeco, la Procuraduría Federal del Consumidor;

VIII. Reporte de Crédito, la información formulada documental o electrónicamente por una Sociedad para ser proporcionada al Usuario que lo haya solicitado en términos de esta ley, que cumpla con los requisitos del artículo 36 Bis de esta ley, sin hacer mención de la denominación de las Entidades Financieras, Empresas Comerciales o Sofomes E.N.R., acreedoras;

IX. Reporte de Crédito Especial, la información formulada documental o electrónicamente por una Sociedad que contenga el historial crediticio de un Cliente que lo solicita en términos de esta ley, que cumpla con los requisitos del artículo 36 Bis de esta ley, y que incluye la denominación de las Entidades Financieras, Empresas Comerciales o Sofomes E.N.R., acreedoras;

X. Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XI. Secreto Financiero, al que se refieren los artículos 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, 192 de la Ley del Mercado de Valores, 55 de la Ley de Sociedades de Inversión y 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, así como los análogos contenidos en las demás disposiciones legales aplicables;



XII. Sociedad, la sociedad de información crediticia;

XIII. Sofom E.N.R., la sociedad financiera de objeto múltiple no regulada;

XIV. UDIS, las unidades de inversión, y

XV. Usuario, las Entidades Financieras, las Empresas Comerciales y las Sofomes E.N.R., que proporcionen información o realicen consultas a la Sociedad.

Artículo 3o.- *El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría, podrá interpretar los preceptos de esta ley para efectos administrativos.*

Artículo 4o.- *En lo no previsto por esta ley, se aplicará supletoriamente, para efectos de las notificaciones, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Esta disposición no será aplicable al procedimiento de reclamación de los Clientes previsto en la presente ley.⁷*

2.9 Ley de Mercados de Valores

El mercado de valores es el conjunto de normas y participantes (emisores, intermediarios, inversionistas y otros agentes económicos) que tiene como objetivo permitir el proceso de emisión, colocación, distribución e intermediación de los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.

En el Artículo 1º establece que:

Tiene por objeto desarrollar el mercado de valores en forma equitativa, eficiente y transparente; proteger los intereses del público inversionista; minimizar el riesgo sistémico; fomentar una sana competencia, y regular lo siguiente:

I. *La inscripción y la actualización, suspensión y cancelación de la inscripción de valores en el Registro Nacional de Valores y la organización de éste.*

II. *La oferta e intermediación de valores.*

III. *Las sociedades anónimas que coloquen acciones en el mercado de valores bursátil y extrabursátil a que esta Ley se refiere; así como el régimen especial que deberán observar en relación con las personas morales que las citadas sociedades controlen o en las que tengan una influencia significativa o con aquéllas que las controlen.*

IV. *Las obligaciones de las personas morales que emitan valores, así como de las personas que celebren operaciones con valores.*

⁷ Ley para regular las sociedades de información crediticia. DOF 25-05-2010



V. La organización y funcionamiento de las casas de bolsa, bolsas de valores, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales de valores, proveedores de precios, instituciones calificadoras de valores y sociedades que administran sistemas para facilitar operaciones con valores.

VI. El desarrollo de sistemas de negociación de valores que permitan la realización de operaciones con éstos.

VII. La responsabilidad en que incurrirán las personas que realicen u omitan realizar los actos o hechos que esta Ley sanciona.

VIII. Las facultades de las autoridades en el mercado de valores.

En su Artículo 2° Para efectos de esta Ley se entenderá por:

I. Comisión, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

II. Consorcio, el conjunto de personas morales vinculadas entre sí por una o más personas físicas que integrando un grupo de personas, tengan el control de las primeras.

III. Control, la capacidad de una persona o grupo de personas, de llevar a cabo cualquiera de los actos siguientes:

a) Imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas, de socios u órganos equivalentes, o nombrar o destituir a la mayoría de los consejeros, administradores o sus equivalentes, de una persona moral.

b) Mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social de una persona moral.

c) Dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral, ya sea a través de la propiedad de valores, por contrato o de cualquier otra forma.

IV. Directivos relevantes, el director general de una sociedad sujeta a esta Ley, así como las personas físicas que ocupando un empleo, cargo o comisión en ésta o en las personas morales que controle dicha sociedad o que la controlen, adopten decisiones que trasciendan de forma significativa en la situación administrativa, financiera, operacional o jurídica de la propia sociedad o del grupo empresarial al que ésta pertenezca, sin que queden comprendidos dentro de esta definición los consejeros de dicha sociedad sujeta a esta Ley.



V. Emisora, la persona moral que solicite y, en su caso, obtenga y mantenga la inscripción de sus valores en el Registro. Asimismo, quedarán comprendidas las instituciones fiduciarias cuando actúen con el referido carácter, únicamente respecto del patrimonio fideicomitido que corresponda.

VI. Entidades financieras, las sociedades controladoras de grupos financieros, almacenes generales de depósito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, casas de cambio, instituciones de fianzas, instituciones de seguros, sociedades financieras de objeto limitado, casas de bolsa, instituciones de crédito, sociedades de inversión, sociedades operadoras de sociedades de inversión, administradoras de fondos para el retiro y demás personas morales consideradas como entidades financieras por las leyes que regulan el sistema financiero mexicano.

VII. Eventos relevantes, a los actos, hechos o acontecimientos, de cualquier naturaleza que influyan o puedan influir en los precios de los valores inscritos en el Registro. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores deberá establecer en Disposiciones Generales, de forma enunciativa más no limitativa, aquellos actos, hechos o acontecimientos que se consideraran eventos relevantes, así como los criterios a seguir por parte de las emisoras para determinar cuando un evento reviste tal carácter.

VIII. Filial, la sociedad anónima autorizada para organizarse y operar conforme a esta Ley con el carácter de casa de bolsa, en cuyo capital participe mayoritariamente una institución financiera del exterior o una sociedad controladora filial.

IX. Grupo de personas, las personas que tengan acuerdos, de cualquier naturaleza, para tomar decisiones en un mismo sentido. Se presume, salvo prueba en contrario, que constituyen un grupo de personas:

a) Las personas que tengan parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el cuarto grado, los cónyuges, la concubina y el concubinario.

b) Las sociedades que formen parte de un mismo consorcio o grupo empresarial y la persona o conjunto de personas que tengan el control de dichas sociedades.

X. Grupo empresarial, el conjunto de personas morales organizadas bajo esquemas de participación directa o indirecta del capital social, en las que una misma sociedad mantiene el control de dichas personas morales. Asimismo, se considerarán como grupo empresarial a los grupos financieros constituidos conforme a la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

XI. Influencia significativa, la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de cuando menos el veinte por ciento del capital social de una persona moral.



XII. Información relevante, toda información de una emisora necesaria para conocer su situación real y actual en materia financiera, administrativa, operacional, económica y jurídica, y sus riesgos, así como, en su caso, la información del grupo empresarial al que pertenezca, independientemente de su posición en el grupo, siempre que influya o afecte dicha situación, y que sea necesaria para la toma de decisiones razonadas de inversión y estimación del precio de los valores emitidos por la propia emisora, conforme a usos y prácticas de análisis del mercado de valores mexicano.

XIII. Institución financiera del exterior, la entidad financiera constituida en un país con el que los Estados Unidos Mexicanos haya celebrado un tratado o acuerdo internacional en virtud del cual se permita el establecimiento en territorio nacional de filiales.

XIV. Instrumentos financieros derivados, los valores, contratos o cualquier otro acto jurídico cuya valuación esté referida a uno o más activos, valores, tasas o índices subyacentes.

XV. Intermediación con valores, la realización habitual y profesional de cualquiera de las actividades que a continuación se indican:

a) Actos para poner en contacto oferta y demanda de valores.

b) Celebración de operaciones con valores por cuenta de terceros como comisionista, mandatario o con cualquier otro carácter, interviniendo en los actos jurídicos que correspondan en nombre propio o en representación de terceros.

c) Negociación de valores por cuenta propia con el público en general o con otros intermediarios que actúen de la misma forma o por cuenta de terceros.

XVI. Inversionista calificado, la persona que habitualmente cuente con los ingresos, activos o las características cualitativas que la Comisión establezca mediante disposiciones de carácter general.

XVII. Inversionista institucional, la persona que conforme a las leyes federales tenga dicho carácter o sea entidad financiera, incluyendo cuando actúen como fiduciarias al amparo de fideicomisos que conforme a las leyes se consideren como inversionistas institucionales.

XVIII. Oferta pública, el ofrecimiento, con o sin precio, que se haga en territorio nacional a través de medios masivos de comunicación y a persona indeterminada, para suscribir, adquirir, enajenar o transmitir valores, por cualquier título.

XIX. Personas relacionadas, las que respecto de una emisora se ubiquen en alguno de los supuestos siguientes:



-
- a) Las personas que controlen o tengan influencia significativa en una persona moral que forme parte del grupo empresarial o consorcio al que la emisora pertenezca, así como los consejeros o administradores y los directivos relevantes de las integrantes de dicho grupo o consorcio.*
 - b) Las personas que tengan poder de mando en una persona moral que forme parte de un grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la emisora.*
 - c) El cónyuge, la concubina o el concubinario y las personas que tengan parentesco por consanguinidad o civil hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el tercer grado, con personas físicas que se ubiquen en alguno de los supuestos señalados en los incisos a) y b) anteriores, así como los socios y copropietarios de las personas físicas mencionadas en dichos incisos con los que mantengan relaciones de negocios.*
 - d) Las personas morales que sean parte del grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la emisora.*
 - e) Las personas morales sobre las cuales alguna de las personas a que se refieren los incisos a) a c) anteriores, ejerzan el control o influencia significativa.*

XX. Poder de mando, la capacidad de hecho de influir de manera decisiva en los acuerdos adoptados en las asambleas de accionistas o sesiones del consejo de administración o en la gestión, conducción y ejecución de los negocios de una emisora o personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa. Se presume que tienen poder de mando en una persona moral, salvo prueba en contrario, las personas que se ubiquen en cualquiera de los supuestos siguientes:

- a) Los accionistas que tengan el control.*
- b) Los individuos que tengan vínculos con una emisora o con las personas morales que integran el grupo empresarial o consorcio al que aquélla pertenezca, a través de cargos vitalicios, honoríficos o con cualquier otro título análogo o semejante a los anteriores.*
- c) Las personas que hayan transmitido el control de la persona moral bajo cualquier título y de manera gratuita o a un valor inferior al de mercado o contable, en favor de individuos con los que tengan parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el cuarto grado, el cónyuge, la concubina o el concubinario.*
- d) Quienes instruyan a consejeros o directivos relevantes de la persona moral, la toma de decisiones o la ejecución de operaciones en una sociedad o en las personas morales que ésta controle.*

XXI. Registro, el Registro Nacional de Valores.



XXII. *Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.*

XXIII. *Sociedad controladora filial, la sociedad mexicana autorizada para constituirse y operar como sociedad controladora en los términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, y en cuyo capital participe mayoritariamente una institución financiera del exterior.*

XXIV. *Valores, las acciones, partes sociales, obligaciones, bonos, títulos opcionales, certificados, pagarés, letras de cambio y demás títulos de crédito, nominados o innominados, inscritos o no en el Registro, susceptibles de circular en los mercados de valores a que se refiere esta Ley, que se emitan en serie o en masa y representen el capital social de una persona moral, una parte alícuota de un bien o la participación en un crédito colectivo o cualquier derecho de crédito individual, en los términos de las leyes nacionales o extranjeras aplicables.⁸*

Los términos antes señalados podrán utilizarse en singular o en plural sin que por ello deba entenderse que cambia su significado.

2.10 Auditoria Administrativa

Entre los diversos autores encontramos los siguientes conceptos:

- **Joaquín Rodríguez Valencia:** “La auditoria administrativa es un examen detallado, metódico y completo, practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consistente en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar”.⁹
- **Carlos Anaya Sánchez:** “La Auditoria administrativa es la técnica que tiene como objetivo revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa”.¹⁰
- **Enrique Benjamín Franklin F:** “Una auditoria administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidad de mejora”.¹¹

⁸ Ley de Mercado de Valores. DOF 06-05-2009

⁹ Rodríguez Valencia, Joaquín “sinopsis de auditoría administrativa”, Trillas, México, 2003.

¹⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. Op. Cit.

¹¹ Franklin F, Benjamín, “Auditoria administrativa”, Mc Graw Hill, México, 2001.



- **Eduardo Mancillas Pérez:** “La Auditoria administrativa es la técnica de control administrativo que examina sistemáticamente e íntegramente el grado de eficiencia en la aplicación del proceso administrativo a las distintas funciones de una entidad, así como la manera en que esta eficiencia influye en las actividades de la misma”.¹²

Como vemos es un concepto básico que no cambia de manera particular y es el que yo tomo como base para mi trabajo.

2.11 Auditoría Interna

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la “auditoría interna” como: “...una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”.

Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles,¹³ que hacen el funcionamiento adecuado de la institución.

Surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

Anteriormente, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible y de ahí la emergencia de la llamada “Auditoría Interna”.

El objetivo principal, es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

¹² Mancillas Pérez Eduardo J. “La Auditoria administrativa; enfoque científico”, Trillas, México, 2001.

¹³ Suárez Suárez, Andrés – La moderna auditoría – Mc Graw Hill – 1991



Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.

Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.¹⁴

Beneficios de la auditoría interna.

El propósito es proporcionar un medio de control interno y determinar la efectividad de otros controles consecuentemente puede considerarse como un control nuestro sobre las demás formas de control.

Son muchos los beneficios que se obtienen de un proyecto de auditoría efectivo, pero son tres los que sobresalen:

- Permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- Hace recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, los procedimientos y los sistemas.
- Suministra un medio de proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario un medio para facilitar la descentralización de las operaciones.

El éxito depende no solo de la actitud de la dirección superior, sino también del grado de aceptación acordado al equipo de trabajo de auditoría por los niveles medios y bajos de la institución bancaria.¹⁵

2.12 Tipos de Auditoría Interna Bancaria

Se pueden diferenciar en este sentido auditorías a garantizar objetivos operacionales, esto es, los que miden la eficacia y eficiencia de la empresa, entre ellos encontramos AUDITOR OPERATIVO O DE GESTIÓN, AUDITOR DE CALIDAD. La auditoría interna que está especializada en evaluar la obtención de la fiabilidad de los estados financieros puede considerarse como auditoría administrativa. Dentro de ésta encontramos a la auditoría de los sistemas de información, recordando que este no necesariamente debe de estar soportado informáticamente, ya que la auditoría que evalúa el soporte informático se llama: AUDITORIA INFORMÁTICA.

¹⁴ Soriano Guzmán, Genaro, "La Auditoría Interna en el Proceso Administrativo" Editorial CENAPEC. 1992

¹⁵ Skinner y Anderson " , Auditoría Analítica" Editores Libreros. 1969



Existen auditorías que están dirigidas al cumplimiento de normas que la empresa está obligada a cumplir tanto en sentido específico como en sentido genérico. En sentido específico podemos hablar de las auditorías de calidad destinadas a salvaguardar que se cumplan las normas ISO.¹⁶ Entre los auditores destinados a cumplir objetivos genéricos puede citarse la auditoría fiscal o tributaria.

Descripción de las auditorias:

Auditoría Financiera:

Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa; este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo a *posteriori*¹⁷ a las operaciones de la empresa.

Auditoria de cumplimiento:

Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Auditoría de Gestión y resultados:

Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

¹⁶ Las normas ISO 9000 son normas de *calidad* establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión, aplicables en cualquier tipo de organización y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

¹⁷ Las expresiones **a priori** (en *latín*: previo a) y **a posteriori** (en *latín*: posterior a) se utilizan para distinguir entre dos tipos de conocimiento: el conocimiento *a priori* es aquel que, en algún sentido importante, es independiente de la experiencia; mientras que el conocimiento *a posteriori* es aquel que, en algún sentido importante, depende de la experiencia.



Auditoría Administrativa:

Es revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando.

Es un examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados.

Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

Auditoría Operativa:

El examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas.

Su propósito es determinar los grados de efectividad, economía y eficiencia alcanzados por la organización y formular recomendaciones para mejorar las operaciones evaluadas. Relacionada básicamente con los objetivos de eficacia, eficiencia y economía.

Auditoría de gestión ambiental:

La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas ha hecho que dentro de muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente. Debido a esto, las simples actuaciones para asegurar el cumplimiento legislativo han dado paso a sistemas de gestión medio ambiental que permiten estructurar e integrar todos esos aspectos, coordinando los esfuerzos que realiza la empresa para llegar a objetivos previstos.

Es necesario analizar y conocer en todo momento todos los factores de contaminación que generan las actividades de la empresa y por este motivo será necesario que dentro del equipo humano se disponga de personas calificadas para evaluar el posible impacto que se derive de los vectores ambientales.

Establecer una forma sistemática de realizar esta evaluación es una herramienta básica para que las conclusiones de las mismas aporten mejoras al sistema de gestión establecido.

La aplicación permanente del concepto “mejora continua” es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia práctica constante y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizada sin interrupción.



Auditoria informática de sistemas:

Se ocupa de analizar la actividad que se conoce como técnica de sistemas en todas sus facetas. La importancia creciente de las telecomunicaciones ha propiciado que las comunicaciones, líneas y redes de las instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas.

Su finalidad es el examen y análisis de los procedimientos administrativos y de los sistemas de control interno de la compañía auditada. Al finalizar el trabajo, los auditores exponen en su informe aquellos puntos débiles que hayan podido detectar, así como las recomendaciones sobre los cambios convenientes a introducir, en su opinión, en la organización de la compañía.

Normalmente, las empresas funcionan con políticas generales, pero hay procedimientos y métodos, que son términos más operativos. Los procedimientos son también sistemas; si están bien hechos, la empresa funcionará mejor. La auditoría de sistemas analiza todos los procedimientos y métodos de la empresa con la intención de mejorar su eficacia.

Sistemas Operativos:

Engloba los Subsistemas de Teleprocesos, Entrada/Salida, etc. Debe verificarse en primer lugar que los Sistemas están actualizados con las últimas versiones del fabricante, indagando las causas de las omisiones si las hubiera.

El análisis de las versiones de los Sistemas Operativos permite descubrir la posible incompatibilidad entre otros productos de Software Básicos adquiridos por la instalación y determinadas versiones de aquellas. Deben revisarse los parámetros variables de las librerías más importantes de los Sistemas, por si difieren de los valores habituales aconsejados por el constructor.

Software Básico:

Es fundamental para el auditor conocer los productos que han sido facturados aparte de la propia computadora. Esto, por razones económicas y por razones de comprobación de que la computadora podría funcionar sin el producto adquirido por el cliente. En cuanto al software desarrollado por el personal informático de la empresa, el auditor debe verificar que este no agrede ni condiciona al sistema. Igualmente, debe considerar el esfuerzo en términos de costes, por si hubiera alternativas más económicas.

Auditoria a los planes de desarrollo empresarial:

La acción de planear las actividades, permite al individuo fijarse metas, delinear los cursos de las acciones a seguir, establecer las reglas del juego, para que en lugar de estar a la defensiva, reaccionando a las circunstancias y eventualidades, haga que las circunstancias y eventualidades se ajusten a su voluntad mediante el establecimiento de un buen plan que le permita prever todos los posibles factores y elementos que pudieran incidir en las acciones.

Fijarse objetivos que deseen alcanzar, establecer las políticas que deban normar las operaciones y reglamentándolas en sistemas, métodos y procedimiento, que allanen el



camino para el buen logro de esos objetivos, colocándolo a la ofensiva, atacando en vez de esperar a ser atacado; es decir, actuando, en vez de estar reaccionando. Anticiparse a los hechos es evitar sorpresas, que en la mayoría de los casos son desagradables.

La auditoría, al igual que cualquier otra actividad, requiere de una buena planeación, que le permita desarrollarse eficientemente y oportunamente.

2.13 Normas de Auditoria

Definición

Las normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGAS tienen su origen en los boletines (*Statement on Auditing Estándar-SAS*) emitidos por el comité de Auditoría de Instituto Americano de Contadores públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en 1948.¹⁸

Estas normas, por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

Deben ser efectuadas por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor como se aprecia. No solo basta ser Contador Público para ejercer la función de auditor. Es decir además de los conocimientos técnicos obtenidos en la Universidad, se requiere de la aplicación práctica en el campo de una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose en condiciones de ejercer la auditoria como especialidad.

Lo contrario sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación en todos los asuntos relacionados con la Auditoria. El auditor debe mantener independencia de criterio. Esta puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Se requiere entonces objetividad e imparcialidad en su actuación profesional. Si bien es cierto, la independencia de criterio es una actitud mental, el auditor no solamente debe “serlo”, sino también “parecerlo”, es decir, Cuidar su imagen ante los usuarios de su informe, que no sólo

¹⁸ Wikipedia, En los Estados Unidos, Declaraciones sobre Normas de Auditoría de proporcionar orientación a los auditores externos sobre las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA abreviado) en lo que respecta a la auditoría de una empresa no pública entidad y emitir un informe. Ellos son promulgadas por la Junta de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), que posee los derechos de autor sobre las Normas. Ellos son comúnmente abreviado como " SAS ", seguido de su respectivo número y título.



es el cliente que lo contrató sino también los demás interesados (bancos, trabajadores, estados, pueblo, etc.)

Normas De Auditoria

Definición: son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y la información que rinde como resultado de este trabajo. De acuerdo con lo anterior, se agrupan en:

Normas personales

Se refiere a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoria impone, un trabajo de este tipo. Existen cualidades que el auditor debe tener pre-adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que deben de mantener durante toda su vida profesional.

1- Entrenamiento y capacidad profesional: El trabajo de auditoría debe ser desempeñado por personas que, teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tenga entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.

2- Independencia: El auditor está obligado a mantener una independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional.

3- Cuidado o esmero profesional: El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonable en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe. El trabajo de auditoría debe ser realizado por persona o personas que, teniendo formación técnica adecuada, puedan demostrar experiencia y capacidad profesional como auditores. La formación técnica se obtiene generalmente, en la universidad, escuelas técnicas e institutos profesionales legalmente reconocidos.

Una norma internacional ampliamente reconocida, establece que la formación profesional de los auditores requiere el poseer un nivel universitario, seguido por un curso de enseñanza especializada avanzada y pasar un examen de competencia profesional. Personas con formación educativa diferente a la universitaria pueden tener acceso al examen de competencia profesional siempre que demuestren que tienen 15 años de experiencia o bien 7 años, pero en este caso deberán pasar por una experiencia práctica de 3 años con un auditor profesional.

Experiencia profesional: se exige una experiencia práctica de tres años, dos de los cuales al cargo de otro auditor autorizado para practicar la profesión, habiendo quedado igualmente establecido en nuestra Ley de Auditoría.

Capacidad profesional: la formación técnica es un fundamento indispensable; sin embargo, requiere una madurez de juicio que no se logra simplemente con la formación técnica. El auditor o auditores están obligados a mantener una posición de independencia en su trabajo profesional con objeto de lograr imparcialidad y objetividad en sus juicios.



Si una auditoría ha de ser efectiva y digna de confianza debe ser realizada por alguien que tenga la suficiente independencia con respecto a las personas cuya labor está examinando, y por tanto puede emitir una opinión totalmente objetiva.

El auditor deberá evitar cualquier relación con su cliente que haga dudar a un tercero de su independencia. Cualidades principales referentes a esta norma:

Conducta: Debe ser tal que no permita que se exponga a presiones que lo obliguen a aceptar o silenciar hechos que alterarían la corrección de su informe.

Ecuanimidad: Debe ser totalmente libre de prejuicios, estar en una posición imparcial respecto al cliente, a sus directivos y accionistas.

Parentesco y amistad: Debe evaluar si por razones de parentesco o amistad puede verse afectada su posición de independencia.

Independencia económica: No debe tener intereses comunes con su cliente. No puede tener relación de dependencia ni ser directivo del ente examinado, ni tampoco ser accionista, deudor, acreedor o garante del mismo por importes significativos en relación al patrimonio de la compañía o del suyo propio, que comprometan su libertad de opinión.

En la realización de su examen y preparación de su informe el auditor deberá ejercer una adecuada responsabilidad profesional.

Esta norma requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el máximo de atención, diligencia y cuidado que pueda esperarse de una persona con sentido de la responsabilidad. Exige al auditor la obligación de cumplir con las normas relativas a la realización del trabajo y preparación del informe y a cumplir con los códigos de ética profesional establecidos por la profesión.

Normas de ejecución del trabajo

El trabajo debe planificarse y ejecutarse adecuadamente y en el caso de que existan ayudantes se les debe supervisar de forma satisfactoria. Exige una correcta planificación de los métodos y procedimientos a aplicar así como de los papeles de trabajo que servirán de fundamento a las conclusiones del examen. No es posible, ni sería conveniente, que la totalidad del trabajo sea realizado personalmente por el auditor.

Existen labores rutinarias que no requieren la capacidad profesional del auditor y que pueden ser realizadas por ayudantes; por ejemplo, un arqueo de caja, comprobación de operaciones matemáticas, etc.

Sin embargo, esta delegación de funciones en los ayudantes no libera al auditor de la responsabilidad personal que tiene en todo el trabajo.

Deberá estudiar, comprobar y realizar el sistema de control interno existente en la empresa para conocer dos aspectos fundamentales:



-
- a. La confianza que le merece como medio de generar información fiable.
 - b. Determinar el alcance, la naturaleza y el momento de aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría.

Las condiciones de la empresa, su forma de operar, la manera de tramitar interiormente los asuntos, las medidas que tiene para controlar la exactitud de las operaciones y su pase a los libros y a los estados financieros son circunstancias particulares de cada empresa que modifican la naturaleza de las pruebas de auditoría que se van a realizar y la extensión y oportunidad con que esas pruebas pueden realizarse.

De ahí que sea absolutamente necesario que para poder realizar un trabajo satisfactorio, deba tomar en cuenta esas particularidades de la empresa cuyos estados financieros está examinando.

Por ello es necesario que estudie y evalúe el control interno de la empresa cuyos estados financieros va a examinar. Este tiene por objeto conocer cómo es dicho “control interno” no solamente en los planes de la dirección, sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

El trabajo requiere obtener, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, elementos de juicios válidos y suficientes, tanto en cantidad como en calidad, que permitan obtener una opinión objetiva sobre los estados financieros.

Los elementos de juicio para poder opinar deben ser objetivos y ciertos, deben fundamentarse en la naturaleza de los hechos examinados, habiéndose llegado al conocimiento de los mismos con una seguridad razonable. El juicio definitivo sobre el trabajo de auditoría consiste en decidir si el mismo ha suministrado al auditor material suficiente para fundamentar su opinión profesional.

El material o los elementos de juicio a los que nos referimos se llaman “evidencia comprobatoria”; debe ser suficiente en cantidad y calidad para justificar tal concepto.

La evidencia es suficiente en cantidad cuando, por los resultados de una sola prueba o por la concurrencia de varias, el auditor puede llegar a adquirir la certeza moral de que los hechos que se están tratando de probar o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado satisfactoriamente comprobados.

Existe un grado de seguridad en el que se pueden afirmar hechos y cosas con plena confianza de que no se está haciendo una declaración arriesgada, aun cuando no se tenga la certeza absoluta de ellas. A este grado de seguridad se le llama “certeza moral”. Ésta es la certeza que el auditor debe lograr para que le sea posible dar su opinión profesional de una manera objetiva y cumpliendo con los deberes de su profesión.

La calidad de la evidencia depende de las circunstancias en que se obtiene.

- a. La evidencia que se obtiene de fuentes externas a la empresa proporciona una confianza superior a la obtenida dentro de la empresa.



- b. La evidencia que surge de un sistema de control interno fiable es mayor que la que resulta de un sistema de control deficiente.
- c. El conocimiento personal que el auditor obtiene de forma directa a través de exámenes físicos, inspecciones, cálculos, etc., es más persuasivo que la información que se obtiene de forma indirecta.

En la realización del trabajo, siempre debe guiarse por los criterios de importancia relativa y riesgo probable. Debe enfocar su examen conforme a la importancia de las diferentes partidas. Por otra parte, debe aplicar sus procedimientos según el riesgo relativo de error que corre en cada uno de los grupos sometidos a examen.

Al tratar las normas personales, se señaló que el auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aun cuando es difícil definir lo que en cada tarea puede representar un “cuidado” y “diligencia” adecuados existen ciertos elementos que por su importancia, deben ser cumplidos. Estos elementos básicos, fundamentales en la ejecución de trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen las normas denominadas de ejecución del trabajo.

1-Planeamiento y supervisión: El trabajo debe ser planeado adecuadamente y si se usan ayudantes, estos deben ser supervisados en forma apropiada.

2- Estudio y evaluación del control interno: Debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él, asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar los procedimientos de auditoría.

3- Evidencia suficiente y competente: Mediante sus procedimientos, Debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera para suministrar una base objetiva para su opinión.

Normas de Información

El resultado final del trabajo es su dictamen o informe. Mediante él pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. Es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros para presentarle fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de operación de la empresa. Por último, es principalmente, a través del informe, como el público y el cliente se dan cuenta del trabajo del auditor y en muchos casos, es la única parte, de dicho trabajo que queda a su alcance.

Esto es:

1. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Consistencia.
3. Revelación suficiente.



4. Opinión del auditor.¹⁹

2.14 Papeles de Trabajo

Es un conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su examen y la descripción de las pruebas realizadas.

Son importantes y necesarios, puesto que:

- Constituyen la prueba del trabajo realizado.
- Fundamentan la opinión o informe que emite el auditor.
- Son una fuente de aclaración o ampliación de información.
- Califican la calidad y el avance de la planeación de la auditoría.
- Informan que deben contener:
 - Nombre de la empresa.
 - Tipo de auditoría realizada.
 - Fecha en la que se está efectuando la revisión.
 - Clave de identificación.
 - Firma y nombre.

Son propiedad absoluta de la persona encargada de la revisión, por lo que la información en ellos contenida debe quedar salvaguardada en términos de “secreto profesional”²⁰ y responsabilidad moral hacia la institución bancaria, en donde se realizó dicho procedimiento.

2.15 Técnicas, Procedimientos, Herramientas y Criterios de una Auditoría

Técnicas

Podemos definirlas como los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones; su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.

Es un método o detalle de procedimiento, esencial en la práctica acertada de cualquier ciencia o arte. En la auditoría, son métodos asequibles para obtener material de evidencia. Las técnicas y los procedimientos están estrechamente relacionados.

¹⁹ Normas y procedimientos de auditoría 21° Edición Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

²⁰ El Contador público por la naturaleza de su oficio está obligado a guardar secreto profesional, esto es que no puede revelar aspectos que conozca de sus clientes mientras desempeña sus labores como contador. Sin embargo la obligatoriedad del secreto profesional no riñe con la obligación que tiene el Contador público de denunciar hechos irregulares a las autoridades competentes cuando se desempeña como revisor fiscal.



Si las técnicas son desacertadas, la auditoría no alcanzará las normas aceptadas de ejecución y por ende, sus resultados serán erróneos con todo lo que eso pueda implicar.

Clases de Técnicas

Se clasifican generalmente con base en la acción que se va a efectuar. Siguiendo esta clasificación, se agrupan específicamente de la siguiente manera:

- Ocular.
- Verbal.
- Escrita.
- Documental.
- Inspección Física.

Procedimientos

Conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Es la combinación de dos o más técnicas, mientras que la conjugación de dos o más procedimientos de auditoría derivan los programas de auditoría y al conjunto de programas de auditoría se le denomina plan de auditoría.

Criterios:

Se definen como las normas y principios de contabilidad prescritos por la Contaduría General de la Nación, que viene a ser el conjunto de postulados, conceptos y limitaciones que fundamentan y circunscriben la información contable.

Muestreo estadístico en auditoría

Consiste en la aplicación de un procedimiento de cumplimiento sustantivo a menos de la totalidad en las partidas que forman el saldo de una cuenta o clase de transacción (muestra), que permitan al auditor obtener y evaluar evidencias de alguna característica del saldo o la transacción y que permite llegar a una conclusión en relación con las características.

Como consecuencia de lo anterior, se puede concluir que la técnica de la selección para el muestreo en auditoría está basada en la selección al azar o aleatoria, que es la que asegura que todas las partidas dentro del universo o dentro del estrato tiene la misma posibilidad de ser seleccionadas.

Al diseñar una muestra, el auditor considerará los siguientes aspectos para definirla:

- Los objetivos de la auditoría.
- El universo.
- El riesgo y la certidumbre.
- Error tolerable.
- Error esperado en el universo.



Las técnicas de muestreo

Al efectuar sus pruebas sustantivas y de cumplimiento sobre los saldos y el control interno, el auditor no selecciona todas las operaciones procesadas durante el ejercicio, ya que el coste del examen sería astronómico y la entrega del informe se demoraría durante meses. Utiliza técnicas de muestreo: al examinar una muestra representativa de un amplio grupo de operaciones homogéneas se pueden obtener conclusiones acerca de todo el grupo.

El muestreo es el proceso mediante el cual se pueden inferir conclusiones acerca de un conjunto de elementos, denominado universo o población, en base al estudio de una fracción de dichos elementos denominada muestra. La teoría de probabilidades nos dice que una muestra seleccionada de un gran número de partidas similares tiende a mostrar las mismas características que reflejaría el examen de la serie completa.

Fases:

1. Definición de objetivos. Especificar en detalle los aspectos que deseamos verificar, bien sea de control interno o de transacciones concretas; especificar las comprobaciones que se efectuarán, los elementos a utilizar y lo que se entiende por error. Estas cuestiones deberán reflejarse en el programa de auditoría.
2. Selección de muestras. Definir el método a seguir para determinar las unidades concretas que formarán parte de la muestra.
3. Calcular la amplitud de la muestra. Determinar la cantidad de unidades a seleccionar y que formarán la muestra.
4. Evaluar los resultados en función de los objetivos propuestos.

La selección de las muestras se puede realizar de la forma siguiente:

Muestras en bloque: incluye generalmente todas las partidas de un período determinado o todas las partidas de una sección de cuentas por orden alfabético.

Muestreo al azar: En este muestreo todas las partidas que forman el universo deben tener la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Muestreo estratificado: Significa clasificar la población en estratos y posteriormente aplicar el muestreo en cada estrato, principalmente el muestreo en bloque.

Entrevistas

Un auditor de calidad usa varios tipos de herramientas para planificar y llevar a cabo la auditoría (ejecución), como también para analizar y reportar los resultados.

El entendimiento de esas herramientas es vital para una efectiva auditoría de calidad. Tanto el auditor como el auditado usan herramientas y técnicas para definir los procesos, identificar y caracterizar problemas y reportar resultados. Un auditor de calidad para determinar si el auditado las está utilizando correctamente y de manera efectiva. Son una de las fuentes primarias de información para los equipos de auditoría; los auditores se deben preparar con anticipación para realizarlas.



Esto incluye:

- Selección cuidadosa de los entrevistados.
- Coordinación, por parte del equipo de auditoría, de la elaboración del calendario con suficiente anticipación para asegurar la participación de los entrevistados y evitar una posible duplicación.
- Revisión de la información disponible.
- Revisión de los hallazgos de entrevistas anteriores relacionadas con las entrevistas.
- Preparación de preguntas específicas y líneas de investigación.

Diagrama causa y efecto:

Desarrollado por Kaoru Ishikawa en 1943; también se le llama diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, por su forma parecida a un pescado. se usa cuando existen posibilidades simples de encontrar causas que dieron origen a un problema o efecto. La cabeza del pescado estaría representada por el efecto y sus posibles causas estarán en las ramas principales del cuerpo del “pescado”.

Estas ramas principales típicamente son las siguientes:

- Personas.
- Métodos.
- Materiales.
- Ambientes.
- Medida.

Otras ramas pueden ser utilizadas dependiendo de efecto que se esté analizando.

Por ejemplo si se desea analizar cómo se puede prevenir un error en el diseño de un producto tendríamos las siguientes ramas principales:

- Insumo de clientes.
- Control de diseño.
- Adiestramiento.
- Control de documentos.

Cuando se entiende la finalidad de esta herramienta, el auditor comprenderá que la misma puede ser utilizada para analizar un proceso o el resultado de un sistema.

El CE es una buena herramienta para auditar ya que enfoca al auditor en qué buscar cuando está ejecutando la auditoría como también le enseña la interrelación entre cada una de las características del proceso (ramas principales) con el efecto. Esta herramienta es un complemento del conocimiento que pueda tener el auditor en el proceso auditado.

Encuesta

Es un instrumento de recolección de información que se realiza utilizando un formato de cuestionario conformado por un conjunto de preguntas.



Sirve para investigar, indagar o sondear sobre un asunto determinado y/o para medir, una o más variables dentro de una investigación o estudio, dentro de una población objetivo que reúna las condiciones requeridas de acuerdo con el objeto del proyecto o tema.

Pueden ser útiles para recopilar la información pertinente para la auditoría. Pueden ser enviadas por correo u otro método a las personas, organizaciones, firmas privadas y otras personas que se supone conocen el programa o área de la auditoría, en la cual se interesa o pueden ser aplicadas directamente por los auditores.

Las personas que contesten pueden estar asociadas con el programa o área de la auditoría directa o indirectamente como beneficiarios, usuarios, administradores, contratistas o simplemente como posibles fuentes de información que podrían servir de ayuda en la labor de auditoría.

Los resultados de un proceso pueden atribuirse a múltiples factores, por lo tanto debe existir una relación de **CAUSA – EFECTO** entre los mismos.

Cuando se enfrenta un problema complejo, en la mayoría de los casos se procede a efectuar un listado donde se indiquen las diferentes causas, clasificando las variables más importantes que posiblemente generen el problema.

Es difícil resolver un problema si no se dispone de un mecanismo que permita ver totalmente la cadena de causas y efectos.

Mediante la aplicación de esta técnica, posible determinar las causas que originan determinado efecto o problema y por ende emprender la búsqueda de soluciones. Con este diagrama se pretende:

- Representar visualmente las causas probables del problema o efecto.
- Ayudar al equipo de auditores a identificar causas probables de los problemas o efectos.
- Analizar y eliminar causas de un problema o efecto.

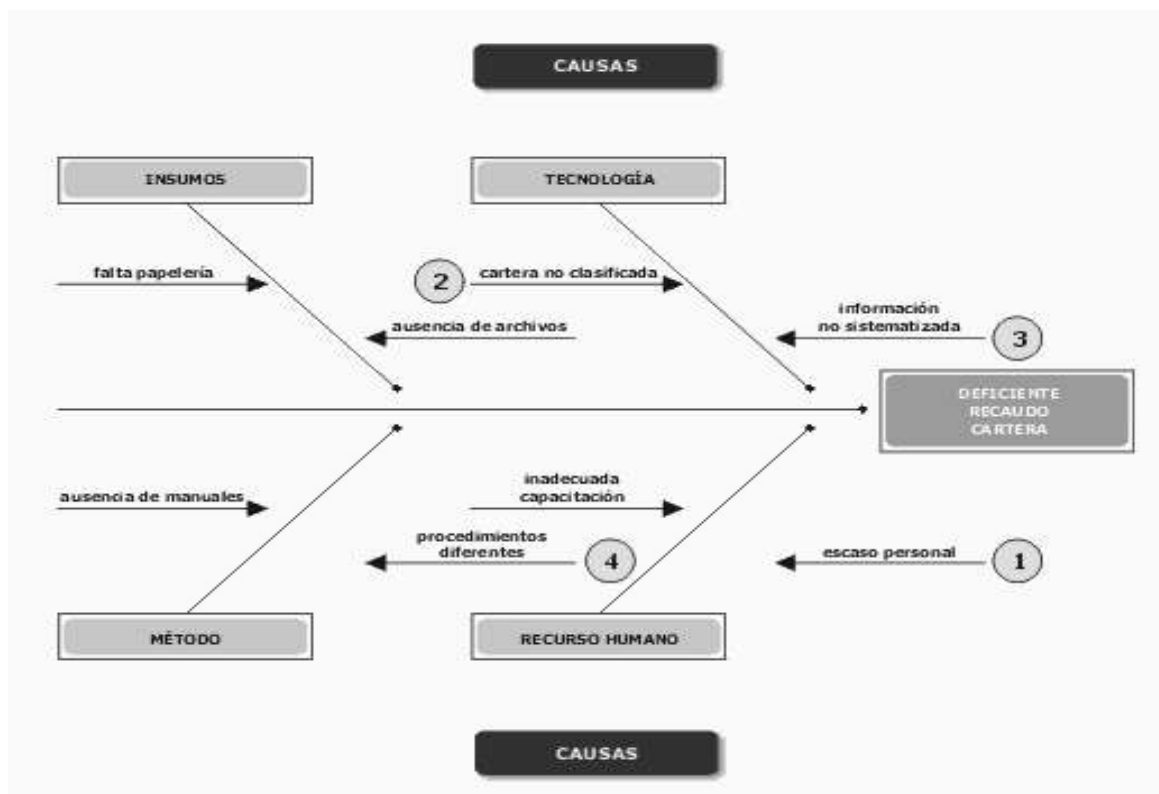
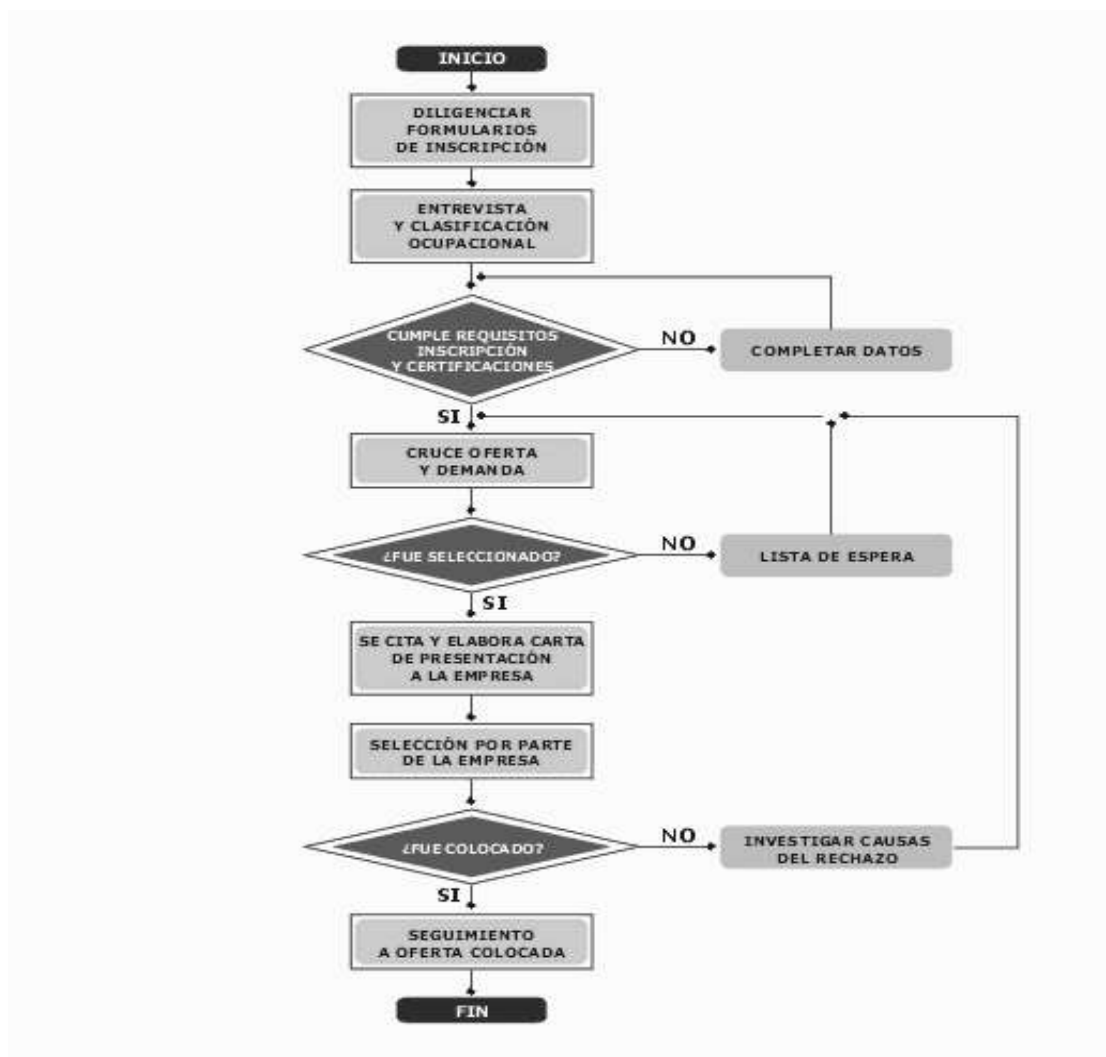


Diagrama de Flujo

Es una representación reticular de un sistema. El DF contempla el sistema en términos de sus componentes indicando los enlaces entre tales elementos. Muestra el sistema como una red de procesos funcionales, conectados entre sí por "tuberías" y "depósitos" de datos permitiendo describir el movimiento de los mismos a través del sistema. Describe lugares de origen y destino de datos-transformaciones a las que son sometidos los datos-lugares en los que se almacenan los datos dentro del sistema-los canales por donde circulan los datos.

Es una representación gráfica que permite al analista definir entradas, procedimientos y salidas de la información en la organización bajo estudio, permitiendo así comprender los procedimientos existentes con la finalidad de optimizarlos, reflejándolos en el sistema propuesto.



Técnica de Tascoi

Mediante esta, el equipo auditor establece la identidad en uso de la organización, con el propósito de determinar: ¿Qué hace realmente la entidad?, ¿Cómo lo hace?, ¿Para qué lo hace?, ¿Quiénes son sus propietarios? y ¿Cuáles sus clientes?

La información para su construcción la obtiene el auditor a través de entrevistas con los directivos de la entidad auditada.



La estructura de la herramienta es:

Transformación: Las actividades que la organización hace en el día a día para producir sus bienes y/o servicios.

Actores: Las personas o funcionarios de la organización que hacen la transformación.

Suministradores o Proveedores: Las personas que proporcionan los recursos, información e insumos para hacer la transformación.

Clientes o Usuarios: Todas aquellas personas a quienes van dirigidos los productos, bienes o servicios que transforma la organización.

Owners o Dueños: Quienes pueden decidir cambios en la transformación de la organización, por ejemplo el gerente, el director, las juntas o consejos directivos.

Intervinientes: Aquellas instituciones del entorno que regulan a las organizaciones que transforman o agregan valor.

Desdoblamiento de Complejidad

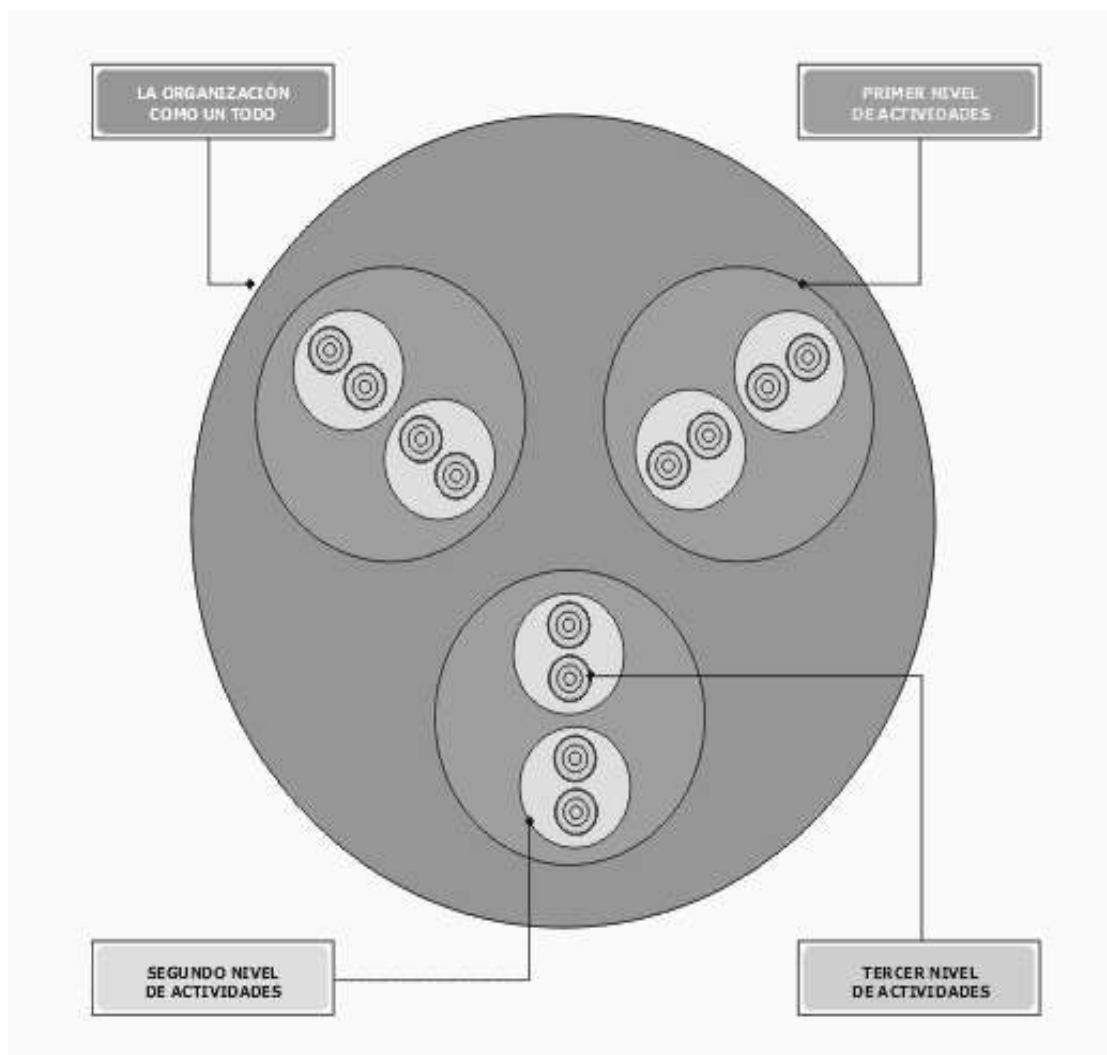
Es un mapa que permite visualizar las diferentes actividades primarias o misionales que desarrolla una Entidad en su día a día para lograr su propósito. La construcción de este diagrama permite al auditor entender y comprender el negocio de una organización.

Las actividades primarias o misionales son el conjunto de tareas básicas de la Entidad auditada en las cuales se agrega valor al producto o servicio.

Construyendo un diagrama así el auditor puede apreciar las diferentes actividades primarias que constituyen la razón de ser de la Entidad, empezando por el de toda la organización, siguiendo con las actividades primarias claves del primer nivel, del segundo nivel y así sucesivamente hasta identificar claramente las actividades básicas donde se empieza a agregar valor al producto o servicio.

Determinadas las actividades básicas el auditor debe identificar los procesos que las apoyan y los pasos que se dan en cada proceso. La habilidad del auditor al observar la forma como se relacionan los procesos y pasos con el propósito de la actividad básica, le facilitan identificar áreas críticas donde puede focalizar su auditoría.

La herramienta del desdoblamiento de complejidad facilita al auditor analizar las actividades primarias que realiza la organización en cada nivel estructural; le permite relacionar el propósito que se atribuye a la organización al enunciar su identidad, con la estructura organizacional requerida para llevar a cabo éste propósito.



Matriz DOFA

Es una herramienta de comparación que se fundamenta en información proveniente de las matrices de evaluación del factor interno y externo así como el perfil competitivo. Cotejar las debilidades y fortalezas internas con las amenazas y oportunidades externas, origina estrategias alternativas factibles con el objeto de confrontar factores internos y externos.

Es una técnica que permite a la empresa ubicarse tanto interna como externamente, tomar correctivos, plantear estrategias y proponer o reevaluar los objetivos, a través de: revisar al



interior de la empresa sus Debilidades y Fortalezas y al exterior sus Amenazas y Oportunidades.²¹

Matriz DOFA

Dejar siempre en blanco.	DEBILIDADES (D) Hacer lista de fortalezas	FORTALEZAS (F) Hacer lista de debilidades
OPORTUNIDAD (O) Hacer lista de oportunidades	ESTRATEGIAS (FO) Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades	ESTRATEGIAS (DO) Vencer debilidades aprovechando oportunidades
AMENAZAS (A) Hacer lista de amenazas	ESTRATEGIAS (FA) Usar fortalezas para evitar amenazas	ESTRATEGIAS (DA) Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas

CAPÍTULO 3. LA NECESIDAD DE MANEJAR UN INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

3.1 Tipo de actividades

Las diferentes figuras que están en una sucursal y sus actividades son:

Gerente: Encargado del manejo y supervisión de su equipo de trabajo en la sucursal.

E.C: Realizar la venta de todos los productos financieros, atención personalizada y detectar las necesidades de los clientes y usuarios de la sucursal.

Ejecutivo Premier (E.P): Encargado de la atención personalizada a clientes rentables para la sucursal; traer nuevas inversiones de clientes.

Ejecutivo de Servicio Anfitrión (E.S.A): Ofrecer un mejor servicio a los clientes desde el primer contacto en la sucursal, asesoría y direccionamiento de clientes identificando sus operaciones y necesidades a fin de encontrar las mejores alternativas de servicio y productos disponibles.

E.S: Atención a clientes y usuarios en ventanilla, ventas referenciadas, detectar necesidades de los clientes y canalizarlos al E.A o E.C para cerrar una venta.

²¹ Richard E. Ziegler & Walter G. Kell ,Auditoria Moderna Edición 3ra, México, D.F



3.2 Algunos instructivos existentes

ITCASE5-099.- Instructivo para el alta a nuevos clientes al programa premier.

ITCASE5-187.- Instructivo para clientes “*advance*”.

CATASER001.- Catalogo de tarifas y comisiones de productos y servicios bancarios.

Manual PREMIER.- Manual Premier.

GCL 100008.- Políticas de clasificación de la Información.

GSM.- FIM de Operaciones.

BADIRECTA001.- Centro de atención Telefónica Banca Directa “Banca Telefónica & Call Center”.

EDOSCTA001.- Reimpresión de Estados de Cuenta.

ITCASE5-098.- Brindar el servicio al cliente en las sucursales.

3.3 Supervisión en el área de trabajo para las medidas mínimas de seguridad

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores está por modificar la Circular Única de los bancos, que está vigente, dentro de la cual se incluirán las medidas básicas de seguridad que deben cumplir los bancos conforme al artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Se establece que:

Las instituciones de crédito deberán establecer medidas básicas de seguridad que incluyan la instalación y funcionamiento de los dispositivos, mecanismos y equipo indispensable, con objeto de contar con la debida protección en las oficinas bancarias para el público, factores y dependientes que las ocupen, así como del patrimonio de la institución. Cuando las instituciones contraten a las personas referidas en el artículo 46 Bis 1 de esta Ley, con el objeto de que éstas reciban recursos de sus clientes, en efectivo o cheque, adicionalmente deberán asegurarse que los establecimientos que al efecto utilicen dichas personas para llevar a cabo tales operaciones en representación de las propias instituciones, cuenten con las medidas básicas de seguridad que se establezcan conforme a lo señalado en el presente artículo.

Para implementar lo señalado en el párrafo anterior, dichas instituciones deberán contar con una unidad especializada.



La Comisión Nacional Bancaria y de Valores podrá dictar, mediante reglas de carácter general, los lineamientos a que se sujetarán las medidas básicas de seguridad que deberán establecer las instituciones de crédito y los prestadores de servicios o comisionistas que las instituciones contraten para la recepción de recursos de sus clientes, en efectivo o cheque, en términos del artículo 46 Bis 1 de esta Ley, y vigilará que las instituciones cumplan con las disposiciones aplicables en la materia.

No se permitirá la contratación de personal al amparo del artículo 46 Bis 1 de esta Ley, para realizar en el interior de las sucursales de atención al público de las instituciones de crédito, cualquiera de las operaciones a que se refiere el artículo 46 de este ordenamiento.²²

Estas medidas desregulan los aspectos fundamentales para la seguridad de las Instituciones, en particular de sus sucursales, instalaciones, bienes, patrimonio, trabajadores y público usuario, así como para el resguardo en la transportación de efectivo y valores, dejando a las instituciones financieras definir estos temas. Así, la instalación de cámaras de seguridad irá variando según el tipo de sucursal de que se trate, retirando además la obligación de que los cajeros automáticos que se encuentren fuera de las sucursales cuenten con sistemas para grabar imágenes.

Adicionalmente, se restablecen los controles de accesos al área de cajeros automáticos ya sea electrónicos o mecánicos, medida que fue retirada desde el sexenio pasado (2006-2012), a recomendación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en virtud de que estos sistemas contribuían a la replicación de tarjetas de crédito y débito por parte de los delincuentes.

Este último tema ha preocupado especialmente a la CONDUSEF ya que mensualmente se presentan en promedio 5,000 quejas en contra de estos dispositivos, por lo que incluso ha recomendado que la Banca, a través de sus Centrales de Monitoreo, inhiba el software del equipo cuando se detecte que el cajero está siendo manipulado indebidamente y que invariablemente incluyan en equipos de grabación de imágenes de todos los movimientos que se efectúan, a fin de que se ponga a disposición de los usuarios este material como elemento adicional para aclarar las controversias existentes.

Además ha impulsado desde 2005 la emisión de una Norma Oficial Mexicana (NOM) que brinde más protección a los tarjetahabientes en relación con los cajeros automáticos, pero el proyecto no ha avanzado.

De este documento se desprende que las instituciones financieras insisten en no prestar atención a las recomendaciones que en la materia les han hecho distintas autoridades desde el año 2000.

²² Ley de instituciones de crédito DOF 04-06-2001, 01-02-2008



Normar y establecer las Medidas de Seguridad que se deben seguir en las Sucursales y Módulos que manejan efectivo, así como en las Oficinas que cuentan con sistemas de alarma.

Prohibición del uso de equipo de comunicación móvil e inalámbrica dentro de la Sucursales y Módulos.

Por Disposición Legal (Diario Oficial de la Federación, publicado jueves 3 de octubre de 2002. REGLAS GENERALES QUE ESTABLECEN LAS MEDIDAS BASICAS DE SEGURIDAD. Manual Autorizado 5 de octubre del 2004 por SHCP. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquier medio de comunicación móvil o inalámbrica dentro de las Unidades de Negocios (UN) y Módulos que manejan efectivo a nivel nacional.

Se entiende como equipo de comunicación móvil o inalámbrica: teléfonos celulares, radios de comunicación, Nextel, Beepers, *Sky-Tel*, *Palms*, etc. Así como accesorios tales como *bluetooth*, USB, *ipod* (en todas sus versiones y similares), *ipaq* (en todas sus versiones y similares) cámaras fotográficas y de video en aparatos telefónicos.

El personal de la Institución que se encuentre en una Sucursal y/o Módulo no puede usar teléfono celular o cualquier otro medio de comunicación inalámbrico mientras se encuentre dentro de las instalaciones. El equipo de comunicación móvil o inalámbrica debe permanecer apagado y fuera de las áreas seguras.

Por personal de la Institución se entiende: Empleados, Directivos, Mandos Medios, Personal de visita, Personal “*outsourcing*”, Personal promotor y todo el que mantenga relación laboral con la institución financiera. Adicionalmente, cualquier proveedor que acuda a Sucursales y/o Módulos tampoco podrá hacer uso de celular mientras se encuentre dentro de las instalaciones.

El uso del medio de comunicación inalámbrico se refiere al uso como teléfono, cámara fotográfica, cámara de video, envío y recepción de mensajes, agenda y cualquier otra actividad que implique interactuar con el equipo.

Por áreas seguras se entiende: área de ventanillas, área de ante bóveda, bóveda para el caso de sucursales tradicionales, área de dotación al ATM, área de cajas de seguridad. El medio móvil sólo podrá portarse, apagado, en áreas como patio público y plataforma. En áreas de oficina que se ubiquen dentro de las Sucursales y/o Módulos y que desde las mismas se pueda observar a simple vista el área de patio público de la Sucursal/Módulo, no importando que exista un cristal que separe las áreas, tampoco se podrá usar el medio móvil, sólo podrá portarse apagado.

En caso de evidenciarse que el personal de la Institución hace uso del medio móvil, éste será susceptible de despido, por violación a las normas antes señaladas.



Bajo ninguna circunstancia se podrá portar y mucho menos usar cualquier medio móvil dentro de las áreas seguras de la Sucursal/Módulo, tampoco dentro de la cocineta, ni dentro del baño. Bajo ninguna circunstancia se podrán recibir mensajes de texto, utilizar el alta voz o la cámara fotográfica y de video del teléfono celular. En caso de evidenciarse que el personal de la Institución hace uso del medio móvil, éste será susceptible de despido.

Las oficinas domiciliadas en el mismo inmueble de una Sucursal y/o Módulo, deberán atender esta disposición siempre y cuando se encuentren dentro del espacio físico de la sucursal y que la visibilidad sea libre hacia el patio público de la misma. En caso de que las oficinas tengan entrada independiente a la Sucursal/Módulo y que no exista visibilidad hacia el interior de la misma podrán hacer caso omiso de lo establecido.

Se debe evitar que los clientes hagan uso de aparatos de comunicación móvil o inalámbrica dentro de la Sucursal ó Módulo. En caso de que algún cliente y/o persona ajena a la Institución haga uso de equipo de comunicación móvil o inalámbrica dentro de las instalaciones, se le debe informar que dicha acción está prohibida, tal como lo menciona el Diario Oficial de la Federación de fecha 3 de octubre de 2002.²³ Se deberá invitar al cliente a que suspenda el uso inmediatamente.

Si el cliente o la persona no apaga su equipo, se debe solicitar apoyo al elemento de seguridad (en caso de que cuente con el mismo). Si la situación se identifica de riesgo por la solicitud al cliente, se deben activar los dispositivos de seguridad y reportar al área de Seguridad de su localidad, solicitando apoyo.

La responsabilidad de reportar estos incidentes al área de Seguridad es del responsable de la Sucursal ó Módulo.

Si no cuenta con la señalización que prohíbe el uso de teléfonos celulares lo debe solicitar a sus autoridades correspondientes para evitar que la propia institución viole sus normas.

El personal y los visitantes de las instalaciones tienen prohibido tomar fotografías o video en cualquiera de las áreas, con cualquier clase de equipo (incluyendo las cámaras de los teléfonos celulares), sin previa autorización de la Dirección General o de la Dirección de Seguridad. En las áreas en que los procesos utilizados o la información almacenada sean particularmente delicados.

Bajo ninguna circunstancia se conectará equipo fotográfico a los sistemas informáticos del Banco, a menos que se haga a través de las instalaciones proporcionadas y respaldadas por el área de Sistemas específicamente para ese propósito.

²³ DOF: 03/10/2002 Capítulo IV de las Prohibiciones y Sanciones. Decima Octava y Decima Novena, de las Reglas Generales que establecen las medidas básicas de seguridad, a que se refiere el artículo 96 de la ley de instituciones de crédito.



Cuando la dirección general autoriza que se tomen fotografías (por ejemplo, en ocasiones especiales, durante ceremonias de premiación.), deberá asegurarse de que al hacerlo no se infrinjan la privacidad personal y la confidencialidad de los clientes, ni se ponga en riesgo la seguridad de los empleados, las instalaciones o el equipo.

Se deberá aplicar el sentido común respecto a lo delicado del área del fondo y los alrededores que aparecerán en la imagen a fin de asegurarse que no se grabará información confidencial sin saberlo.

En caso de ser requerida la toma de fotografías y/o video, deberá estar justificada plenamente dicha necesidad y se deberá contar con la autorización del Director responsable del área que solicita, así como del Director responsable del área a ser fotografiada.

Se deberá reportar la toma de fotografías con un mínimo de 24 horas de anticipación al área de Seguridad de su localidad, por medio de un correo electrónico con las autorizaciones de los Directores antes mencionados.

Aspectos de seguridad de los Cajeros Automáticos y medidas que se deben seguir durante la dotación en las Sucursales y Módulos.

Es responsabilidad de todos los empleados que laboran en Sucursales, Módulos y Oficinas que cuentan con alarma en México, conocer y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en materia de Seguridad en forma personal e institucional, cuando se encuentren en alguno de los lugares establecidos.

El Gerente es responsable de todo lo que en materia de seguridad acontece en la Sucursal ó Módulo que esté bajo su responsabilidad, así como dar a aviso a las áreas correspondientes de cualquier desapego a los lineamientos establecidos. En ausencia del Gerente el empleado de mayor jerarquía en la Sucursal, es el “FUNCIONARIO RESPONSABLE” de vigilar el cumplimiento de las normas sobre Seguridad y Protección establecidas en el Manual Tipo autorizado por la CNBV.²⁴

La apertura de la Sucursal deben realizarla mínimamente dos personas, uno de los cuales pueden ser el Gerente o E.C y el segundo debe ser el E.S encargado de bóveda (E.S.E.B). Este debe presentarse a la apertura junto con el Gerente y/o E.C así como un E.S.

El personal debe ingresar al menos 30 minutos antes del horario de apertura al público. Únicamente se permite el acceso al personal de plataforma, del área de cajas, de limpieza y

²⁴ El Manual Tipo es un documento de referencia obligatoria para la elaboración de los Manuales de Seguridad y Protección. Dicha disposiciones se encuentran en los artículos tercero, cuarto, quinto y sexto de las Reglas Generales que establecen las medidas básicas de seguridad, a que se refiere el artículo 96 de la ley de instituciones de crédito la cual fue tomada como referencia por la SHCP para actualizar los lineamientos aplicables en materia de seguridad en las instituciones de crédito.



al elemento de seguridad (en el caso). Una vez que hayan ingresado, no se debe permitir el acceso o la salida a persona alguna. No se debe permitir la entrada a acompañantes de empleados ni de menores de edad.

Empresa de Traslado de Valores (ETV)

Únicamente puede ingresar antes de la apertura al público y/o después del cierre, el personal de la (ETV), previa identificación, en caso de no presentarse el personal que regularmente asiste, previo a darles acceso, se debe corroborar la identificación del personal de la ETV con el catálogo, en caso de no identificarlo, el Gerente o EC debe avisar de inmediato al área de Seguridad de su región.

La ETV entregará a cada una de las Sucursales el catálogo del personal autorizado para realizar los servicios de recolección y entrega de valores cada 6 meses o en periodos de tiempo inferiores (según políticas de la ETV). Cuando se trate de cambios de personal autorizado (por altas o bajas), el área de Logística Monetaria y la ETV deberá enviar una carta informando de la actualización con el nombre, firma y fotografía de la persona que se da de alta o de baja.

Adicionalmente se confirma que está estrictamente prohibido realizar en área de ventanillas:

1. Preparar envases para entregar efectivo a la ETV y/o concentración a *Rotary*.
2. Realizar la recepción de efectivo por ventanilla (la cual deberá realizarse a través de la ventanilla “*transfer*” de la puerta esclusa unipersonal de acceso a ventanilla).
3. Abrir envases por dotaciones recibidas de la ETV (invariablemente deberán abrirse dentro del área de bóveda).

Los Cajeros Automáticos (ATM)

Las medidas que se deben seguir durante la dotación del mismo, evitando actos ilegales o fraudulentos.

Como medio de entrega de efectivo y prestación de otros servicios bancarios, se instalan bajo dos principios fundamentales:

1. Agilizar y apoyar la operación de las Sucursales y Módulos.
2. Extender y acercar los servicios bancarios al público usuario.



3.4 Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Por ser algo muy delicado dentro de una institución bancaria, además de sus implicaciones políticas y sociales, el tema lo desarrolle de la siguiente manera:

¿Qué es el Lavado de Dinero?

Es un proceso mediante el cual los recursos económicos obtenidos a partir de un delito, son introducidos a la considerada economía formal con la intención de ocultar su origen.

¿Para qué sirve?

Lo hacen básicamente para lograr tres fines:

- 1.- Que el dinero obtenido ilícitamente no sea confiscado por las autoridades.
- 2.- Que dicho dinero no pueda servir de evidencia para que las autoridades capturen a los autores del crimen.
- 3.- Para financiar la continuidad de sus actividades ilícitas.

¿Por qué combatirlo?

Puede producir distorsiones económicas graves, pero sobre todo, permite que un criminal siga operando al dotarlo de recursos frescos. Produce también daños serios en la sociedad que lo permite pues indirectamente está favoreciendo la comisión de otros delitos.

Combatiéndolo se ataca también a la delincuencia, al impedir que goce del producto de su crimen.

¿De qué delitos puede provenir el dinero “lavable”?

De una gran variedad que, como rasgo común, arrojan un beneficio económico. Son entre otros:

- 1.- Narcotráfico.
- 2.- Secuestro.
- 3.- Tráfico de personas
- 4.- Tráfico de armas.
- 5.- Contrabando.



Como tal, ¿es un delito?

Si, en México es grave previsto en el artículo 400 bis del Código Penal Federal, aunque también puede darse como delincuencia organizada, en términos de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada.²⁵

Por supuesto, también constituye un delito en la gran mayoría de los países, aunque otros lo solapan a su modo y con sus peculiares leyes, llamados comúnmente “paraísos financieros”.

¿Qué tiene que ver con el sistema financiero?

Como ya mencione, tiene como propósito ocultar el origen ilícito del dinero. Uno de los caminos viables para hacerlo es introducirlo al sistema financiero legal y mezclarlo a través de un número indeterminado de transacciones, mientras más complicadas mejor, como capitales legítimos.

¿Cómo funciona?

Se reconocen principalmente tres momentos que ocurren en un sistema cíclico: introducción, transformación e integración.

La primera etapa es la introducción.- Consiste en hacer que los recursos ilícitos entren por primera vez al sistema.

Ejemplo: Un vendedor de drogas que acaba de recibir el pago de la venta. El recibe efectivo. Aunque puede ser el mismo, generalmente ocupan personas con las que no tiene relación aparente para hacer uno, varios o una cadena estructurada de depósitos en cuentas bancarias.

Con este hecho se logra introducir el dinero en efectivo en el sistema.

La segunda etapa es la transformación.- Sucede cuando el lavador de dinero pretende confundir el origen del mismo, a través de una serie de transacciones (a veces complejas) que involucra una serie de personas o negocios, aparentando realizar las operaciones que llevan a cado, día con día, miles y miles de personas y empresas.

En la etapa de transformación, puede hacer uso de figuras de negocios, perfectamente legítimas, para intentar ocultar el origen de los recursos. En México se conocen comúnmente como “prestanombres” o “testaferro”.

Ejemplo: puede abrir una cuenta bancaria a nombre de una institución que tenga por objeto recibir donaciones del público para destinarlas a la construcción de un hospital.

²⁵ Código Penal Federal vigente.



Las cosas adquieren otra dimensión si sucede que dichas donaciones viene en realidad de negocios de drogas y el hospital nunca será puesto en operación, sino que servirá únicamente de fachada para pagar farmacias, que tampoco existen como tal, cuyo dinero se utiliza para pagar las armas del narcotraficante.

Aunque es común que un lavador de dinero utilice empresas que en realidad no existen, en ocasiones el dinero ilícito es mezclado con aquel que generan personas o compañías a través de sus actividades normales.

La tercera etapa es la integración.- En esta, los fondos ilícitos han adquirido una forma distinta de cuando entraron por primera vez en el sistema financiero. Podemos decir que se han “integrado” formalmente a él y ahora están plenamente confundidos con otros fondos totalmente legítimos, pues parecen venir de actividades o negocios bien establecidos.

¿Qué es el Financiamiento al Terrorismo?

Es el acto de destinar recursos económicos para apoyar y fomentar actividades de organizaciones catalogadas por los gobiernos legítimamente constituidos como “terroristas”.

Así, el terrorismo es definido como la utilización de medios violentos en contra de la población o los servicios públicos para producir temor en la gente, con la finalidad de perturbar la paz pública, socavar la autoridad del estado o presionar al gobierno para que tome una determinación.²⁶

¿Qué es un Beneficiario Final?

Es aquella persona que por medio de otra obtiene los beneficios derivados de una cuenta, contrato u operación.

También comprende aquellas personas que ejerzan el control efectivo final sobre una persona moral o acuerdo legal, así como, en su caso, los fideicomisarios de un fideicomiso.

Es importante señalar que: Uno de los objetivos del conocimiento del cliente es determinar si es el dueño de los recursos que maneja en su cuenta o en realidad existe o existen personas físicas o morales que son las verdaderas dueñas de los mismos.

¿Qué es una Operación Inusual?

Es aquella que se aleja de las transacciones habituales de un cliente, en razón de su monto, frecuencia, instrumentos utilizados o cualquier otra condición que la aleje de la normalidad y en la que no haya una explicación aparente.

²⁶ El tipo penal de Financiamiento al Terrorismo está contemplado en los artículos 139 y 148 Bis del Código Penal Federal.



¿Qué es una Operación Preocupante?

Es aquella operación realizada por un empleado o funcionario de la institución que pudiera encontrarse vinculada a su vez a con una Operación Inusual y que por su naturaleza, vulnera la aplicación de los controles para prevenir el Lavado de Dinero.

¿Qué es una Operación Relevante?

Es aquella transacción de depósito o retiro en instrumentos monetarios (básicamente efectivo) por un importe igual o superior a los 10,000.00 dólares americanos o su equivalente en moneda nacional.

¿Qué es un instrumento Monetario?

Las instituciones financieras están obligadas a reportar dichas operaciones a la SHCP, por conducto de la Comisión Nacional que corresponda.

En el caso de las Operaciones Relevantes, los billetes y la moneda mexicana o los de curso legal de cualquier otro país, cheques de viajero y las monedas acuñadas en platino, oro y plata.

¿Cómo se regula en México?

- 1.- A través de las disposiciones emitidas por la SHCP para prevenir, detectar y reportar operaciones con recursos de procedencia ilícita (Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo) que se publico en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Mayo del 2004.
- 2.- Las disposiciones emitidas por la SHCP son de aplicación obligatoria para todas las entidades que conforman el Sistema Financiero Mexicano y tiene su fundamento en las 40 recomendaciones emitidas el 20 de junio del 2003 por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).²⁷
- 3.- La regulación mexicana en materia de Prevención de Lavado de Dinero señala que las instituciones financieras tienen, como regla general, la obligación de elaborar un expediente de sus clientes que contenga los datos sobre ellos, así como documentación que acredite su identidad y domicilio.
- 4.- La regulación establece que las políticas internas de las instituciones financieras deben incluir y observar lineamientos para la identificación de usuarios (personas físicas o morales que utilizan los servicios que prestan las instituciones financieras, sin tener una relación contractual con las mismas).

²⁷ Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el Blanqueo de Capitales (GAFI) CNBV, 2012.



¿Qué es el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)?

Es un Organismo Internacional de mayor importancia en materia de combate al Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en el que participan los gobiernos de los países que lo integran; México es miembro desde junio del 2000.

Los países miembros tienen el compromiso de seguir una serie de recomendaciones, mismas que proporcionan un esquema de medidas amplias, global y coherente para combatir el Lavado de Dinero y financiamiento al Terrorismo.

Periódicamente, practica evaluaciones sobre los esfuerzos internacionales en la materia, emite informes especiales sobre las nuevas tipologías y señala a los países y territorios no cooperantes con estas cooperantes.

¿Qué es un Cliente de Categoría Especial?

Clientes que representan un riesgo más alto de exposición al Lavado de Dinero y a la reputación del Grupo debido a sus características, tales como *status* público, empleo, antecedentes, entre otras circunstancias.

Clasificación de Clientes de Categorías Especiales (SCC's):

1.- Categoría principal

Compuesta por individuos que en términos de las disposiciones emitidas por la Secretaría de Crédito Público, también se les denomina como Personas Expuestas (PPE's)

- Jefes de Estado/gobierno (locales o extranjeros).
- Políticos de alto rango (líderes partidistas, gremiales o sindicales, entre otros).
- Líderes religiosos.
- Altos funcionarios de Gobierno (Ministros, Secretarios de Estado y jefes de unidades administrativas/incluyendo los directores de empresas públicas).
- Líderes del Congreso del Congreso de la Unión o miembros del Congreso de Alto perfil (Diputados y Senadores).
- Gobierno de los 32 estados (incluyendo el D.F).
- Oficiales de alto rango del Poder Judicial (Presidente de la Suprema Corte y Ministros).
- Oficiales militares de alto rango.

2.- Categoría secundaria

Personas que están vinculadas o relacionadas con una Persona Políticamente Expuesta (PPE's) es decir aquellas que puedan recibir dinero sucio en representación de o como consecuencia del vínculo que los relaciona.



- Familiares directos (cónyuges, hijos, padres, hermanos/hermanas).
- Asistentes u otros asesores cercanos.
- Socios comerciales.
- Negocios/compañías en los cuales una persona tenga algún interés o ejerza alguna influencia.

3.- Otras categorías

Personas y negocios, que por la naturaleza de sus actividades, están expuestas a un alto riesgo en materia de Lavado de Dinero, es decir, que son susceptibles al manejo de recursos vinculados con actos ilícitos, tales como:

- Casas de cambios.
- Transmisores de dinero y/o fondos.
- Centros nocturnos o con actividades de apuestas y/o juegos de azar.
- Compañías involucradas en actividades militares (incluyendo las no puramente militares tales como los vehículos blindados).
- Compañías involucradas en el comercio de joyería, oro, metales preciosos.
- Organizaciones de caridad.
- Agentes aduanales.
- Agencias de viaje.
- Personas que posean, operen o ejerzan algún control significativo en cualquiera de los negocios o actividades mencionadas anteriormente.

La regulación mexicana establece que los clientes no residentes en el país deben considerarse como Clientes de Alto Riesgo, por lo que antes de formalizar un negocio con estas personas es necesario conocer las razones y los motivos por los que requieren de servicios financieros en territorio nacional.

¿Qué es un “*Shell Bank*”?

Se denomina así a aquellas instituciones de crédito constituido en países en donde la actividad bancaria no se encuentra regulada o supervisada de manera particular o que carecen de regulación.

También a aquellas instituciones que no tiene una “presencia física” entendida como un lugar de residencia constituido, oficinas propias ni empleados, solo una dirección “virtual”, como ocurre como los paraísos “financieros” del tipo de las islas caimán.

3.5 Algunos ejemplos conocidos

Una de las actividades que son realizadas por parte de los E.C o Gerente son los reportes de visita y el cuestionario de KYC (conocimiento de clientes personas físicas y/o morales).



Estos cuestionarios son obligatorios ya que son una herramienta para conocer las actividades que realizan los clientes y así poder detectar algunas actividades inusuales que den pie al Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.²⁸

CUESTIONARIO PARA EL CONOCIMIENTO DE CLIENTES, PERSONAS FISICAS Y/O MORALES.

Un cuestionario tipo, es el siguiente:

I. INFORMACION GENERAL

Fecha:

Producto (s) o servicio (s) a contratar:

Producto (s) o servicio (s) que el prospecto de cliente tenga o haya tenido contratado (s) en la institución.

¿El prospecto de cliente tiene o ha tenido relación con alguna (s) otra (s) entidad (es) financiera (s)?

- No
- Si, especifique:

Nota: Para el caso de cotitulares, se deberán asentar los datos de cada uno de ellos.

Tratándose de terceros autorizados, se deberán obtener los datos generales de cada uno de estos.

II. DATOS GENERALES DEL PROSPECTO DE CLIENTE

Nombre (s):

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Fecha de Nacimiento:

²⁸ Fuente HSBC MEXICO



Lugar de Nacimiento:

Nacionalidad:

Estado civil:

Profesión:

Actividad:

Grado máximo de estudios:

Nombre completo de cónyuge, en su caso:

Nombre (s) del (los) dependiente (s) económicos (s), en su caso

Domicilio particular:

Tiempo de residir en ese domicilio:

Nota: En caso de ser menor a un año, se deberá anotar además el domicilio anterior.

Teléfono (s) (casa y/o celular):

Correo (s) electrónico (s) (en su caso):

Fax (en su caso):

¿El prospecto de clientes es residente o de nacionalidad de un país o territorio considerado como no cooperante o con régimen fiscal preferente?

- No
- Si. Especifique:

En caso de que el prospecto de cliente resida en el extranjero. ¿Cuáles son las razones por las que desea controlar el producto o servicio en territorio nacional?

RFC (con homoclave) y/o CURP. Tratándose de extranjeros o residentes en el extranjero, número de identificación fiscal (en su caso). En ambos casos, los datos correspondientes se asentaran cuando el prospecto de clientes cuente con ellos.

III. DATOS GENERALES DEL APODERADO DEL PROSPECTO DE CLIENTE

Nombre:



Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Fecha de Nacimiento:

Lugar de Nacimiento:

Nacionalidad:

RFC (con homoclave) y/o CURP. Tratándose de extranjeros o residentes en el extranjero, número de identificación fiscal (en su caso). En ambos casos, los datos correspondientes se asentaran cuando el apoderado del prospecto de clientes cuente con ellos.

Domicilio particular:

Tiempo de residir en ese domicilio:

Nota: En caso de ser menor a un año, se deberá anotar además el domicilio anterior.

Teléfono (s) (casa y/o celular):

Correo (s) electrónico (s) (en su caso):

Fax (en su caso):

Nota: En caso de existir otros apoderados, que el prospecto de cliente haya autorizado para efectos de la apertura y manejo de la cuenta o celebración del contrato, deberán completarse los datos de identificación de cada uno de ellos.

IV. FUENTES DE INGRESO

1.- Por ejemplo

Datos del empleo actual:

- Nombre, denominación o razón social del patrón.
- Giro o actividad:
- Domicilio:
- Teléfono (s):
- Cargo:
- Antigüedad:

Nota: En caso de ser menor a un año, se deberá anotar además los datos del empleo anterior.



- Ingreso mensual:
- Otros ingresos (bonos, gratificaciones, compensaciones, etc.):

¿El prospecto de cliente tiene facultades para manejar o disponer recursos financieros en la empresa en que labora?

- No
- Si. Especifique las facultades:

¿El patrón es una sociedad o asociación civil sin fines de lucro, cotiza en bolsa o es una dependencia o entidad gubernamental?

- No
- Si, especifique:

¿El patrón es una institución financiera sin presencia física en alguna jurisdicción?

- No
- Si. Solicite a su superior jerárquico autorización para contratar el producto o servicio solicitado.

2.- Por negocio propio

Datos del negocio propio:

Nombre, denominación o razón social de la empresa:

RFC (con homoclave) y/o CURP. Tratándose de extranjeros o residentes en el extranjero, número de identificación fiscal (en su caso). En ambos casos, los datos correspondientes se asentaran cuando el prospecto de clientes cuente con ellos.

Giro o actividad:

Domicilio:

Teléfono (s):

Fax (en su caso):

Pagina Web (en su caso):

Cargo del prospecto de cliente en negocio:

Tiempo que ha operado el negocio:

Número de empleados:



Ingreso anual aproximado:

Principales zonas geográficas en las que hace negocios:

¿El domicilio del negocio o alguna de sus principales zonas geográficas en las que hace negocios se ubica en un país o territorio considerado como no cooperante o con régimen fiscal preferente?

- No
- Si. Especifique.

¿El negocio tiene o ha tenido contratando productos o servicios en la institución?

- No
- Si. Indica el (los) tipo (s) de producto (s) o servicio (s):

¿El negocio es una institución financiera sin presencia física en alguna jurisdicción?

- No
- Sí. Solicite a su superior jerárquico autorización para contratar el producto o servicio solicitado.

3.- Derivado de su carácter de socio o asociado de una sociedad o asociación.

¿El prospecto de cliente es socio o accionista de una sociedad mercantil?

- No
- Si.

¿El prospecto de cliente es socio o accionista de una sociedad o asociación civil?

- No
- Si. Especifique si es una sociedad o asociación civil sin fines de lucro

Datos de la Sociedad o Asociaciones:

- Denominación o razón social:
- Objeto social:
- País de constitución:
- Domicilio:
- Teléfono (s):
- Fax (en su casa):
- Pagina web (en su caso):
- Tiempo que he operado el negocio:



- ¿La sociedad cotiza en bolsa?
- No
- Si
- Cargo del prospecto de cliente en la sociedad o asociación, en su caso:
- Tiempo de ser socio o asociado:
- Porcentaje de participación y en su caso tipo de acciones:
- Ingreso anual aproximado de la sociedad o asociación:
- Principales zonas geográficas en las que la sociedad o asociación realiza sus actividades:

¿El domicilio de la sociedad o asociación o alguna de sus principales zonas geográficas en las que realiza sus actividades se ubica en un país o territorio considerado como no cooperante o con régimen fiscal preferente?

- No
- Si, Especifique:

¿La sociedad o asociación tiene o ha tenido contratados productos o servicios en la institución?

- No
- Si, Indicar el (los) tipo (s) de productos (s) o servicio (s):

En caso de que se trate de una sociedad ¿Esta es una institución financiera sin presencia física en alguna jurisdicción?

- No
- Si, Solicite a su superior jerárquico autorización para contratar el producto o servicio solicitado.

4.-Otras fuentes de ingreso (especificar montos aproximados y describir el (los) rubro (s) que corresponda (n)):

- No
- Si. Especifique cual es la fuente:

Nota: Como ejemplos de otras fuentes de ingreso se puede considerar: rentas, beneficios de seguros, ganancias en juego o sorteos y, en su caso, apuestas, obsequios o donaciones, beneficios de pensiones, adjudicaciones judiciales, acuerdos legales, beneficios por incapacidad, beneficios gubernamentales, beneficios derivados de fideicomisos, otros.



¿El prospecto de cliente, su negocio a la sociedad o asociación en que participa como socio o asociado, mantiene relaciones comerciales con alguna dependencia o entidad gubernamental, nacional o extranjera?

- No
- Si. Especifique:

V. PERSONAS POLITICAMENTE EXPUESTAS

¿El prospecto de cliente es o ha sido durante el último año una persona políticamente expuesta nacional o extranjera?

- No
- Sí. Especificar si es o ha sido una persona políticamente expuesta, indicar puesto o razón por la cual tiene tal carácter (pariente):

¿El prospecto de cliente es socio, asociado, cónyuge o familiar consanguíneo o por afinidad hasta el segundo grado de una persona políticamente expuesta nacional o extranjera o que haya tenido este carácter?

- No
- Si. Indicar nombre y cargo de la persona políticamente expuesta de la cual es socio, asociado o familiar y en su caso parentesco:

VI. PERFIL TRANSACCIONAL DEL PROSPECTO DE CLIENTE

¿Cuál es el uso que se pretende dar al producto o servicio que solicita contratar?

¿Cuál es el monto mensual aproximado de recursos que se pretende ingrese al producto o servicio?

Del número mensual de operaciones que se estima realizar, desglosarlas respecto de:

- Depósitos:
- Retiros:
- Recepción de transferencias nacionales:
- Envío de transferencias nacionales:
- Recepción de transferencias internacionales:
- Envío de transferencias internacionales:
- Otras:



Nombre de los países o territorios desde o hacia los que pretende recibir o enviar transferencias.

¿Algunas de las jurisdicciones anteriores se considera país o territorio no cooperante o con régimen fiscal preferente?

- No:
- Si. Especifique:

¿Cuáles son las razones por las que se pretende recibir o enviar transferencias desde o hacia otros países o territorios?

El prospecto de cliente tiene la intención de usar la cuenta principalmente para depositar y retirar:

- Efectivo
 - No
 - Si
- Otros instrumentos monetarios:
 - No
 - Sí. Especifique:

VII. PROPIETARIOS REALES

Los recursos que se destinaran a la operación del producto o servicio solicitado son:

- Propiedad del prospecto de cliente
- Propiedad de un tercer

En caso de que los recursos provengan de un tercero, indique la razón por la que se pretende contratar productos o servicios con dichos recursos.

¿Cuál es la relación existente entre el prospecto de cliente y el tercero que aporta los recursos?

¿Cuál es la razón por la que el tercero proporciona al prospecto de cliente los recursos para contratar los productos o servicios?

¿La aportación del tercero es por única ocasión?

- No



- Si. Indicar el monto:

¿La aportación del tercero es periódica?

- No
- Si. Indicar la periodicidad y monto aproximado:

En caso de desconocer la periodicidad de las aportaciones del tercero. Especificar la razón.

¿Otorgara el tercero algún beneficio adicional al prospecto de cliente por contratar productos o servicios con la institución con los recursos de dicho tercer? (obtención de alguna ganancia por dicha apertura o manejo).

Nota: en caso de que exista un propietario real, este deberá cumplir los requisitos de identificación establecidos en las disposiciones de carácter general, incluyendo el llenado del formato de conoce a tu cliente y la aplicación de este cuestionario, previamente a la contratación del producto o servicio y tratándose de proveedores de recursos personas físicas, únicamente se solicitaran los datos siguientes: nombre, domicilio, fecha de nacimiento, nacionalidad y RFC y/o CURP (en su caso).

VIII. CONSIDERACIONES DEL RESPONSABLE DEL LLENADO DEL CUESTIONARIO

¿El funcionario responsable del llenado del presente cuestionario tiene referencias del prospecto de clientes o de su apoderado?²⁹

- No
- Si. Especifique:

¿El monto total de las operaciones que el prospecto de cliente estima realizar es congruente con los ingresos que reporta?

- Si
- No. Especifique:

¿Alguna de las fuentes de ingreso declaradas por el prospecto de cliente, proviene de una actividad clasificada por la institución como de alto riesgo?

- No
- Si. Especifique:

²⁹ Fuente HSBC MEXICO



¿Cuál fue la disposición del prospecto de cliente o de su apoderado para proporcionar información y los datos del presente cuestionario?

IX. DATOS DEL RESPONSABLE DEL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Nombre:

Puesto:

Expediente o clave de identificación:

Firma autógrafa o electrónica:

3.6 La necesidad de un instructivo de operación

En principio, hacer que la sucursal funcione de manera adecuada, con determinados roles para cada trabajador; evitar riesgos de fraudes por parte de los empleados de la institución; así como cuidar la seguridad de los empleados y clientes de cualquier tipo de actividad que pueda ser ilícita.

CAPÍTULO 4. INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA EL EJECUTIVO DE OPERACIÓN EN SUCURSALES BANCARIAS EN EL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA.

4.1 Descripción del instructivo de trabajo

Generalidades del puesto

El E.O desempeña el puesto más relevante dentro de la sucursal ya que es el encargado de la supervisión de los E.S que es la carta de presentación como primer contacto con el cliente; en muchos casos de él depende la obtención de nuevos negocios o clientes, por lo tanto el E.O debe conocer las características de los productos y servicios ofrecidos por la institución para la mejor orientación de los E.S, que son los encargados de la atención al cliente.

Tomando en cuenta que el trabajo que desempeña se caracteriza por ser operativo y necesita de alta concentración para su ejecución, es importante que trabaje apegado a las normas y procedimientos institucionales, utilizando su buen juicio y sentido común. Pero también requiere que tenga una actitud positiva y trato agradable.



Lo que un instructivo establece es:

1. Documentar las actividades de la **Figura Ejecutivo de Operación (E.O)** en Sucursales a fin de acotar claramente sus responsabilidades.
2. Desarrollar las actividades de control, supervisión y administración de los recursos de la ventanilla (valores) mediante la administración de la bóveda.
3. Apoyar con las actividades administrativas propias de la ventanilla con la finalidad de disminuir las pérdidas monetarias al garantizar un adecuado manejo de efectivo tanto en bóveda, ventanilla y *Rotary*.
4. Coordinación de los E.S para liberarlos de los servicios administrativos con la finalidad de optimizar el servicio al cliente.

Beneficios del Ejecutivo de Operación (E.O):

1. Mejor actitud de servicio de los E.S al no tener actividades administrativas.
2. Incremento en la eficiencia de la Sucursal.
3. Contribuir a lograr la optimización de los procesos siendo un agente promotor del cambio.
4. Reducción de cargas administrativas en ventanilla y plataforma agregado valor para el negocio.
5. Incrementar la satisfacción y experiencia de los clientes tanto internos como externos.
6. Soporte en sitio a los E.S con la garantía del cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio.
7. Vigilancia y reforzamiento del control interno (eliminación de malas prácticas), además de la retroalimentación directa a los E.S en errores operativos.
8. Planeación y administración de efectivo a través de la toma de decisión sobre las necesidades de recursos y valores en custodia.
9. Una sola figura como responsable de los valores de bóveda durante la operación diaria, ya que por la naturaleza de sus actividades no le es permitido bajo ninguna circunstancia llevar acabo movimientos propios de la atención a clientes o la apertura de ventanilla.

Consideraciones preliminares

Elaboración y uso de bolsas para dotaciones y concentraciones

El E.O debe dotar a cada uno de los E.S de bolsas y yugos (Acta de entrega de yugos foliados) y debe conservar el acta de entrega debidamente llenada y firmada, por 6 meses y mandarlas al archivo muerto. Anexo 1



Las bolsas se utilizan para llevar a cabo concentraciones de ventanilla a bóveda, de bóveda a caja general y dotaciones de bóveda a ventanilla.

Nota: las bolsas con yugo que se concentran a caja general se envían dentro de la bolsa de concentración autorizada.

Las bolsas pueden contener fajillas completas, medias fajillas y cuarto de fajilla, por un total desde \$50,000 y hasta \$350,000.

Las medias fajillas solo pueden ser de billetes con denominación de \$500 y \$1,000 y los cuartos de fajilla exclusivamente de billetes de \$1,000.

El E.S será responsable del efectivo contenido en las bolsas con yugo, por lo que sólo introducirá fajillas con cintillas con el sello de la caja que tiene asignada. Con la finalidad de no abrirse, la bolsa para su recuento por el E.O el tiempo se ve reducido por lo que se puede atender al público más rápidamente.

Las bolsas deben contener fajillas de billetes de denominaciones de \$1,000, \$500, \$200 y \$100.

La tira tabular que se anexa debe contar con el folio del yugo, denominaciones de billetes y monto, así como ser sellada y firmada, con número de firma por el E.S que la elabora así como las cintillas de las fajillas.

Para efectos de final del día (cierre de actividades) y en preparación para la dotación del día siguiente, el E.S debe elaborar bolsa la cual puede ser menor a \$50,000.00 y con billetes de cualquier denominación, excepto “morralla”.

Al final del día el pico de billete se entrega en bolsa con yugo y es la única en la que es permitido, que al siguiente día, la reciba un E.S diferente al que la elaboró y solo se abrirá en presencia del E.O.

El E.O es el responsable de la salvaguarda de cada bolsa cerrada con el yugo de seguridad entregada por cada uno de los E.S.

En caso de existir evidencia de alteración o violación de la bolsa cerrada con yugo de seguridad, el E.O será responsable de los valores contenidos en la misma.

Una bolsa no debe permanecer en bóveda por más de 3 días hábiles, respecto a su fecha de elaboración, de ser así el E.O debe abrirla y llevar a cabo el recuento del dinero en presencia del E.S que elaboró. En caso de no ser posible por causa de fuerza mayor (incapacidad, permiso extraordinario, accidente u otro) podrá abrirla en presencia de otro E.S y de ser posible por un tercero a fin de certificar que el contenido sea el correcto.



Nota: En el caso de la apertura de *Rotary* deben abrirse el total de las bolsas e ingresar el dinero a granel, entendiendo que se refiere a efectivo sin bolsa el cual se debe recontar.

El E.O en caso de existir diferencia faltante o sobrante en el efectivo que contiene la bolsa con yugo, respecto al importe señalado en la tira tabular que contiene la bolsa, registra en el sistema conforme al procedimiento establecido.

El E.O tendrá la facultad para decidir en que momento los E.S deben utilizar o no las bolsas, en que denominaciones las requiere o bien cualquier asunto relacionado con su uso.

El procedimiento para elaborar una bolsa es el siguiente:

- Toma una bolsa y yugo.
- Verifica que la bolsa no se encuentre rota.
- Introduce las fajillas, medias fajillas y/o cuartos de fajillas después de haberlas contado.
- Detalla en tira tabular, el folio del yugo, el importe por denominación de billete, sella, firma e introduce en la bolsa a manera de que sea visible.

El uso de la bolsa aplicará para todas las sucursales independientemente si existe la figura de E.O. Respecto a los yugos estos se dotarán a los ES cada semana considerando realizar entrega mediante acta de entrega entre el E.O ó E.S.E.B y el E.S según sea el caso; y para su resguardo al término de cada día solo se pide que sea bajo llave o bien pueden utilizar las bolsas de lona con candados que se utiliza para resguardo de sellos.

Cambio de responsable en ausencia del E.O por diversas actividades.

Se considera ausencia del lugar de trabajo del E.O:

- Durante su horario de comida.
- Actividades referentes al ATM o CDM.

Cualquier otra que solo sea por un tiempo determinado, no incluyendo vacaciones o incapacidad.

Para efecto de vacaciones, incapacidades o faltas laborales, la sucursal deberá regresar al esquema de trabajo donde no existe la figura de E.O.

Cuando se presenten cualquiera de las situaciones mencionadas en el punto anterior, el E.O debe seleccionar a uno de los E.S y solicitar que se le asigne el usuario de Bóveda (ESEB), con la finalidad de que éste pueda llevar a cabo las actividades propias de la bóveda desde su ventanilla.



Cuando el E.O se ausente de su lugar de trabajo, debe dejar una cantidad no mayor a MX\$ 500,000.00 en el cajón del *Back Office* (cajón utilizado en el área de caja para el resguardo de valores) , el cual debe tener llave, dicha cantidad se entrega y recuenta junto con el E.S que lo cubre en su ausencia. Adicionalmente entrega los controles de facturas, cheques devueltos, tarjetas personalizadas y las llaves de la gaveta donde se encuentran las chequeras.

Durante el día, el cajón del *Back Office* podrá tener en efectivo, hasta el límite establecido en ventanilla, así como los valores propios de la operación.

En el formato de "Control de Movimientos de Bóveda" debe aparecer como dotación a *Back Office* y debe firmar el E.S que recibe dicho dinero, esta concentración no se opera en el sistema. En el formato, en la columna de saldo se arrastra el saldo anterior, esto es, no se disminuye del total de la bóveda. Anexo 2

El formato de "Control de movimientos bóveda-caja" es considerado una herramienta de trabajo interna del E.O por lo que aún cuando debe utilizarlo, no es susceptible de revisión. Esto solo para sucursales que cuenten con la figura de E.O.

Durante la ausencia del E.O el E.S.E.B lleva a cabo dotaciones a los E.S que así lo requieran o bien recibe las concentraciones que estos efectúen, las cuales deben ser de preferencia en bolsas a fin de evitar el recuento, en caso de no ser posible se debe llevar a cabo el recuento por parte de ambos E.S. Dichos movimientos se deben registrar en el formato de "Control de Movimientos de Bóveda" y reflejarlos en el saldo.

Si la concentración es por un monto que implique tener más de los \$500,000.00 en el *Back Office*, el E.S.E.B debe hacer un embalaje en ese momento por el excedente y meterlo al *Rotary* en conjunto con otro E.S o alguien de plataforma y registrarlo en el arrastre de bóveda.

El E.S.E.B responsable en ausencia del E.O no está obligado a reportar el bloqueo del resto de sus compañeros al área de GyS, esto es responsabilidad del personal de plataforma.

Al regreso del E.O recibe del E.S.E.B los vales de dotaciones y concentraciones que se hayan presentado, así como las bolsas o el dinero a granel, el cual procede a recontar en presencia del E.S.E.B que lo cubrió.

En el formato de "Control de Movimientos de Bóveda", registra como concentración de *Back Office* el remanente, en caso de haberlo, del efectivo que originalmente entregó. Esta concentración no se opera en el sistema. En el formato, en la columna de saldo se arrastra el 21 saldo anterior, esto es, no se acumula al total de la bóveda.



El E.O recibe también del E.S.E.B los controles de facturas, cheques devueltos, tarjetas personalizadas y las llaves de la gaveta donde se encuentran las chequeras. En caso de que se haya realizado movimiento de dichos controles también debe solicitar la documentación correspondiente.

El E.O solicita se le reasigne el usuario de bóveda y se le quite al E.S.E.B, con la finalidad de que éste pueda llevar a cabo las actividades propias de la bóveda.

Proceso de apertura de sucursal

El Gerente o E.C responsable de apertura deberá presentarse 30 minutos antes de iniciar el servicio a clientes en la Sucursal. Para la apertura deben ingresar al mismo tiempo el Gerente o E.C, E.S y E.O.

Nota: De faltar 10 minutos para la apertura y no estar presente el E.O se deberá ingresar a la sucursal e iniciar operaciones como si la sucursal no contara con E.O, posteriormente comunicarse con el área encargada de la supervisión para recibir instrucciones.

Después de ingresar al área segura de la sucursal el gerente o E.C, abre la bóveda o caja fuerte utilizando su clave del dial mecánico en compañía del E.O, después el E.O debe realizar cambio de combinación nocturna y su clave de dial electrónico que utilizará durante la operación.

El E.O hace un recuento continuo de la existencia de efectivo, cheques de viajero y formas numeradas en presencia del E.C o Gerente de la sucursal en su caso, a fin de verificar la totalidad del efectivo reportado en los arqueos electrónicos del día anterior; debe utilizar el recuadro correspondiente de inicio de día del formato "Control de movimientos bóveda-caja", para reflejar el saldo existente, firmado de conformidad por E.O y E.C, mismo que servirá como evidencia del recuento.

El formato de "Control de movimientos bóveda-caja" es considerado una herramienta de trabajo interna del E.O por lo que aún cuando debe utilizarlo, no es susceptible de revisión. Esto solo para sucursales que cuenten con la figura de E.O.

Nota: En caso de diferencia se realizará arqueo de caja anotando fecha, nombre y firmas de los participantes y se reportará al área encargada para su análisis o registró conforme a los procedimientos establecidos.

La Sucursal inicia el día con el saldo óptimo para el comienzo de sus actividades, mientras recibe la dotación solicitada a Caja General o la apertura del *Rotary*.



Todos los valores que se encuentren en custodia en la bóveda o caja fuerte, deben registrarse en el formato "Control de movimientos bóveda - caja" (moneda nacional, morralla, dólares, etc.)

El E.O mantendrá una dotación de 10 cheques de caja y cheques de viajero, mismos que deberá tener en el cajón trampa (cajón de seguridad o bajo llave) el cual siempre deberá permanecer cerrado y/o bloqueado por la chapa interna o externa, que se ubica en el cajón superior, a fin de poder entregarlos a quien los requiera, y evitar el acceso constante a la bóveda o caja fuerte, dando así un servicio más ágil a los clientes.

En el caso de los cheques de viajero si la sucursal no tiene mucho movimiento, puede tenerlos en bóveda y solo entrar por ellos cuando así se requiera.

Al efectuar el conteo de efectivo en la apertura y al final del día, es necesario:

- Validar que los valores registrados en los formatos, se encuentren en su totalidad.
- Si existen diferencias se elaborará un "Acta de Hechos" la cual debe contener la siguiente información:

- Fecha.
- Hora.
- Importe del faltante y/o Sobrante.
- Redacción de los hechos ocurridos.
- Nombre y firmas de los testigos presenciales.

El Gerente de Sucursal, E.C y E.O deben contar de forma confidencial y personal con las combinaciones de bóveda y/o caja fuerte.

El E.O contara con usuario de bóveda y de supervisor.

Es compromiso de todo el personal del área estar al tanto de los procesos de reporte de fallas en sistemas y mantenimiento de las Sucursales.

Es responsabilidad del Gerente de Sucursal y/o E.O verificar que se tengan suficientes Fondos de agua y fichas de depósito RAP y demás formatos actualizados.

Es responsabilidad de los subdirectores, asignar el mobiliario de trabajo que se requiera en las sucursales.

Es responsabilidad del Gerente de Sucursal y/o el E.O con respecto al mobiliario de trabajo:

- Levantar los reportes de mantenimiento del área de Ventanilla.
-



- Solicitar lo necesario para el adecuado desempeño de las labores de la ventanilla de la sucursal y mantenerlos en buen estado así como verificar que cuenten con el equipo de trabajo necesario para la atención a nuestros clientes.

Los enseres de trabajo definidos para utilizar en las sucursales, en el área de ventanilla, son los siguientes

- Lámpara de luz ultravioleta.
- Lectora de cheques.
- *Money Clip*.
- Sellos, Bolsa de lona y candado de cremallera larga.
- Contadora de billetes.
- Contadora de monedas.
- Computadora de ventanilla.
- Certificadora de ventanilla.
- Plumón detector de billetes falsos.
- Lectora de código de barras.
- Bolsas y yugos foliados.

El E.O debe verificar, en la medida de lo posible, que el servicio de limpieza en el área de cajas o de acceso restringido se realice en lo posible en horarios de no atención del cliente.

De igual forma, debe verificar que el personal de limpieza, durante sus labores no desvíe las cámaras de CCTV y/o desconecte algún aparato electrónico de áreas seguras.

Apertura de Bóveda.

El E.O utilizará usuario y contraseña de sistema de manera personal e intransferible en el equipo de cómputo asignado (*Back Office*), en cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Para la apertura de bóveda y caja fuerte el personal de la sucursal deberán apegarse a lo establecido.

El E.O teclea en el dial electrónico su combinación (nocturna) de retardo en la bóveda o caja fuerte, la cual comparte con otro ES que participe en la apertura, con la finalidad de cubrir alguna contingencia.

El Gerente de Sucursal y/o E.C ingresa la combinación mecánica en la bóveda.

El E.O en compañía del Gerente de Sucursal y/o E.C responsable ingresan a la bóveda y llevan a cabo por conteo rápido el efectivo existente y cotejan el total con el arqueado de caja del cierre anterior.



Al inicio del día, el E.O utilizará el renglón de “Saldo al inicio del día bóveda” del formato “Control de Movimientos de Bóveda” para reflejar la existencia física únicamente de bóveda (sin adicionar la existencia concentrada en *Rotary*) el cual servirá como constancia del recuento de efectivo encontrado físicamente en la bóveda / caja fuerte.

El E.O deberá registrar en el “Control de Movimientos de Bóveda” en el momento en que se realicen, todas las entradas y salidas de efectivo de la bóveda / caja fuerte que se realicen durante el día.

El E.O se deberá firmar en el sistema con el horario y deberá validar que tenga asignado el perfil de Bóveda para el correcto desempeño de sus funciones.

Presupuesto de Efectivo

El E.O debe utilizar el formato en Excel o impreso del Flujo de Efectivo

El presupuesto se debe efectuar antes de las 14:00 hrs. (horario del centro) para que el E.O solicite el efectivo.

El Flujo de Efectivo permite al E.O conocer el monto de efectivo necesario para cumplir con las obligaciones del día siguiente, considerando peticiones de clientes, dotación del ATM y saldos en *Rotary* evitando así solicitudes de efectivo innecesarias.

En caso de existir alguna solicitud distinta a lo que indica el formato, se debe obtener documentación soporte para justificar dicha operación.

El E.O con base a lo anterior podrá realizar de manera conjunta con el gerente, solicitud de efectivo a la ETV por medio del sistema de PRLM considerando los límites para realizar dotaciones.

El formato se debe resguardar por 6 meses y después se envía al archivo muerto. Anexo 3

Dotación a ventanilla.

Este movimiento se deberá registrar como “Salida” en el “Control de Movimientos de Bóveda” y para la entrega del efectivo no debe permitir el acceso a los E.S al interior de la bóveda, todas las operaciones se realizarán en la ante bóveda o área de ventanillas.

El E.O realiza la dotación de efectivo, sellos y *money clip* a los E.S. Registra la dotación en el formato de control de movimientos bóveda, firmando en los espacios correspondientes y llenando todos los espacios requeridos. El E.S que recibe la dotación requisita el “vale entre cajeros”.



Nota: Toma en cuenta el monto máximo de dinero en ventanilla. Transmite los vales de dotación de los E.S a través de la transacción. Con su usuario de bóveda registrándolos como salidas.

El E.S elabora, sella y firma el vale de dotación y entrega la parte inferior del mismo al E.O quién verifica que contenga sello, firma y cantidad, de ser correcto realiza la entrega de efectivo por mismo monto.

Después de recibir el efectivo el E.S lo recuenta en presencia del E.O y valida que se encuentre completo y Tabula la operación en la calculadora electrónica y transmite por el sistema la dotación recibida a través de la transaccion. ("Dotaciones").

Nota: Es importante no mantener dinero a la vista del público y/o sobre el mostrador. Los E.S puede enfajillar en su lugar de trabajo (ventanilla) siempre y cuando se esté atendiendo en ese momento al cliente. Así como también cuando la Sucursal se encuentre cerrada y no existan clientes atendiendo, observando en dicha actividad no sellar por ningún motivo ninguna pieza o procurando sellar la cintilla previamente a la colocación de los billetes.

Cuando el E.S reciba dotación, del E.O, a través de bolsa cerrada con yugo de seguridad debe cerciorarse que ésta se encuentre cerrada, que no esté rota, que contenga tabulación impresa y valida que la cantidad que dice contener la bolsa sea la misma que esta anotada en la tabular impresa.

El E.O debe procurar no entregar bolsas a E.S diferentes a los que las elaboraron de ser necesario debe ingresar a la bóveda a sacar dinero fresco, en caso de ser necesario entregar una bolsa a un E.S diferente, la apertura de la misma debe ser en presencia del dueño de la bolsa.

Cuando la cantidad solicitada por el E.S no es el importe exacto que contiene alguna de sus bolsas resguardadas en bóveda, se puede entregar aquella bolsa que más se aproxime al millar.

Nota: Por ningún motivo el E.S debe estar sobregirado en su cajón de operación como consecuencia del punto anterior; ya que si solicita efectivo es porque no cuenta con el importe suficiente para atender la operación que deba llevar a cabo.

Se realizan dotaciones entre E.S, cuando el E.O no cuente con el efectivo requerido para cubrir una operación.

Es obligación de ambos Ejecutivos capturar en el sistema dicha dotación de manera inmediata y solo si se estuviera atendiendo a un cliente, se registrará al terminar la operación de ese cliente, teniendo como máximo 30 minutos para su transmisión, esto con la supervisión del E.O.



Concentración de ventanilla.

Este movimiento se deberá registrar como “Entrada” en el “Control de Movimientos de Bóveda” Tanto el E.S como el E.O deben apegarse en todo momento a lo establecido.

El E.S durante el horario de atención y de acuerdo al volumen de transacciones debe llevar a cabo tantas concentraciones a bóveda como sea necesario con la finalidad de no exceder los límites establecidos.

El E.O al recibir bolsas de efectivo cerradas con yugos de seguridad debe cerciorarse que la bolsa esté totalmente cerrada, que no esté rota, que contenga tabular que indique el importe y verifica ocularmente que esta cantidad sea la misma que esta anotada en el vale de dotación elaborado por el E.S.

Todas las concentraciones de efectivo al E.O deben hacerse con billetes enfajillados por denominación, careados, sin doblar en las puntas. Las fajillas serán de 100 billetes, las medias fajillas de 50 (sólo para denominación de \$1,000.00 y \$500.00) y al cierre se podrá entregar un pico de billetes de diferente denominación anexando tabulación impresa.

Quien reciba el efectivo en fajillas sin bolsas, ya sea E.S ó E.O, tendrá la responsabilidad de recontarlo en el momento de su recepción con el propósito de verificar que no existan diferencias. El E.S ó E.O que envía la concentración deberá realizar un registro en el sistema con la transacción correspondiente, seleccionando el usuario a quien envía dicha concentración.

Quien reciba la concentración deberá registrar inmediatamente en la página con el usuario destinado.

Nota: El dinero que se reciba sin bolsa, debe ingresarse a bóveda con cintillas y sello del E.O o del E.S.E.B que reciba en ese momento el dinero.

En caso de que el monto de la operación de concentración sea erróneo o bien el destinatario no es el correcto, se deberá:

- El usuario al cual se le envió la dotación por monto incorrecto o destinatario erróneo deberá aceptar la concentración seleccionando en la opción Aceptada para Devolución.
- Generar concentración por el mismo monto que recibió destinándola al usuario que se la envió originalmente.
- El usuario que generó la concentración errónea deberá aceptar la concentración seleccionando la opción Aceptada para Devolución.
- Generar nuevamente la concentración por el monto o destinatario correcto.
- La nueva concentración deberá ser aceptada por el monto y destinatario correctos, con lo que concluye la operación.



El ES que recibe efectivo deberá realizar inmediatamente el registro correspondiente en de acuerdo con lo anterior, de lo contrario el E.S ó E.O que envía la concentración no podrá efectuar más transacciones.

Los movimientos de “Dotación a E.S” y “Concentración de E.S”, quien deberá elaborar el “Vale entre Cajeros” será el E.S que reciba la dotación y deberá entregar la parte inferior del formato debidamente sellada y firmada.

Dotación de Caja General

El E.O debe apegarse en todo momento a lo establecido en la circular.

El E.O es el responsable de formular las solicitudes de dotación programada o extraordinaria y de las concentraciones a Logística Monetaria (Caja General) de acuerdo a lo siguiente:

- Realizar la solicitudes de dotaciones programadas, extraordinaria, solicitud de apertura del *Rotary* y/o concentraciones al área de Logística Monetaria en tiempo para cubrir sus necesidades de operación.
- Controlar y distribuir adecuadamente el efectivo (una vez que se ha recibido la dotación) que se utiliza en las operaciones diarias de la Sucursal, así como la custodia de los valores que en ella se encuentran, y la de preparar y realizar físicamente las concentraciones de efectivo y valores a Logística Monetaria (Caja General).
- Consultar los límites máximos de efectivo al cierre de la Sucursal en la opción de arqueo de caja, en la aplicación de Gestión y Soporte seleccionando la opción " ARQUEO DE CAJA" y nuevamente la opción " CONSULTA DE LIMITES POR SUCURSAL".³⁰

Queda estrictamente prohibido realizar traspasos de efectivo entre Sucursales así como el utilizar las unidades blindadas de las ETV para realizar este tipo de servicios. Por ningún motivo se deberá disponer de la dotación recibida para pagar a clientes o dotar E.S o cajero automático, sin haber efectuado previamente su recuento.

El E.O recibe del personal de traslado de valores la dotación enviada por el área de Caja General y no debe aceptar la dotación si el envase donde está contenido el efectivo presenta señales de violación, tampoco deberá “sellar, firmar, ni validar el comprobante de traslado”.

El E.O lleva a cabo el recuento de efectivo en mazos y fajillas con envase cerrado, el cual resguarda en bóveda y de acuerdo a su carga de trabajo puede en ese momento llevar a cabo el recuento o bien en otro momento.

³⁰ Depende del flujo de efectivo de cada sucursal. considerando que estos movimientos, varían del lugar donde se encuentre y los negocios que su alrededor excitan y por ende utilicen ese servicio, por su cercanía.



El E.O abre y lleva a cabo el recuento de las dotaciones de efectivo dentro del área de bóveda o caja fuerte, abriendo los envases de uno a uno, en presencia de otro ejecutivo con la finalidad de detectar diferencias en la dotación que pudieran llegar a existir y deberá cambiar inmediatamente la cintilla o bien firmar y sellar la cintilla de Caja General.

Para el recuento del efectivo debe evitar romper las cintillas a efecto de poder presentar esta evidencia en caso de diferencias.

En caso de diferencias en la dotación de sobrante, faltante, billete falso, intercalado, con leyenda o sin valor el E.O tiene la responsabilidad de reportarlas de inmediato al Gerente de la sucursal, quien deberá realizar un segundo recuento.

De persistir la diferencia el Gerente deberá realizar el proceso indicado en él para reportar dicha diferencia a Logística Monetaria. En caso de no reportar la diferencia el día en que se recibe la dotación NO se podrá llevar a cabo la aclaración y se cobrará al responsable de la

Sucursal que aparezca en la aplicación de Gestión y soporte.

Una recomendación para camuflajear los valores en bóveda o caja fuerte E.O coloca el efectivo en el entrepaño inferior de la caja fuerte hasta el fondo de ésta.

E.O coloca encima y al frente del efectivo objetos que impidan la visión, tales como: bolsas, sobres, cajas de morralla, bolsas de sellos, etc. Así mismo, cualquier objeto o equipo que se tenga dentro de la caja fuerte, como machiembradoras, folders, cajas de “morralla”, etc. Si es posible, coloca encima y al frente del efectivo más de uno de esos objetos en conjunto. De preferencia no use las bolsas de sellos, ya que normalmente a mediodía no hay ninguna dentro de la caja fuerte.

Nota: Se entiende por "*camuflaje*" a la acción de disimular, disfrazar, ocultar, enmascarar, etc. Entre más natural se vea el camuflaje, mejor, es decir, que no se vea completamente tapado el entrepaño inferior, sino que aparente que ahí sólo se guardan papeles sin valor y equipo obsoleto. En caso de bóvedas tradicionales, oculta y disemina el efectivo en varios entrepaños y/o cajones. Coloca juntas fajillas de diversas denominaciones en varios cajones. No coloques en un cajón fajillas de una sola denominación. En la mayoría de estas bóvedas existe un mueble oculto o trampa para camuflajear el efectivo.

Concentraciones a Caja General.

El E.O debe apegarse en todo momento a lo establecido en la circular.

Horarios de solicitud de concentraciones:

- Se realizan el mismo día que se generan mediante sistema PRLM.



- El horario para Sucursales Urbanas es de 8:00 hasta 1 hora antes del cierre de lunes a sábado (dependiendo de la institución).
- El horario para Sucursales Foráneas es de 8:00 hasta 3 horas antes del cierre de lunes a sábado (dependiendo de la institución).

Sólo podrán concentrar Dólar Estadounidense aquellas sucursales que cuenten con ATM's que dispensen dicha divisa y deban mandar su efectivo por cierre, remodelación u alguna contingencia así como aquéllas Sucursales autorizadas E.S responsabilidad del E.O solicitar la concentración en los horarios establecidos y mediante el sistema PRLM observando los siguientes puntos:

- Día y hora en la que se requiere el servicio (recordando que sólo se podrán programar para el mismo día en que se realiza la solicitud).
- El monto mínimo de concentración deberá ser el establecido.

Aclaración de diferencias detectadas en Concentraciones Si la ETV de Proceso se percata de una diferencia cuenta con un periodo máximo de 2 días hábiles, después del envío, para identificar y reportar la desviación (Billetes falsos, mutilados o con leyenda) y/o diferencia en los montos de concentración (reportados contra reales).

En caso de no reportar dicha diferencia durante el periodo de tiempo establecido, la ETV de Proceso será responsable de dicha diferencia.

En caso de que sean detectados billetes sin valor (Moneda Nacional o Dólares) en las concentraciones de la Sucursal, el importe será registrado como faltante en el módulo de improductivos a cargo del Gerente responsable de la sucursal, dichos billetes no serán devueltos.

El E.O debe verificar diariamente los improductivos de la Sucursal, en coordinación con el Gerente deben determinar al responsable de dicho improductivo y reclasificarlo, en caso de estar inconformes deben reunir los elementos especificados para proceder a la aclaración.

La Sucursal cuenta con 4 días hábiles a partir de que se inicie el improductivo para solicitar una revisión de evidencias de la diferencia reportada o en su caso la solicitud del video vía sistema PRLM, si al término del periodo señalado, el Gerente no realiza las gestiones necesarias para determinar el origen y/o al empleado responsable del faltante, él asumirá dicha responsabilidad.

La sucursal cuenta con un plazo de cuatro días hábiles contados a partir de la fecha de verificación del video, para solicitar a Logística Monetaria cualquier otra evidencia que requiera.



El E.O o un E.S que éste designe, junto con el Gerente pueden asistir a revisar la evidencia de la diferencia mostrada por parte de la compañía de proceso, y tendrá que informar vía sistema PRLM el resultado de su investigación inmediatamente después de la revisión de evidencias.

La solicitud de video se debe realizar vía sistema. Si la Sucursal no da salida a los envases vía sistema no podrán solicitar el video, por lo que cualquier solicitud realizada por otro medio será rechazada y las diferencias serán imputables a la Sucursal.

El personal de la Sucursal al concluir con la revisión de evidencias de las diferencias señaladas debe firmar el formato anexo al "acta de hechos" elaborada por la ETV de Proceso, como registro de dicha revisión, en la cual deberá quedar establecido el dictamen final de la diferencia.

Diferencias en efectivo que son detectadas en las Concentraciones de Clientes recibidas en Sucursal y bajo el concepto de salvo buen conteo.

El E.O es responsable de identificar aquellos casos en donde el improductivo corresponda a diferencias detectadas en las Concentraciones de Clientes recibidas en la Sucursal bajo el concepto de salvo buen conteo.

En estos casos debe solicitar al área de Logística Monetaria la aplicación de dicha diferencia a la cuenta del cliente que envió la concentración, asimismo deberá solicitar la conciliación correspondiente.

Concentración (resguardo) y apertura de *Rotary*.

Con el objeto de no mantener excesos de efectivo en la sucursal, el E.O podrá realizar en caso necesario concentración a Logística Monetaria, lo anterior dependerá del flujo de efectivo o tipo de movimientos de la sucursal.

El E.O debe preparar el embalaje para concentración dentro del cuarto de la caja fuerte o bóveda de acuerdo a los procedimientos establecidos. Dicho embalaje puede contener una o varias bolsas que correspondan a un mismo E.S.

Una vez preparado el envase debe avisar a un E.S, E.C o Gerente para realizar la concentración de efectivo al *Rotary* y efectuar el control dual correspondiente. La verificación que debe realizar el ES, EC o Gerente será un recuento rápido de mazos y fajillas que contiene el envase antes de ser ingresado al *Rotary*, cuidando no exceder el monto permitido.

Todas las concentraciones de efectivo (envases) que vayan a ser enviadas al área de Logística Monetaria se deberán introducir al *Rotary* para evitar riesgos de asalto y se debe



hacer en presencia de un ES certificando mediante la firma autógrafa del E.O y el E.S en el “Control de Movimientos de Bóveda” como “Salida” desglosando cada uno de los embalajes mencionando el número de plomo y el importe total de cada uno restándose del saldo de la bóveda, ya que si bien forma parte del saldo de efectivo de la sucursal, ya no se encuentra físicamente en la bóveda.

El saldo del “Control de Movimientos de Bóveda” deberá reflejar solamente la existencia física resguardada en bóveda.

El registro de la concentración en el sistema, se deberá realizar hasta el momento en que se entregan los envases al personal de la ETV. Adicional, se deberá registrar en el Control de Movimientos de Bóveda un “Si” en el renglón de “Enviado a la ETV?” y la fecha de envío en el renglón de “Fecha de Envío a ETV”. La cantidad que debe contener el cuadro de “Saldo al final del día resguardado en *Rotary*” será la suma de todas las dotaciones al *Rotary* que no presentan un “Si” como evidencia de que el efectivo ya fue enviado a la ETV o un “No” cuando el efectivo no fue enviado a la ETV y se regresó a la bóveda.

Opciones alternas a la solicitud de dotación (Apertura de *Rotary*).

Es responsabilidad del E.O y/o Gerente realizar la solicitud de la apertura de *Rotary* por medio de la página correspondiente. Utilizando dicha opción la ETV contará con el mismo tiempo de garantía para acudir a la Sucursal e introducir su llave para la apertura del cofre con lo que la Sucursal podrá reutilizar el efectivo.

Se recomienda solicitar apertura de *Rotary* ya que ésta representa un menor costo de traslado para la Sucursal en comparación a una dotación programada, ya que no se cobra cuota de riesgo ni de proceso del efectivo.

El E.O debe salir del área segura de ventanillas, previa identificación del personal de la ETV, para lo cual deberá solicitar gafete correspondiente a fin de verificar que el nombre y la firma estampada por el personal de la ETV corresponda a los registros en el catálogo vigente.

El E.O retira todos los envases y entrega al personal de ETV. Para efectos del uso del efectivo en *Rotary* ingresa con todos los envases a través de la puerta unipersonal.

Esta operación se debe registrar en el “Control de Movimientos de Bóveda” como “Entrada” y sumar al saldo de la bóveda. En el renglón donde se registró la “Salida para el ingreso de efectivo al *Rotary*” se debe llenar la columna de “Enviado a ETV?”, donde se deberá indicar que “No”. El envase se debe ingresar inmediatamente a la bóveda y si éste contiene bolsas con yugos, el E.O debe abrirlas en su totalidad en presencia del ES que las elaboró e ingresar el dinero a granel a la bóveda.



La firma del control aplicado al ingreso de este efectivo a la bóveda debe quedar registrada en el “Control de Movimientos de Bóveda”. Este proceso será aplicado por el E.O.

En este caso no se realizará ninguna operación en el sistema, en el entendido de que el efectivo jamás fue registrado como salida de efectivo de la Sucursal.

Monitoreo del efectivo y bloqueo de ventanillas.

En caso de que el E.O detecte montos superiores a los permitidos en ventanilla sin justificación informa al Gerente a fin de que tome las acciones correctivas necesarias y retroalimenta al E.S

Cuando un E.S se bloquee, el E.O debe verificar el motivo de dicho bloqueo y ponerse en contacto de inmediato con su área correspondiente a fin de obtener el desbloqueo de la ventanilla en el menor tiempo posible y pedir la impresión de los totales del E.S, para conservarlos como evidencia del bloqueo con las anotaciones correspondientes.

Operación de billete presumiblemente falso.

El E.O supervisará que los E.S utilicen las herramientas para la detección de billete presumiblemente falso (BPF), marcados con mensajes (leyenda de política, religiosa o comercial), alteradas y fracciones de billetes sin valor, a fin de disminuir el riesgo de operación.

Cuando en la sucursal se presente billete presumiblemente falso, por depósito o reclamación del cliente, el billete debe ser retenido y debe apegarse a lo que establece la circular para la Detección en ventanilla de billete y monedas presuntamente falsos, marcados con mensaje, alterados y fracciones de billetes sin valor.

Cuando él E.S detecte en ventanilla fracciones de billete si tiene valor, entregará al Cliente/Usuario un billete apto para circular y la fracción de billete al E.O para que realice el envío a Caja General en el tiempo señalado para su envío, en envase independiente con la etiqueta fracción de billete con valor.

El E.O gestionará las reclamaciones y llenará en PRLM el recibo dependiendo del concepto del billete o moneda, con los datos del Cliente/Usuario y los datos de la(s) pieza (s) retenida(s).

Para el caso de billetes auténticos se procederá a la devolución. Anexo 4

Supervisión de operaciones y actividades.

El E.O debe supervisar que todos los billetes y cheques recibidos en la sucursal, sean pasados por los E.S, por la lectora y lámpara de luz negra.



Nota: Debe vigilar que todos los servicios se realicen con el cliente en ventanilla y negar cualquier servicio cuando falte el antes citado, esto con el fin de evitar malas prácticas y disminuir el riesgo de operación y/o fraude. El E.O debe verificar que todos los E.S cumplan de manera adecuada el protocolo de atención en ventanilla; Así mismo el supervisar y/o asesorar para ofrecer un servicio de calidad a través de una comunicación clara y oferta de productos. Vigilará que los E.S no enfajillen sobre el mostrador en el área de cajas, a fin de evitar tener efectivo a la vista de los clientes, excepto cuando sea el cliente que está atendiendo.

Es responsabilidad del E.O controlar la asignación de sellos en la sucursal por motivos de renuncia, incapacidad, cambio de ventanilla, apoyo, entrega de sellos nuevos.

El E.O debe capacitar y dar retroalimentación a los E.S a fin de que lleven a cabo de forma eficaz y oportuna sus actividades, así como los E.S podrán apoyarse en el E.O en temas relacionados a nuevos procedimientos en ventanilla.

Autorización de operaciones.

El E.O podrá llevar a cabo el proceso de autorización de documentos por montos mayores, tanto para pago como para depósito.

El E.O llevara a cabo el proceso de autorización de documentos para pago o depósito en cuenta y contará con los límites autorizados igual que si fuera un E.C.

El E.O tendrá facultades para autorización de las siguientes operaciones:

- Cheques a nuestro cargo (incluyendo Protesto).
- Cheque certificado.
- Cheques de caja (MN y USD).
- Remesas (Cheques y Cheque de Viajero).
- Billetes BANSEFI.
- Orden de Pago Internacional y Nacional.
- Traspasos.
- Liberación de sellos.

Autorización y supervisión de Reversos.

El E.O cuando reciba solicitud de autorización remota para el reverso de una operación a través del sistema.

Arqueo sorpresa a E.S.

El E.O debe realizar mínimo dos arqueos sorpresa a la semana a diferentes E.S.



El E.O puede incluir para efectos del arqueo las bolsas con yugos que el E.S haya elaborado, las cuales no pueden tener una antigüedad mayor a 3 días hábiles.

La apertura de estas bolsas debe ser en el área de bóveda en presencia del E.S que las realizó, esto sin perjudicar la atención al público.

La documentación respaldo del arqueo se debe archivar de manera cronológica a fin de obtener evidencia de reincidencias para establecer acciones correctivas. (Formato de arqueo y la impresión de los totales del E.S)

De encontrar diferencias, se deben notificar al Gerente de la sucursal y GC; así como proceder a su registro.

En caso de que la diferencia no sea mayor a los \$6,000.00 o su equivalente en dólares americanos, el E.O debe elaborar reporte de error y enviarlo al área de Relaciones Laborales, de la divisional que corresponda para deslindar responsabilidades y mantener un expediente con copia de los reportes de error enviados al área de Relaciones Laborales.

Los faltantes mayores a \$6,000.00 y menores a \$15,000.00 o su equivalente en dólares americanos, el E.O debe solicitar al Gerente la elaboración de acta de hechos y obtener copia de ésta, documentos soporte y número de envío al área de Relaciones Laborales para su seguimiento. Anexo 5

Cierre de operaciones.

El E.O debe recibir de los E.S sus concentraciones y pico en bolsas cerradas con yugo de seguridad.

Debe revisar que cada uno de los movimientos registrados en el formato de control del efectivo corresponda a cada uno de los vales obtenidos y realizados en el cierre de operaciones, a fin de obtener el saldo final del día del efectivo.

En caso de excedentes de efectivo respecto al límite permitido tiene la responsabilidad de preparar los envases para concentrar al *Rotary*.

Debe realizar recuento del efectivo y valores resguardados en la bóveda, considerando elaborar arqueo físico correspondiente, por lo cual verifica que todos los valores estén en bóveda.

Debe asegurarse de que los importes de efectivo y valores resguardados en la bóveda coincidan a los registrados en sistema y realizará arqueos electrónicos solicitando autorización del Gerente o E.C responsable del cierre.



Debe solicitar el ingreso del Gerente o E.C responsable del cierre a la bóveda para validación del efectivo y valores.

Al cierre del día el E.O debe contar con un archivo que incluye:

- Vales de dotación y concentración entre E.S.
- Dotaciones y Concentraciones de ETV.

Nota: Debe procurar la protección y salvaguarda de los documentos, informes y archivos con un adecuado sistema de seguridad y cumplimiento a las normas de escritorios limpios. Asimismo, los documentos o borradores que dejen de ser necesarios deben ser destruidos.

Una vez hecho el recuento del efectivo y valores, por parte del E.O y del Gerente o E.C responsable del cierre verifican que coincidan a los registros en sistema a través de arqueos electrónicos.

El E.O es el encargado del resguardo de las bolsas de lona con los sellos, cada E.S tendrá a su cargo la llave correspondiente a la bolsa de lona y el Gerente de sucursal o E.C encargado de resguardar las copias de las llaves en un sobre cerrado bajo llave.

Elaboración de arqueos físicos y electrónicos de bóveda.

El E.O es responsable de realizar los arqueos de la sucursal.

Los arqueos mínimos a realizar son los siguientes:

- Arqueos electrónicos.
- Arqueo bóveda.
- Arqueo de ATM 's.
- Arqueo de cheques de viajero.
- Detalle de cheques de viajero.

De existir faltante o sobrante de efectivo en ventanilla, el E.O solicita el registro de dicho importe mediante la transacción correspondiente.

Debe solicitar el Acta administrativa correspondiente al Gerente, misma que debe incluir el importe de la diferencia (faltante o sobrante) y nombre del responsable de la misma.

En caso de que el Gerente o E.C responsable del cierre detecte alguna diferencia en bóveda, solicita al E.O el registro correspondiente y la modificación de los arqueos de la Sucursal, realizando acta de hechos correspondiente.



Cierre Contable de la Sucursal.

El E.O asignará a un E.S diferente cada semana, para que le apoye en la validación y corte de documentos de la sucursal.

El E.O mediante el E.S asignado para esa semana, recibe de cada uno de los E.S la impresión de sus totales y verifica que se encuentren cuadrados, junto con la siguiente información:

- Paquete del Día.
- Documentos de Cobro Inmediato.
- Disposiciones de tarjeta de crédito.
- Remesas.
- Avalúos.
- Pagos de tarjetas de crédito.
- Depósitos y retiros a cuentas a plazo.
- Servicios especiales, debe ingresar al sistema e imprimir las relaciones analíticas correspondientes.
- Anexos cheque de Caja expedidos con cargo a cuenta.
- Inversiones.

Elabora el paquete de E.S con los siguientes documentos:

- Impresión de los totales de cajero.
- Tabulares de comprobación de los renglones.
- Vales de dotaciones y concentraciones.
- Formatos de liquidación de órdenes de pago.
- Formatos de cancelación de órdenes de pago.
- Recibos de comisiones de depósito de *vouchers*.
- Recibos de comisiones de Servicios especiales.
- Cancelación de cuentas.
- Cualquier otro documento que pueda servir para futuras aclaraciones.

Este paquete debe guardarse como evidencia contable de la Sucursal al final de día.

En el archivo de la Sucursal se resguardan los siguientes documentos:

- Anexo de cheques de caja expedidos de cheques de caja en Dólares.
- Papeletas de SUA³¹.
- Dinero en minutos (Original del formato).
- Solicitud billetes de depósito.
- Formatos de tarjetas al instante.

³¹ Sistema Único de Autodeterminación de cuotas (SUA)



- Recibos de TELMEX, CFE y otros.
- Expedición y liquidación de órdenes de Pago.
- Solicitud de servicio.

EL Ejecutivo de Servicio en turno asignado para la validación y corte deberá:

- Supervisar que los E.S integren en el orden correcto su paquete de Microfilmación paquete del día.
- Validar que los documentos NO estén engrapados, enrollados, con clips o con “cinta adhesiva”.
- Integrar un solo paquete de Inversiones y colocar en un sobre o bolsa por separado (se debe incluir en la bolsa de Microfilmación, Inversiones, Acuses y Reversos).
- Verifica que el número de cheques e Inversiones coincida con los documentos físicos que se integraron al paquete.
- Preparar los paquetes en la bolsa correspondiente a Microfilmación.
- Debe validar que los paquetes contengan los documentos COMPLETOS NO deben enviarse paquetes fraccionados, exceptuando las Sucursales que tengan módulos en estos casos deben enviar su paquete directamente al área correspondiente, siguiendo para ello los lineamientos establecidos.

Nota: Además de lo anterior, integra en un solo paquete, según sea el caso, paquete de servicios (Disposición de tdc, Pagos de tdc, *vouchers*); inversiones; impuestos para recaudaciones, y cobro inmediato.

Es importante que valide el corte de documentos de impuestos, revisando que no exista confusión entre Pagos de agua y SHCP.

Para las dos modalidades de pago en impuestos realizará lo siguiente:

- Esquema anterior (Formularios) : Envía los documentos físicos, ordenados de acuerdo a la aparición en la relación impresa junto con original y dos copias de las relaciones selladas legibles y firmadas al área de Recaudación Monetaria de la plaza a la que pertenezca, el otro tanto de la relación se archiva en el paquete contable de la Sucursal.
- Reforma fiscal 2002 (Tarjeta tributaria): Cada E.S entrega los impuestos de este tipo para el corte y resguardo en la Sucursal.

El E.O recibe del E.S para validación y corte de documentos, los totales de cada E.S acompañados de las tabulares y transacciones, los valida de manera aleatoria contra los totales del paquete contable y estampara su firma y número de firma en los totales tanto de Microfilm como en el paquete contable que se resguarda en la Sucursal como evidencia de que se realizó la validación.



El E.O debe validar diariamente el paquete del día de un E.S al 100% a fin de detectar posibles errores en la negociación de los documentos o cualquier otro error, con lo que retroalimenta al E.S que haya incurrido en la falla.

El E.O también debe enviar los paquetes en la bolsa correspondiente a Microfilmación y registrar el envío en el sistema Microfilm y dentro del mismo sistema debe generar un comprobante para el envío del paquete.

Si un E.S se retira de la Sucursal sin realizar lo aquí establecido, el E.O elabora acta de hechos donde indica el incumplimiento del empleado y aplica la sanción correspondiente, (amonestación verbal, escrita y/o escrita con apercibimiento); en caso de que la conducta sea de tal manera grave, deberá notificar al Gerente de la sucursal y el área correspondiente para los efectos que haya lugar y remitirá acta de hechos al área de Relaciones Laborales de su plaza para que se apliquen las sanciones correspondientes.

Si el E.O como encargado del cierre, omite realizar las validaciones será acreedor a sanciones en el mismo orden que el E.S, dicha amonestación estará a cargo del área correspondiente de su plaza.

El cierre contable de la Sucursal finaliza cuando se haya realizado la validación a que se refieren los párrafos anteriores y se hayan registrado en el sistema los arqueos correspondientes sellados, con firmas y número de firmas del E.O y Gerente o E.C encargado del cierre. Anexo 6

Operación de cajeros Automáticos en Sucursales (ATM's).

El E.O será responsable del Corte del ATM, en estos casos el Gerente debe retransmitir los correos de del área de monitoreo al E.O.

A efecto de realizar el corte, dotación y arqueo electrónico de los ATM's el E.O debe observar los que no existan Faltantes y Sobrantes de efectivo en Cajeros Automáticos de Sucursales

El E.O es responsable de verificar que las condiciones y niveles de efectivo en el ATM sean las óptimas para su funcionamiento.

El E.O es responsable de mantener efectivo suficiente en cartucheras, a fin de satisfacer en todo momento las necesidades de retiro de efectivo de los clientes, por otra parte, el Gerente debe informar a éste todas las notificaciones recibidas del área de monitoreo se ATM.

Área de monitoreo notifica vía telefónica antes de las 10:00 hrs, el monto al que la sucursal debe llevar su cajero el día en que recibe la llamada, por lo que el Gerente debe notificar al E.O en tiempo.



El E.O debe verificar diariamente a partir de las 10:00 hrs. (hora local) la liga Instrucciones de ATM's en PRLM en donde encontrará un archivo depositado por Logística Monetaria en el cuál se indicará: Mnemo, Saldo del ATM a las 09:00 hrs, Monto al que la sucursal debe llevar su ATM en el día en que consulta.

Esta actividad la llevará el E.O, siempre y cuando la dotación del ATM pueda ser realizada dentro del área segura.

Si la sucursal no cuenta con efectivo para cubrir el monto de la instrucción de dotación el E.O debe solicitar su dotación vía PRLM.

Dotación de ATM con Adición de Efectivo

No obstante lo anterior, si el E.O con base al conocimiento de la operación semanal de la sucursal considera que es necesario llevar a cabo la dotación del ATM, podrá llevarlo a cabo, considerando dotación después de las 12:00 hrs. y antes de las 14:00 hrs. a fin de no afectar el servicio al cliente.

En caso de que sea necesario el E.O debe abrir bolsas con yugos elaboradas por los E.S, considerando el recuento previo en presencia del mismo.

En el caso de que no se haya inicializado totales con anterioridad, en el transcurso del día, el E.O debe seguir los siguientes pasos para llevar a cabo la dotación o adición de efectivo:

- Consulta de totales con Tarjeta Administrativa.
- Imprime totales del ATM.
- Ingresa el efectivo con que se va a dotar el ATM.
- Realiza pruebas para asegurarse que el ATM no tiene falla.
- Borra Fallas.
- Registra Adición de efectivo la tarjeta administrativa.
- Consulta de totales con la tarjeta administrativa.
- Termina Corte.

El E.O debe considerar que las cartucheras del ATM pueden contener a su máxima capacidad las cantidades siguientes:

DENOMINACION	NO.PIEZAS	TOTAL
500	3000	1,500,000.00
200	3000	600,000.00
100	3000	300,000.00
50	3000	150,000.00
20	3000	60,000.00



Dotación de ATM con Corte Administrativo:

En caso de que se hayan Inicializado totales con anterioridad, en el transcurso del día, el E.O debe seguir los siguientes pasos:

- Consulta de totales con Tarjeta Administrativa.
- Imprime totales del ATM.
- Ingresa el efectivo con que se va a dotar el ATM.
- Realiza pruebas para asegurarse que el ATM no tiene falla.
- Borra Fallas.
- Registra Adición de efectivo la tarjeta administrativa.
- Consulta de totales con la tarjeta administrativa.
- Termina Corte.
- Registra Arqueo Electrónico en el ATM.

Consulta totales por el frente del ATM podrá apoyarse de un E.S o E.A si la sucursal cuenta con él, a fin de iniciar en tiempo la modalidad de fuera de servicio.

Agrega el efectivo a las cartucheras del ATM, adicionando a los totales de billetes la cantidad que de los mismos se haya dotado.

Pone en funcionamiento el ATM, solicita apoyo del Gerente o E.C para bloquear el uso del ATM en lo que sale del área segura, y lleva a cabo la adición con la tarjeta administrativa y lleva a cabo la transacción en bóveda de la adición.

Es posible que en casos extraordinarios (remodelación de la sucursal), sea necesario llevar a cabo el retiro del efectivo del ATM. Para lo cual es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

- Consulta de totales con Tarjeta Administrativa.
- Imprime totales del ATM.
- Retira el efectivo necesario del ATM.
- Realiza pruebas para asegurarse que el ATM no tiene falla.
- Borra Fallas.
- Registra Adición de efectivo la tarjeta administrativa.
- Consulta de totales con la tarjeta administrativa.
- Termina Corte.
- Registra Arqueo Electrónico en el ATM.

El E.O debe llevar a cabo el Arqueo Electrónico, una vez realizado el corte administrativo al ATM.



- En el menú principal de la Tarjeta Administrativa seleccionará la opción Terminar Corte.
- Despliega la pantalla con el mensaje: "Se requiere elaboración de Arqueo Electrónico", selecciona continuar.
- Selecciona la moneda en la cual se registra el Arqueo Electrónico.

Despliega pantalla principal del Arqueo electrónico en la cual se registrarán los siguientes campos:

- Entradas: Monto de la dotación al Cajero.
- Retenido. Físico: Monto del retiro físico o del remanente retirado del Cajero.
- Desglose Físico: Monto del físico total con el cual se está quedando el ATM.
- Para el registro de las Entradas, se selecciona la opción con dicho nombre y en la siguiente pantalla se registra el monto total de la dotación al ATM.
- Para el registro del Retiro del remanente, en caso de que se realice el mismo, se selecciona la opción de Retiros y en la siguiente pantalla se registra el monto total correspondiente al remanente retirado del ATM.
- Para el registro del total físico se selecciona la opción de desglose físico y en la siguiente pantalla se registra el monto físico total con el cual se está dejando al ATM.
- El sistema envía el mensaje "Muy Bien", si dice lo contrario debe verificar la diferencia de acuerdo a la información que se tiene (contadores por cartuchera y físico), en caso de que sea una diferencia "real" deberá de confirmarse el arqueo con dicho faltante o sobrante.
- Para confirmar el Arqueo se selecciona la opción de Confirmar.

Una vez confirmado el Arqueo, el sistema genera en forma automática la impresión del comprobante correspondiente al Arqueo Electrónico. El E.O anota su nombre completo y firma como responsable de la elaboración de dicho Arqueo. Este ticket también debe ser firmado por el Gerente o E.C como constancia de su supervisión y lo archiva.

Una vez realizado el Corte al ATM, el E.O debe realizar el registro contable en ventanilla, Considerando que todas las dotaciones al ATM se registran por la Transacción Dotaciones ATM, mediante el usuario de bóveda y se registra en las salidas del formato de "Control de Movimientos de Bóveda". En caso de faltante debe ingresar el movimiento y si de existir un sobrante, ingresará la transacción correspondiente y realizar el movimiento correspondiente en la tarjeta administrativa.

Operación de depositadores automáticos en Sucursales (CDM's).

El E.O será responsable de la Corte y retiro del efectivo del CDM, sólo en las Sucursales que presentan cuarto de retiro de CDM en el interior del área segura de ventanillas. Sólo en estos casos el Gerente debe retransmitir los correos al E.O.



El E.O es responsable de verificar que las condiciones y niveles de efectivo en el CDM sean las óptimas para su funcionamiento es responsable de retirar efectivo de las cartucheras y realizar corte del CDM, a fin de satisfacer en todo momento las operaciones de depósito de efectivo de los clientes; por otra parte, el Gerente debe informar los avisos de corte y retiro de efectivo recibidas.

A efecto de realizar este corte y retiro de efectivo del CDM el E.O.

Solicitud, recepción, custodia, entrega, activación, cancelación y destrucción de chequeras

A solicitud del cliente, puede pedir una nueva dotación de cheques, lo anterior previa identificación del cliente.

En caso de que por punto de reordené el sistema de control de chequeras haya generado en automático una chequera para el cliente y esta se encuentre físicamente lista para ser entregada, el E.O deben realizar únicamente el proceso de entrega de chequera.

ES recibe del cliente el talón o solicitud de chequera sin validación de Ventanilla, lo entrega al E.O para su entrega. El procedimiento de entrega de chequera no cambia en lo absoluto. En caso de personas morales la persona autorizada por el titular de la cuenta deberá mostrar siempre copia de la carta única de instrucciones.

Recepción de dotación de chequeras en sucursal por medio de la mensajería. Este proceso se realiza en cada sucursal al momento que el personal de la mensajería se presente a dejar la dotación de chequeras.

El E.O debe revisar que la bolsa de plástico o envase que contiene las chequeras esté perfectamente cerrada, sin alteraciones con el cintillo de seguridad y además solicitar al mensajero se identifique con su credencial que lo acredita como empleado de la empresa de mensajería.

En caso de que la entrega de la mensajería, cumpla con estos requisitos E.O debe colocar en la guía o relación que viene dentro del envase de manera legible, la fecha de recepción, su nombre, firma y número de firma así como el sello de esta a su custodia, entregando un tanto al personal de mensajería y conservando uno en sucursal, la cual solo debe permanecer durante el mes actual y posterior. Después de ese tiempo se debe enviar al archivo general.

En caso de que la entrega de las chequeras no cumpla con los requisitos mencionados, y pueda generar algún daño posterior al cliente por el estado de la misma, el E.O debe rechazar la dotación de chequeras y en el sistema de "Control de Chequeras" debe cambiar el status de cada chequera de GEN a CAN.



Es responsabilidad del E.O reportar cualquier situación de riesgo al departamento de Prevención e Investigación de Fraudes.

Una vez recibidas las chequeras el E.O debe cambiar el estatus de cada una de las chequeras en el sistema de "Control de Chequeras" de GEN a REC.

Custodia de Chequeras: Una vez que se reciben las chequeras en la Sucursal deben ser custodiadas en las gavetas destinadas para ello en el área segura y bajo llave hasta que el cliente las recoja, esta actividad es responsabilidad del E.O.

Entrega de Chequeras: El E.S solicita al cliente que presente el talón o carta solicitud de chequeras y una identificación oficial y se la entrega al E.O, quién lleva a cabo las validaciones correspondientes y entrega al E.S la chequera para su entrega al cliente.

Nota: En ninguna circunstancia el E.O tendrá contacto con el cliente El E.S entrega la chequera al cliente y lo despide amablemente.

La activación de Chequeras: Si el cliente no cuenta con clave de acceso de Línea DIRECTA, el EA debe canalizarlo con el Gerente o E.C para que le tramiten una.

Cualquier chequera (incluyendo las chequeras especiales) deben ser activadas por el cliente a través de Línea Directa.

Dstrucción de Chequeras: El E.O deben realizar depuraciones de las chequeras existentes en la sucursal cada 3 meses, para efectos de actualización con la supervisión del Gerente. Anexo 7

Control, custodia y entrega de TDD

El E.O será responsable de la solicitud, recepción, resguardo y control de las tarjetas de débito (TDD) por lo que el Gerente o E.C no intervendrá en su administración y control.

El sistema cuando detecta "stock" bajo de tarjetas, genera automáticamente solicitud de tarjetas para la sucursal. El E.O puede solicitar dotación adicional de las TDD.

Recibe los plásticos y verifica en presencia del mensajero que la "guía de servicio" corresponda a la sucursal, de no corresponder, rechaza el pedido e informa a la empresa de mensajería. Si es correcto valida que el envase no contenga indicios de violación y firma de recibido la hoja de control de entrega del proveedor.

Verifica que la relación coincida con las TDD recibidas, si no existe diferencia, será obligación del E.O guardar la Relación de Tarjetas que viene dentro del paquete de la remesa de tarjetas, en la carpeta correspondiente y resguarda plásticos bajo llave en gaveta designada para su custodia dentro de área segura o en bóveda.



De existir alguna diferencia, tendrá la responsabilidad de informar dicho faltante dentro de los siguientes 2 días hábiles posteriores a la recepción al departamento encargado.

El E.O también será responsable de custodiar bajo llave, los plásticos recibidos, las TDC y TDD personalizadas, las resguarda por un periodo de 30 días naturales tomando en cuenta la fecha en que se recibieron en la sucursal, respecto a los demás plásticos los mantendrá hasta agotar su existencia. En caso de que el cliente no recoja la TDD o TDC al término de ese periodo, se deberá regresar al área de Tarjetas Bancarias.

El E.O al inicio del día dotará al E.C responsable de la apertura o al Gerente un total de 10 plásticos o el número de TDD que se establezca en común acuerdo.

El Gerente o E.C Responsable deberá administrar los plásticos y tendrá la obligación de actualizar diariamente el “Control de Inventarios de tarjetas”, registrando todas las entradas y salidas de las tarjetas, así como llenar todos los espacios requeridos.

Al final del día el E.O imprimirá la “Relación de TDD asignadas” del sistema por promotor, la cual servirá para validar el número de plásticos entregados y solicitar al E.C o Gerente la entrega de los acuses de recibo firmados por el cliente y plásticos sobrantes, los cuales deben ser en número igual a los registrados en el Acta de entrega de tarjetas con la que se dotó por la mañana, en el caso de que haga falta un acuse de recibo o tarjeta, el E.O debe enviar correo al Gerente o E.C encargado de la sucursal notificando dicho extravío.

Al cierre de operaciones, debe enviar al Área de Tarjetas de Crédito únicamente los Acuses de Recibido de todas las TDD Visa Clásica, Premier y TDD en Dólares que lograron ser entregadas al cliente y al área de microfilmación los de las tarjetas instantáneas. Anexos 8 y 9

Entrega de TDC en sucursal

Las sucursales con presencia “PREMIER” son las únicas autorizadas a recibir TDC solicitadas por el cliente.

E.O entrega al E.C o Gerente, la TDC personalizada junto con la relación a fin de que pueda ser entregada al cliente y este firme de recibido, tanto en el talón como en la relación control.

En caso de devolución de TDD o TDC personalizadas, el E.O debe quedarse con una copia del acta de devolución y del comprobante de envío, la cual archivará en su carpeta de Reporte Diario de Tarjetas Entregadas. Anexo 10



Gestión y Control de Improductivos

El E.O es responsable de llevar el control y gestión de los improductivos correspondientes a faltantes y/o sobrantes originados como consecuencia de la operación diaria hasta su conciliación.

De acuerdo a lo anterior son los siguientes conceptos:

- Acreedores o deudores transitorios.
- Sobrante o faltante de caja.
- Responsabilidades de empleado.
- Faltantes o sobrantes en dotaciones o concentración ETV.
- Billeto falso.
- Sobrantes o faltantes de ATM.
- Cuando el E.O detecte improductivos iniciados a la sucursal por otras áreas debe reportarlos al Gerente de sucursal para su seguimiento y eliminación.

Control y custodia de cheques de caja.

El E.O debe programar de manera conjunta con el Gerente cada solicitud de Cheques de Caja de tal manera que siempre tenga en existencia.

Durante el horario de atención el E.O debe mantener dotación de 10 cheques de caja, mismos que debe conservar en cajón con llave en el área del *Back Office*, el cual siempre deberá permanecer cerrado y/o bloqueado, a fin de poder entregarlos a quién lo requiera y evitar el acceso constante a la bóveda o caja fuerte.

El E.O será responsable de solicitar las dotaciones de Cheques de Caja M.N. y Dólar Estadounidense a la clave de correo que corresponda.

El E.O será responsable del control, administración y custodia de los Cheques de Caja, mediante el formato establecido, verificando en cada salida que se anoten los datos del comprador, importe, nombre del E.S que entrega y recibe el documento.

El E.O al recibir volante de contraseña y documentos debe validar si contiene firma de autorización del E.C o Gerente, de lo contrario ratifica que la operación sea con cargo a cuenta de persona física y de no cumplir con lo anterior, rechaza la operación y le notifica al Gerente o E.C para entrega de esta documentación.

Posteriormente registra la información en el archivo de “Control Cheques de Caja” y entrega al E.S quién finalizará esta operación. Después de la expedición del documento debe establecer firma A en el documento y verificará que contenga también firma B. Anexo 11



Custodia y control de cheques de viajero.

El E.O es responsable de la administración y adecuado control de Cheques de Viajero, debiendo registrar de manera diaria en el formato de “Control de Movimientos Bóveda” las operaciones por venta, saldo de Cheques de Viajero y elaborar arqueos electrónicos por el número de documentos existentes al final del día.

El E.O debe conservar los Cheques de viajero en bóveda, y en caso de solicitud del Gerente o E.C ingresa a bóveda por los números de folios solicitados o bien durante el día podrá tener una dotación en el cajón trampa del *Back Office* de acuerdo a las necesidades de la sucursal.

Al final del día, debe realizar arqueos electrónicos conforme a las existencias en bóveda, misma que deberá supervisar el Gerente o EC responsable del cierre.

Control de Facturas.

El E.O es responsable de la custodia de las facturas, que los E.C o Gerente soliciten con motivo de la liquidación de un crédito de auto por parte del cliente y las cuales sean entregadas para su resguardo en bóveda.

El E.O debe llenar el Control de Facturas en el momento de recibir una de ellas y conservarla en bóveda hasta que el cliente se presente a reclamarla. Anexo 12

Control de cheques devueltos.

El E.O es responsable de la custodia de los cheques devueltos que le sean entregados y solicitados por el E.C o Gerente, de los cuales debe llenar el formato de Control de cheques devueltos y resguardar estos en la bóveda. Cuando el E.C o Gerente solicite el cheque para efectos de entrega al cliente, el E.O debe entregarlo junto con el control.

El cheque no debe permanecer más de 10 días a partir de la fecha de recepción en la sucursal, pasado ese tiempo el E.O debe enviarlo nuevamente a Cobro Inmediato. Anexo 13

Actividades en caso de asalto

El E.O debe comunicarse de inmediato con su Subdirector y/o Gerente de Control y Desarrollo Operativo (CDO).

Una vez que la zona segura sea liberada por las autoridades y que el Gerente de CDO así se lo indique debe llevar a cabo el recuento del efectivo por cada ventanilla y de la bóveda. Elaborar los arqueos de cada ventanilla, bóveda y sucursal.



Entregar al Gerente de CDO los documentos que le requiera a fin de que la Dirección de Control y Desarrollo Operativo pueda llevar a cabo el dictamen correspondiente.

4.2 Proceso de aplicación del instructivo

Este instructivo será aplicado en el momento en el que sea implementada la figura del E.O y sea autorizado por el consejo directivo de la institución bancaria. Para lo cual deberá cumplir los requisitos internos que cada organismo posee.

4.3 Desglose de algunos puntos básicos

Apertura de Bóveda.

Concentración de ventanilla.

Concentraciones a Caja General.

Concentración (resguardo) y apertura de *Rotary*.

Operación de billete presumiblemente falso.

Supervisión de operaciones y actividades.

Autorización de operaciones.

Autorización y supervisión de Reversos.

Arqueo sorpresa a ES.

Cierre de operaciones.

Operación de cajeros Automáticos en Sucursales (ATM's).

Dotación de ATM con Corte Administrativo.

Operación de depositadores automáticos en Sucursales (CDM's).

Control, custodia y entrega de TDD.

Gestión y Control de Improductivos.

Control y custodia de cheques de caja.

Custodia y control de cheques de viajero

Control de facturas.



Control de cheques devueltos.

Actividades en caso de asalto.

4.4 La importancia de este instructivo

Considerando todas las actividades antes mencionadas y que los E.C pueden verse sobrepasados por todas estas actividades y por ende, la sucursal pueda alterarse en el funcionamiento que se considera normal, este instructivo, establecería funciones específicas para los diferentes ejecutivos. Esto es, cada uno desempeñaría funciones definidas, como una división de trabajo, en beneficio de la administración interna de la institución y de beneficio las cliente potencial, al verse servido por una institución para el, muy eficiente.

CAPÍTULO 5. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

5.1 Problema de investigación

Buscar a través de un instructivo de operaciones de piso, la división del trabajo de los empleados para que estos, desarrollen actividades y acciones muy específicas, sin que se les acumule la carga de trabajo.

5.2 Objetivos de la investigación

Diseñar un instructivo que permita establecer esa división de trabajo, tan específica y necesaria para el buen desarrollo de la institución.

5.3 Tipo de investigación

La presente, será exclusivamente documental; se recabara información de diferentes instituciones financieras, así como las leyes y reglamentos existentes en el país. Utilizare mi experiencia personal para el diseño de tal instructivo.

5.4 Presentación de resultados

Sera a partir de un trabajo de redacción tipo tesis, con cuadros y anexos que sean necesarios para la mejor comprensión del mismo.



CONCLUSIONES

1. Por lo tanto, la importancia del Sistema Financiero (llamado también Sector Financiero) es el hecho de ser el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero. Hacen parte de este, aquellas entidades que se encargan de prestar servicios y facilitar el desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales.

De igual manera, el concepto de ‘Sistema Financiero’ abarca el conjunto de normas, instrumentos y regulaciones, que recaen sobre personas e instituciones que actúan en el mercado financiero, sean o no intermediarios.

2. Para el caso del Banco de México; la razón de que exista un ente de este tipo en nuestro país es muy simple; necesitamos de alguien que pueda ponerle freno a las decisiones económicas del gobierno. De esta forma se puede mantener una economía estable y encaminada hacia el crecimiento, en beneficio de la población en general.

Al ser un banco central, se refiere a que es quien regula todas las transacciones en el sistema, en especial los bancos y es por ello que a veces se le denomina “banco de bancos”.

3. En la Auditoría Administrativa: Es una herramienta necesaria para toda empresa o institución, ya que nos permite conocer la situación de algunos problemas que se puedan presentar tanto de forma interna como externa; el auditor administrativo da recomendaciones para solucionar el problema.

Es una revisión sistemática y evaluatoria de una entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente.

Constituye una búsqueda para localizar los problemas relativos a la eficiencia dentro de la organización.

Abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica funciones, sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos.

El resultado es una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa o parte de ella.

4. La Auditoría Interna; es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos



laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

Son hechas por personal de la empresa, tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno para una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoria está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público.

Como se indica, el objetivo de la Auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades.

Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas. Los miembros de la organización a quien Auditoria apoya, incluye al Directorio y las Gerencias.

5. La Asociación de Bancos de México, es un organismo que colabora con sus asociados para el logro de sus objetivos, en todas las actividades relacionadas con la prestación de servicios bancarios y créditos. No es una autoridad, solo da seguimiento a los acuerdos y da recomendaciones de sus diversas instancias de toma de decisiones que son de naturaleza voluntaria para las instituciones asociadas.

También promueve la difusión de productos, servicios, acuerdos, supervisa las operaciones y funciones de los Centros Bancarios Estatales, organiza y promueve cursos y seminarios para el conocimiento y capacitación de los funcionarios bancarios.

6. Comisión Nacional Bancaria y de Valores; organismo desconcentrado de la SHCP con autonomía y facultades ejecutivas; tiene como objetivo supervisar y regular a las entidades que conforman el sistema financiero mexicano, con la finalidad de procurar su estabilidad y el correcto funcionamiento al igual que mantener y fomentar el sano equilibrio del sistema, en protección de los intereses del público, así como supervisar y regular a las personas físicas y morales cuando realicen actividades financieras.
7. Una de las funciones de la SHCP es proponer, dirigir y controlar la política del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gastos público, crediticia, bancaria, monetaria, de divisas, de precios y tarifas de bienes y servicios del sector público, de estadística, geografía e información.



Controla, vigila y asegura el cumplimiento de las disposiciones fiscales, en el cobro de impuestos, contribuciones, derechos, productos y aprovechamientos, contratar créditos internos y externos a cargo del gobierno federal.

Por otra parte planea, coordina y evalúa al sistema bancario mexicano, respecto de la banca de desarrollo y las instituciones de banca múltiple en las que el Gobierno federal tenga el control por su participación accionaria.

8. En conclusión, estos organismos son importantes para el sistema financiero ya que son los que regulan, vigilan y otorgan garantías al ciudadano común en sus actividades financieras; son los que regulan instituciones bancarias para que cumplan con lo dispuesto en cada uno de estos organismos para fomentar una sana economía en el país.



PROPUESTA

En las instituciones financieras se requiere, hoy en día, de una supervisión más detallada en el área de control interno y de auditoría, ya que dentro de estas no se encuentran desarrolladas o bien definidas las actividades de control por parte de los diferentes puestos que ya se han mencionado.

Estas siguen desarrollándose por todas las personas que laboran dentro de la sucursal, sin ser solo una la que lleve a cabo esta actividad de supervisión y control. Es un riesgo que no se concentre en una sola persona, por que todos tienen actividades que deben de cumplir; algunos de ellos su manejo es de efectivo y se requiere de concentración.

No puede atender su caja y atender el área de bóveda, de auditoría, de supervisión y de control al mismo tiempo, por que se corre el riesgo de una equivocación ya sea monetario o de índole administrativo, que sea un riesgo y que pueda convertirse en un fraude dentro de la institución.

Por lo tanto, propongo un instructivo que sea específico para este control y la creación de una figura que sea la responsable de supervisar las áreas de bóveda, de seguridad, de auditoría y control de personal de ventanilla; así como algunas actividades administrativas del personal de plataforma que hasta ahora siguen siendo realizadas por estas últimas, una persona encargada de solo estas actividades con el propósito de minimizar riesgos y costos para la sucursal.

Siendo supervisadas por áreas existentes en las instituciones que son reguladas por organismos públicos establecidos cumpliendo los lineamientos para evitar una sanción ya sea monetaria o escrita, evitando con esto fraudes a terceros que perjudican la reputación y credibilidad de las instituciones financieras.

La consideración final, es que este instructivo daría eficiencia al trabajo de la sucursal, en bien de la institución y por consiguiente, al usuario.



ANEXOS



Anexo 1. Acta de Entrega de Cinchos Foliados.

ACTA DE ENTREGA DE CINCHOS FOLIADOS		
UN (Nombre y Número): _____		Fecha: _____
Número de Cinchos Asignados: _____		
Entrega: _____	Puesto: _____	Registro _____
Recibe: _____	Puesto: _____	Registro _____
Cinchos con folio No.		
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Recibí los cinchos que anteriormente se detallan para el desempeño de mis labores en esta Unidad de Negocios haciéndome responsable de su uso y custodia.		
_____ Nombre, Firma y No. De Firma del Ejecutivo que recibe		
_____ Nombre, Firma y No. De Firma del Ejecutivo que entrega		



Anexo 2. Control de Movimientos de Bóveda

[illegible]



PRESUPUESTO DE EFECTIVO EN UN'S
GESTION ADMINISTRATIVA

[illegible]

NOTA: El presupuesto se debe efectuar a las 2:00 PM para que el personal de la UN solicite el efectivo a ETV via sistema:



CONTROL DE MOVIMIENTOS DE BILLETE PRESUMIBLEMENTE FALSO

--

108



Anexo 5. Formato Arqueo Sorpresa E.S

Nombre Ejecutivo de Servicio que se revisa		Registro		Fecha	
Responsable que elaboró el arqueo		Usuario del E. de Servicio			
Checa contra txn. 0011				Checa contra txn. 0011	
1 Efectivo	SI NO	7 Efectivo	SI NO		
Para concentrar el efectivo deberás restar al renglón 1 el renglón 7. Una vez efectuada la concentración final, revisa que coincidan los importes de los renglones 1 y 7.		Una vez que el Ejecutivo de Servicio haya transmitido su concentración, deberás verificar que el último vale de concentración coincida con lo que está entregando físicamente			
2 Cuentas a la Vista	SI NO	8 Documentos	SI NO		
Verifica si los documentos son nominativos y de ser así verifica que hayan anotado algún número de identificación, que los documentos al portador no se excedan del monto permitido, que haya continuidad en los endosos, que no haya sido pagado en efectivo ningún documento cruzado, que los documentos que amparen pago de impuestos o servicios, coincidan con los pagos registrados.		Verifica que el (los) documentos (s) se encuentren debidamente negociados, con los endosos correspondientes, que la validación coincida con el importe que especifica el documento. Este renglón debe de coincidir en importe con el renglón 3.			
3 Documentos	SI NO	9 Cuentas a la Vista	SI NO		
Verifica que el (los) documentos (s) se encuentren debidamente negociados, con los endosos correspondientes, que la validación coincida con el importe que especifica el documento. Este renglón debe de coincidir en importe con el renglón 8.		En cuestión de impuestos verifica que lleven el sello de recibimos y que éste sea legible, que el importe de la certificación corresponda al renglón 700 del formato, que haya sido transmitido por la cuenta correcta 0478 para efectivo y cheques común a nuestro cargo o 0480 para Cobro Inmediato. Para el caso de las fichas de depósito en efectivo verifica que el nombre del cuentahabiente coincida con el de la validación.			
4 Cuentas a Plazo	SI NO	10 Cuentas a Plazo	SI NO		
Revisa que el monto que se retira de la cuenta, coincida con la validación de la ficha, también verifica que la ficha lleve la firma de conformidad del cliente		Verifica que los depósitos se hayan realizado a las cuentas que especifica la ficha del depósito, asimismo cerciorate de que la validación coincida en importe con el señalado en la ficha.			
5 Egresos Varios	SI NO	11 Ingresos Varios	SI NO		
Verifica que los vales de concentración se encuentren firmados de conformidad y hayan sido transmitidos por el importe que se señala en el mismo. Cerciórate de que los importes de las txn. 0204 y 0206 hayan sido transmitidos por el importe que indica la papeleta.		Verifica que todos los documentos lleven sello legible (de recibido), que contengan la validación correspondiente (al número de servicio correcto y por el importe que indica el recibo; asimismo verifica las validaciones por comisión en su caso y por el importe que se indica en el recibo, verifica también que el recibo no se encuentre vencido. Con respecto al cajero automático cerciórate de que lo que se haya transmitido por la txn. 0206 coincida con lo que dispense el cajero automático.			
6 Cargos Varios	SI NO	12 Abonos Varios	SI NO		
Aquí deberás verificar la causa que origino la cuenta 8001, si fue por compra-venta de divisas distintas al dólar NO deberás saldar en Sicobi, pero si se origino por alguna otra causa, entonces tienes que hacer el Sicobi de ese día		Aquí deberás verificar la causa que origino la cuenta 8002, si fue por compra-venta de divisas distintas al dólar NO deberás saldar en Sicobi, pero si se origino por alguna otra causa, entonces tienes que hacer el Sicobi de ese día			
15 Cobro Inmediato	SI NO	17 Compra-Venta	SI NO		
Identifica que los documentos hayan sido depositados a las cuentas que especifican en el reverso, que hayan sido debidamente negociados, que contengan firma, que la validación del monto coincida con el que se indica en el documento		Al igual que el renglón 16, deberás verificar que las operaciones sí se hayan transmitido por C.T.			
16 Compra-Venta	SI NO	18 Transacciones Combinadas			
Aquí básicamente deberás verificar que los dólares que el ejecutivo tiene en el cajón hayan sido transmitidos por sistema		verificar que los renglones 20 y 21 de cuentas conciliables cuadren si afectaron alguna transacción combinada.			
El Ejecutivo de Servicio al firmar este documento, acepta que conoce las políticas, procedimientos y circulares que se establecen en los Arqueos Sorpresa					
Firma del Ejecutivo de Servicio		Firma de Quién elabora Arqueo			



Anexo 6. Control de Paquete del Día

CONCEPTO	0	0	0	0
	caja No	caja No	caja No	caja No
CHEQUES PAGADOS EN EFECTIVO				
Los cheques al portador exceden el límite permitido.				
Los cheques al portador expedido por P.M., no contienen evidencia de autorización a partir de los \$5,000.01 y hasta el monto máximo de cheque al portador.				
Los cheques nominativos no presentan nombre del beneficiario al reverso del cheque.				
Los cheques pagados a persona distinta del beneficiario no presentan continuidad de endoso. (Sólo se permite endoso en blanco para cheques menores al monto al portador).				
Cheques nominativos y superiores a los \$9,000.00; que presentan evidencia de licencia de conducir como identificación.				
Los cheques nominativos no especifican y presentan evidencia del tipo de identificación del beneficiario				
Cheques nominativos pagados a tercera persona sin endoso al reverso.				
Cheques con leyenda "para abono a cuenta" o cheques no negociables pagados en efectivo a una tercera persona.				
Los cheques expedidos por P.F. o P.M. por montos superiores a los \$60,000.00 M.N. ó su equivalente en Dólares, no contienen evidencia de autorización de personal facultado E.C. ó LUN.				
Los cheques expedidos por P.M. por montos superiores a \$60,000.00 M.N. no contienen evidencia de autorización de personal facultado E.C. ó LUN.				
CHEQUES PARA ABONO EN CUENTA				
Los cheques no presentan al reverso el número de la cuenta del beneficiario o clave de servicio (RAP).				
El número de cuenta señalado al reverso del cheque no coincide con número de cuenta de certificación del sistema.				
Existe abono a cuenta distinto al del beneficiario y no contiene el endoso correspondiente				
Cheques con leyenda de "no negociable" pagados a beneficiario distinto.				
Cheques depositados que presentan las leyendas: "a mi mismo", a "nosotros mismos", o sin personalidad jurídica				
Cheques que no presenten al reverso: sello y validación de sistema.				
Cheques negociados que presentan tachaduras, enmendaduras o alteraciones.				



Anexo 6. Continuación. Control de Paquete del Día

CHEQUES DE CAJA				
Solicitud de Servicio de expedición de Cheque de Caja sin autorización y/o mal requisitado.				
Cheques expedidos por P.M. sin Carta autorización y/o mal requisitada.				
El formato de control de cheques de caja no se encuentra actualizado conforme a las últimas operaciones.				
Cheque pagado sin firmas autorizadas				
El anexo(talon) de cheque de caja no contiene sello de recibido, así como datos de identificación .				
CHEQUES CERTIFICADOS				
Al formato de solicitud de cheque le falta la leyenda "cotejé información" y/o sin autorización del E:C: o Gerente				
Cheques expedidos por P.M. sin Carta autorización y/o mal requisitada.				
Los cheques certificados a favor de P.M. pagados en efectivo.				
COMPROBANTE DE RETIRO DE EFECTIVO				
Documentos mal requisitados.				
Comprobante sin datos de identificación del cliente.				
Retiros superiores a \$50,000.01 sin autorización.				
Comprobante de retiro por montos superiores a \$9,000.00 pagadas con				
Comprobante de retiro sin firma en anverso.				
Comprobante sin validación y sello de pagado.				
Comprobante de retiro con No. de Registro de empleados como datos de identificación.				
ORDEN DE PAGO NACIONAL				
Ordenes de pago liquidadas por importe mayor a \$12,000.00				
El comprobante de liquidación contiene datos de identificación, copia y firma del beneficiario.				
Hay evidencia en la U.N de tener archivo de liquidaciones de orden de pago nacional .				



Anexo 6. Continuación. Control de Paquete del Día

FICHAS DE TRASPASO				
Recibo de operaciones con datos incompletos y/o sin autorización en montos mayores a \$10,000.00				
Traspasos con cargo a Cta. de P.M. sin Carta Autorización y/o vencida.				
TRANSFERENCIA INMEDIATA DE PAGO (TIP)				
Comprobante de pago TIP sin datos de identificación				
Comprobante de pago TIP sin firma del beneficiario				
Liquidación de TIP excede monto máximo (USD 2999 o su equivalente en M.N.)				
CONTROL DE SELLOS				
El sello utilizado por el E.S. no coincide con el Control de Sellos de la sucursal				
ARMADO PAQUETE 01				
El paquete 01 no se arma de acuerdo a normatividad (Orden de documentos, impresión, sellado y firmado de totales).				
DEPOSITO EN EFECTIVO				
Sin firma del cliente en depósitos mayores a \$100,000.00				
Comprobante de depósito sin sello y/o firma del E.S.				
DEPOSITO DE CHEQUES DE C.I.				
Cheques de C.I. no contienen sello				
El número de documentos físicos de C.I. no coincide con el renglón de Totales de Ventanilla				
DEPOSITOS FICHA RAP				
Ficha mal requisitada				
No coincide monto de ficha vs. validación del sistema				
No coincide nombre de validación con el de la ficha				
INVERSIONES				
Ficha de depósito sin firmas del cliente y/o EC.				
Ficha de depósito sin sello y/o firma de ES				
Ficha de depósito sin validación de PSSW				
Retiro de inversiones de PM sin carta de autorización				
Sin firma de Vo.Bo. Del EC o Gerente en carta de autorización (PM)				
Retiro de Inversión parcial: Ficha de Depósito anterior (pagaré) sin cancelar				
Cancelación de Inversión: Sin Contrato y/o autorización del E.C. o Gerente				

[illegible]



Anexo 8. Control de Inventario de Tarjetas

" CONTROL DE INVENTARIO DE TARJETAS "

UNIDAD DE NEGOCIO: _____

No de Plasticos Recibidos	Fecha de Recepción	Fecha de Entrega	Existencia Recibida	No. de Plasticos Entregados en el día	Existencia Física



Anexo 9. Control de Inventario de tarjetas TDD Personalizadas

"CONTROL DE INVENTARIO DE TARJETAS TDD PERSONALIZADAS"

UNIDAD DE NEGOCIO: _____

FECHA: _____

No. de Tarjeta	Fecha de Recepción	Fecha de Entrega	Existencia Recibida	Existencia Física	Días de Antigüedad	Gestiones de Entrega
Total Existencia						



Anexo 10. Acta Entrega de Tarjetas

ACTA DE ENTREGA DE TARJETAS

UN (Nombre y Número): _____ Fecha: _____

Número de Tarjetas Asignadas: _____

#	Tipo
_____	ADVANCE _____
_____	NOMINA _____
_____	DEBITO _____
_____	EFFECTIVA _____
_____	DEBITO PREMIER _____
_____	_____
_____	_____

Entrega: _____ Puesto: _____ Registro _____

Recibe: _____ Puesto: _____ Registro _____

Recibí el número de tarjetas antes señaladas para desempeño de mis labores en esta Unidad de Negocios, haciéndome responsable de su adecuado uso, control y custodia durante el horario de atención. Así mismo, me comprometo a devolver a su entera satisfacción del Ejecutivo de Operación, al cierre de operaciones, igual número de tarjetas o acuses de recibo que deriven de la asignación.

Nombre, Firma y No. De Firma del Ejecutivo que recibe

Nombre, Firma y No. De firma del Ejecutivo que entrega

[illegible]

[illegible]

[illegible]



GLOSARIO DE TERMINOS

E.O: Ejecutivo de Operación.

E.S: Ejecutivo de Servicio.

E.C: Ejecutivo de Cuenta.

AG y S: Asesor de Gestión y Soporte.

GC: Gerente de Control.

ETV: Empresa de Traslado de Valores.

Rotary: Es una caja metálica blindada de medida específica anclada al piso con tómbola superior giratoria por medio de la cual se realizan depósitos: el cofre sirve para el resguardo de valores.

Recuento a tope de mesa: Se recomienda cuando se está recibiendo un depósito o bien, se pretende entregar efectivo a un cliente; consiste en tomar una determinada cantidad de billetes y arrojarlos uno por uno a la mesa al mismo tiempo que se va contando.

Recuento Continuo: La forma en que se recuenta el efectivo en ventanilla; se realiza tomando una fajilla con una mano y recontando con la otra dependiendo de cuál sea la más cómoda para hacer un recuento rápido y eficaz. Se recomienda utilizarlo cuando se reciben o entregan fajillas de bóveda.

TDD: Tarjeta de Débito.

TDC: Tarjeta de Crédito.

Money Clip: Dispositivo inalámbrico automático de forma rectangular (similar a la fajilla), que se activa al ser retirado los billetes (fajillas) que se encuentran sujetos por su clip, enviando un mensaje de asalto silencioso.

Enseres de Trabajo: Son aquellos utensilios que se utilizan para proporcionar un buen servicio al cliente los cuales se detallan a continuación:

Papelería:

Ligas, cuenta fácil, cojín para sellos, plumón para detección de billete falso, vale entre cajeros, clips, plumas, etc.



Herramientas:

Lámpara de Luz Negra. Herramienta con la cual se pueden verificar las medidas de seguridad tanto de cheques comunes como de viajero, billetes moneda nacional y dólares que solo son observables a través de la luz que emite esta lámpara. También nos permite verificar las características de autenticidad de las identificaciones oficiales.

Contadora de Billetes. Se utiliza para recontar billetes de una manera más rápida, fácil y segura, Proporciona el número de billetes contados, Para el correcto uso se deben poner siempre billetes de la misma denominación, Es recomendable siempre para identificar billetes falsos, el recuento manual.

Contadora de morralla. Se utiliza para recontar las monedas de una manera as rápida, fácil y segura. Se debe programar con el tamaño y cantidad de monedas que se requiere contar para levantar un registro y control más exacto. **Nota:** No todas las sucursales cuentan con ella.

CDM: Depositador automático recibe depósitos en efectivo de “morralla” y billetes.

ATM'S: Cajeros Automáticos Dispositivos de Acceso de autoservicio que permite realizar consultas y operaciones diversas, tales como la disposición de dinero en efectivo y al cual el usuario accede mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio de banca electrónica.

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.

Protesto de un cheque: cuando es presentado por un tenedor y este documento no cuenta con fondos, la firma no coincide o cualquier otra característica se solicita al banco se le sea validado para proceder legalmente para su cobro parcial o total.

Billetes BANSEFI: otorga una forma de garantías en efectivo, conocidas como **Billetes de Depósito** (BIDES). Estos se utilizan para consignar garantías en efectivo a disposición de autoridades judiciales o administrativas federales y locales.

SUA: Sistema Único de Autodeterminación de cuotas; un programa proporcionado por el IMSS para el cálculo y pago de las cuotas obrero-patronales a cargo del patrón. Está obligado a enterar y pagar las cuotas por este medio si se tiene más de 3 trabajadores inscritos, este programa permitirá realizar el cálculo y grabar el disco para pago en sucursal bancaria de manera rápida y sencilla; lo único que se debe tener en cuenta es que la información que se suministre deberá ser correcta y actualizada.

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es una institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y



Crédito Público. Promueve y difunde la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano. Así como, proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos. Fortalece la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de condiciones que posibiliten la igualdad política, económica, social y cultural de mujeres y hombres.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor Promueve y protege los derechos del consumidor, fomenta el consumo inteligente y procura la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores:

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo;
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría;
- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores;
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo;
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores;
- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores;
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción;
- Fomentar la transparencia o hacer eficientes las políticas de transparencia;
- Eficientización del desempeño Institucional.

Sociedad Anónima: La sociedad anónima es aquella sociedad mercantil cuyos titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones. Las acciones pueden diferenciarse entre sí por su distinto valor nominal o por los diferentes privilegios vinculados a éstas, como por ejemplo la percepción a un dividendo mínimo. Los accionistas no responden con su patrimonio personal, sino únicamente con el capital aportado. La sociedad anónima está regulada por la Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM), en los artículos 87 al 206.

GAFI: Grupo de Acción Financiera Internacional Sobre el Blanqueo de Capitales.



BIBLIOGRAFIA

Páginas de InterNet:

www.es.wikipedia.org

www.abm.org.mx

www.cnbv.org.mx

www.banamex.com

www.shcp.org.mx

www.hsbc.com

Libros:

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores DOF 13-08-2009.

Ley de Instituciones de Crédito DOF 25-05-2010.

Ley del Banco de México DOF 25-05-2010.

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia DOF 25-05-2010.

Ley de Mercado de valores DOF 06-05-2010.

Rodríguez Valencia, Joaquín “sinopsis de Auditoria Administrativa” Trillas, México 2003.

Rodríguez Valencia, Joaquín. OP. Cit.

Franklin F, Benjamín “Auditoria Administrativa” Mc Graw Hill, México 2001.

Mancillas Pérez Eduardo J. “La Auditoria Administrativa; Enfoque Científico” Trillas, México 2001.

Suarez Suarez, Andrés “La Moderna Auditoria “Mc Graw Hill 1991.

Soriano Guzmán, Genaro “La Auditoria Interna en el Proceso Administrativo” Editorial CENAPEC 1992.

Skinner y Anderson “Auditoria Analítica” Editores Libreros 1969.

Normas y Procedimientos de Auditoria 21° Edición Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.



Richard E. Ziegler & Walter G, Kell. “Auditoria Moderna” Edición 3ra, México, D.F.

Código Penal Federal vigente, artículo 139 y 148 Bis “Financiamiento al Terrorismo” .