

Observaciones En Visitas Realizadas mes de enero 2021

Área	Agencia	Observación	Recomendación
Arqueos Sorpresivos	Central y Kiosco	En fecha de Visita 13-01-2021. Se procedió a la solicitud de los últimos arqueos realizados por parte del jefe de agencia, donde se observó que no se están realizando de forma periódica.	Jefe y/o Subjefe de agencia, con el objetivo de mantener control del eficiente manejo del efectivo, deben realizar arqueos en forma sorpresiva y periódica.
Caja Chica	Metro Norte	En fecha de Visita 14-01-2021. Al realizar análisis de las facturas por compra de alimentos por reunión mensual, se estableció que se realizó gasto por colaborador de Q 39.60, siendo el límite autorizado de Q 35.00	Jefe y/o Sub jefe de agencia debe dar cumplimiento al reglamento para la administración de caja chica, especialmente al artículo 8 "Facturas y Recibos".
Fondo de Caja	Metro Norte	En fecha de Visita 14-01-2021. Se observó exceso de efectivo en fondo de caja de receptora	Jefe de Agencia es responsable de supervisar al Receptor Pagador de no mantener exceso de efectivo innecesario, cuyos casos deberá trasladarse a la bóveda.
Teléfonos en área de . caja	Metro Centro	En fecha de Visita 14-01-2021. Se observó que existen teléfonos de planta en el área de caja, en el momento de realizar la labor de Auditoría se presenció que una de las receptoras pagadoras recibía llamadas externas en el teléfono de planta, dentro del área de caja. Recibió dos llamadas, que por la conversación se asegura que fueron llamadas externas.	Jefes de agencia velar porque el personal no disponga de sus teléfonos móviles en horario de trabajo.
Celulares no entregados a Jefe de Agencia	Metro Centro	En fecha de Visita 27-01-2021. Se pudo observar un teléfono celular en el área de caja después de la hora de apertura de agencia.	Jefe de agencia deberá recoger los celulares de los colaboradores antes de iniciar labores y al finalizar horario de consumo de alimentos, los mismos serán resguardados en su oficina en un mueble con llave, se entregarán al colaborador al momento de iniciar su horario de alimentos y salida de agencia respectivamente.
Apertura y/o Registro en Sistema Bankwors	Metro Centro	En fecha de Visita 27-01-2021. Al momento del conteo del fondo de tesorería, no se había aperturado el fondo en sistema y ya se había entregado fondos extras a un receptor pagador, por ende, no se rebaja.	Jefe y/o Sub jefe de agencia al momento de entregar y recibir fondos de parte de receptores pagadores, debe registrar dichos movimientos en el sistema informático, según lo establece la literal F del artículo 4 del Reglamento de Caja y Bancos.
	Mega Seis	En fecha de Visita 29-01-2021. Se evidenció por medio de reporte del sistema , que las transacciones de entrega de efectivo no se realizan en tiempo oportuno, Jefe de Agencia realiza la transacción en sistema hasta el momento de realizar el cuadro al fondo de tesorería.	
	Terminal	En fecha de Visita 1-02-2021. Se evidenció por medio de reporte del sistema, que las transacciones de entrega de efectivo no se realizan en tiempo oportuno, Jefe de Agencia realiza la transacción en sistema hasta el momento de realizar el cuadro al fondo de tesorería.	

Área	Agencia	Observación	Recomendación
Debilidades en control y coordinación asignación tareas	Terminal	Se observó que, receptor pagador se encuentra en horario de almuerzo, dejando el área sin alguien quien atienda a los asociados, ya que no existe coordinación para cubrir el mismo.	Coordinar y tener un plan para sustituir momentáneamente a un colaborador, que los colaboradores mantengan resguardados de una manera adecuada los fondos asignados.
	Terminal	Se observó que el fondo de caja no se resguarda correctamente, ya que la caja que resguarda el mismo, se encontraba en el escritorio y con la llave puesta, al momento que responsable se encontraba en hora de almuerzo.	
	Terminal	Al momento de realizar el cuadré del fondo de tesorería, Jefe de Agencia indica la cantidad de monedas de un quetzal (304), sin embargo, no se observó que se realice el conteo respectivo.	
Fondos registrados área de caja	Portales	Se observó una variación de -Q3.37, al consultarle sobre el faltante, sub jefe de agencia indicó que encontró esos tres quetzales con treinta y siete centavos, sin embargo, en las cámaras de seguridad se pudo observar que en el área de caja se encuentra un recipiente que contiene varias monedas que no forman parte de los fondos de agencia, por lo que receptor pagador y sub jefe de agencia, toman el monto del faltante y lo introducen al fondo de cajero para que este cuadre con lo que indica el sistema.	Para un control adecuado las áreas que manejan fondos, no deben manejar "mini fondos" o "fondos alternativos" para cuadrar variaciones, esta práctica no es adecuada, y puede convertirse en un problema con variaciones más significativas. Jefes y sub jefes de agencia deben fomentar el control dentro de sus equipos de trabajo y no consentir malas prácticas.

Observaciones En Visitas Realizadas mes de enero 2021

<p>Utilización de accesos de otro colaborador</p>	<p>Pacific Villa Hermosa</p>	<p>En fecha de Visita 27-01-2021. Se determinó un sobrante. El receptor pagador Julio Batres, cerró su caja antes de la hora de salida, según comentarios de Jefe de Agencia, esto se debió a que se le dio la instrucción de revisar cuentas, por lo cual cerró su caja antes de la hora; sin embargo, el segundo receptor Gerber Valentín se encontraba en su hora de almuerzo y el receptor Julio Batres comienza a atender a los asociados con el fondo y los accesos del segundo receptor.</p>	<p>El acceso o clave es de uso personal, Jefe y sub jefe de agencia velar porque este procedimiento se cumpla.</p>
--	-------------------------------------	---	--