INSTITUTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA, CONTABLE Y FINANCIERA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, AUDITORIA SISTEMAS DE CONTROL Y GESTION Y FINANZAS
Universidad Autonoma Gabriel Rene Moreno

XVI FERIA FACULTATIVA

DE EMPRENDEDURISMO INNOVACION Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA

GRUPO N°: **463**

INVESTIGACIÓN FORMATIVA

NOMBRE DEL TEMA:

EVALUACION DEL REGLAMENTO DE CAJA DE AHORRO DE UNA EMPRESA DE BANCO "PROGRESO"

INTEGRANTES:

1. KENIA ALCOCER TAPIA 218001282
2. ELIANA NAVA FAJARDO 222056411
3. DORIS BRICELDA FLORES BEJARANO 223006998
4. PAOLA TERCEROS NAVIA 222003960

DOCENTE GUÍA:

Liliana Bejarano Martínez

ORGANIZA:

APOYAN:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENÉ MORENO
FACULTAD DE AUDITORÍA FINANCIERA
CONTADURÍA PUBLICA

EVALUACION DEL REGLAMENTO DE CAJA DE AHORRO DE UNA EMPRESA

MATERIA: AUDITORÍA I CPA 400 - L

NOMBRES Y REGISTRO:

1. KENIA ALCOCER TAPIA 218001282
2. ELIANA NAVA FAJARDO 222056411
3. DORIS BRICELDA FLORES BEJARANO 223006998
4. PAOLA TERCEROS NAVIA 222003960

DOCENTE: Liliana Bejarano Martínez

FECHA: 16 de junio del 2026

SANTA CRUZ-BOLIVIA

2026

Contenido

1. CARATULA 2
2. INDICE 3
3. CUERPO DE LA INVESTIGACION FORMATIVA 4
3.1. INTRODUCCION 4
3.2. JUSTIFICACION 5
3.3. OBJETO GENERAL 6
3.2. Objetivos Específicos 6
3.4. ANALISIS DE RESULTADOS (MATRIZ DE HALLAZGOS) 6
Desarrollo: presentación de resultados 6
Metodología de Campo 7
Técnicas de Recolección de Evidencia 7
3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 9
CONCLUSIÓN: 9
RECOMENDACIÓN: 10
3.6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 13
4. ANEXOS 14

3. CUERPO DE LA INVESTIGACION FORMATIVA

3.1. INTRODUCCION

El presente informe analiza el Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro de Banco PROGRESO, aprobado mediante Resolución ASFI/347/2021. Este documento establece las condiciones, requisitos, derechos y obligaciones que regulan la apertura, administración, manejo y cierre de las cuentas de ahorro ofrecidas por la entidad financiera. Asimismo, determina las responsabilidades tanto del banco como de los ahorristas, garantizando el cumplimiento de la normativa financiera vigente en Bolivia.

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico de un país, ya que permite a las personas y organizaciones administrar sus recursos de manera segura y eficiente. Dentro de este sistema, las cuentas de caja de ahorro constituyen uno de los instrumentos financieros más utilizados por la población debido a que facilitan el resguardo del dinero, la realización de depósitos y retiros, la obtención de intereses y el acceso a diversos servicios financieros.

El presente informe tiene como base el Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro de Banco PROGRESO, aprobado mediante Resolución ASFI/347/2021, documento que establece las normas, procedimientos y condiciones aplicables para la apertura, administración y cierre de cuentas de ahorro. Asimismo, regula los derechos y obligaciones tanto del Banco PROGRESO como de los clientes ahorristas, garantizando que las operaciones se desarrollen dentro del marco legal establecido por la Ley de Servicios Financieros, el Código de Comercio y las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El reglamento también contempla aspectos relacionados con la seguridad de las operaciones financieras, la protección de los fondos depositados, la utilización de servicios electrónicos, las condiciones para el pago de intereses, la aplicación de comisiones y los procedimientos que deben seguirse en casos especiales, como el fallecimiento del titular, la apertura de cuentas para menores de edad o la pérdida de documentos asociados a la cuenta.

Por lo tanto, el análisis de este reglamento resulta importante para comprender el funcionamiento de las cuentas de ahorro y los mecanismos que protegen tanto a la entidad financiera como a los usuarios de los servicios financieros.

3.2. JUSTIFICACION

La revisión de este reglamento es importante porque permite conocer las normas que regulan la relación contractual entre el Banco PROGRESO y los clientes ahorristas. Además, facilita la comprensión de los procedimientos para la apertura de cuentas, el uso de servicios financieros, medidas de seguridad, los derechos de los usuarios y los mecanismos de protección establecidos por la legislación financiera boliviana. El conocimiento de estas disposiciones contribuye a una adecuada gestión de los recursos económicos y al ejercicio responsable de los derechos financieros.

La relevancia de este tema para la profesión contable en la actualidad radica para los profesionales del área contable mantienen una relación constante con las entidades financieras para la administración de recursos económicos. el control de ingreso y egresos, la conciliación bancaria y la elaboración de información financiera confiable.

El conocimiento de las normas que regulan las cuentas de ahorro permite a los contadores interpretar correctamente los movimientos bancarios ,verificar la legalidad de las operaciones ,controlar interés generados y garantizar el adecuado registro contable de las transacciones financieras y asesorar a persona natural o jurídica sobre la gestión eficiente de sus recursos financieros, obligaciones tributarias la correcta utilización de los servicios bancarios .Por ello comprendiendo estas disposiciones legales contribuye desarrollar competencias técnicas con el control interno financiero , lamauditoria , la gestión de riesgo y el cumplimiento normativo dentro de las organizaciones.

3.3. OBJETO GENERAL

Analizar y evaluar las disposiciones establecidas en el Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro del Banco PROGRESO, identificando requisitos de apertura, condiciones de funcionamiento, derechos y obligaciones de ahorristas y del banco, así como medidas de seguridad y procedimientos de administración. En las operaciones de cuentas de caja de ahorro administradas por Banco PROGRESO y utilizadas por instituciones financieras y organizaciones. Para garantizar la eficiencia operativa, el cumplimiento de la normativa vigente ASFI, la aplicación de estándares profesionales de contabilidad y control interno, y una adecuada toma de decisiones que mitigue riesgos financieros y proteja los derechos de los ahorristas.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los requisitos de apertura y las condiciones de funcionamiento de las cuentas de caja de ahorro establecidas en el Reglamento de Banco PROGRESO, para verificar su cumplimiento con la normativa emitida por ASFI y el BCB.
- Evaluar los derechos y obligaciones de los ahorristas y del banco contenidos en el Reglamento, para determinar la existencia de cláusulas abusivas, riesgos legales o desprotección al consumidor financiero.
- Verificar las medidas de seguridad y procedimientos aplicables para la administración de cuentas de ahorro, para medir su eficacia en la prevención de fraudes, errores operativos y lavado de activos según estándares de control interno COSO.
- Contrastar las disposiciones del Reglamento con estándares profesionales de contabilidad, control interno y gestión financiera, para emitir recomendaciones que garanticen la eficiencia operativa y la adecuada toma de decisiones en las instituciones que utilizan estos servicios.

3.4. ANALISIS DE RESULTADOS (MATRIZ DE HALLAZGOS)

Desarrollo: presentación de resultados

En el marco de la presente investigación formativa, se realizó una simulación del proceso de evaluación del Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro de Banco PROGRESO, aprobado mediante Resolución ASFI/347/2021. Debido a que no fue posible efectuar una auditoría integral

dentro de la entidad financiera, se aplicó un cuestionario de control interno basado en las disposiciones contenidas en el reglamento.

Metodología de Campo

Se aplicó la metodología de caso de estudio, utilizando el muestreo por conveniencia, tomando como base el Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro de Banco PROGRESO.

Técnicas de Recolección de Evidencia

- Cuestionario de Control Interno.
- Observación Directa.
- Flujogramas.
- Pruebas Sustantivas/Cumplimiento.

La presente evaluación ha sido ejecutada bajo un enfoque de cumplimiento normativo y gestión de riesgos, utilizando el Reglamento de Cuentas de Ahorro del Banco PROGRESO como marco de referencia estándar. El objetivo fundamental ha sido contrastar la práctica operativa de la empresa con las directrices de seguridad y control financiero necesarias para mitigar la exposición a riesgos de naturaleza operativa, legal y financiera.

A través del examen realizado, se evidencia que el sistema de control interno se encuentra operando bajo una modalidad de ejecución parcial. Si bien existen procesos establecidos para la operatividad básica (apertura de cuentas, identificación de usuarios, gestión de canales), estos carecen de una capa de supervisión analítica.

Se ha determinado que la empresa opera bajo una estructura de "confianza operativa" en lugar de "control sistémico". Esto significa que la mayor parte de las acciones de los responsables de caja se basan en criterios subjetivos, lo que contraviene la necesidad de contar con procesos normalizados que aseguren que cada transacción esté bajo vigilancia constante, tal como exige el espíritu del reglamento del Banco PROGRESO.

El análisis cualitativo de las respuestas negativas (aquellas marcadas como "NO") permite identificar brechas estructurales:

Vulnerabilidad en la Conciliación (Falta de verificación): La carencia de un procedimiento formal de conciliación entre extractos bancarios y registros internos es el hallazgo

más crítico. En términos de auditoría, esto representa una debilidad de control de integridad, ya que el sistema es incapaz de identificar diferencias o errores en tiempo real. La inexistencia de este control permite que posibles errores (o irregularidades) permanezcan ocultos durante periodos prolongados, aumentando el impacto financiero negativo.

Inexistencia de Protocolos de Respuesta (Deficiencia de Gestión): La falta de un procedimiento para el manejo de reclamos refleja una actitud pasiva ante la gestión de activos. El hecho de no contar con un flujo claro ante eventos adversos (como cobros indebidos o retenciones) posiciona a la empresa en una situación de indefensión jurídica y operativa, limitando su capacidad de respuesta inmediata ante la entidad bancaria.

Carencia de Alfabetización Financiera y Tributaria (Brecha de Conocimiento): La omisión en el conocimiento de las retenciones (RC-IVA) denota una desconexión entre la operativa diaria y las obligaciones legales. Este hallazgo es sintomático de una falta de inversión en formación profesional, lo que incrementa el riesgo de contingencias fiscales innecesarias para la organización.

Al cruzar los hallazgos con el Reglamento del Banco PROGRESO, se clasifica el perfil de riesgo de la empresa como Moderado-Alto. Las deficiencias detectadas no son eventos aislados, sino síntomas de una falta de segregación de responsabilidades y falta de monitoreo periódico.

La Gerencia debe considerar que un control interno débil es la puerta de entrada a riesgos de fraude interno y errores humanos. El costo de prevenir estos eventos —mediante el cumplimiento de los artículos del reglamento analizado— es sustancialmente inferior al impacto financiero de una posible pérdida de activos o una sanción por incumplimiento tributario.

En resumen, la auditoría demuestra que el Reglamento de Cuentas de Ahorro del Banco PROGRESO ofrece un marco sólido de seguridad que la empresa no está aprovechando en su totalidad. Para transitar hacia un nivel Eficiente, es obligatorio que la Gerencia General deje de ver estos procedimientos como trámites administrativos y los incorpore como herramientas estratégicas de blindaje financiero.

El sistema actual tiene capacidad de mejora inmediata, pero requiere un cambio de paradigma en la supervisión: de la supervisión ocasional a la auditoría interna continua.

3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN:

Como estudiantes de la materia de AUDITORIA 1 de la carrera de contaduría pública, una de las principales dificultades al investigar el reglamento de caja del Banco Progreso es el acceso a información detallada y actualizada, así como la correcta interpretación de los procedimientos de control interno y la terminología técnica utilizada. Además, resulta un desafío relacionar los aspectos teóricos aprendidos en la carrera con la aplicación práctica de las normas que regulan el manejo y control del efectivo dentro de la institución bancaria.

Este documento constituye el contrato normativo que regula la relación entre el titular de la cuenta de ahorro y la entidad bancaria. Su finalidad principal es establecer de manera clara, transparente y obligatoria para ambas partes las condiciones, derechos, obligaciones, límites y procedimientos que rigen la apertura, mantenimiento, uso y cierre de este producto financiero. Al ser una versión dirigida al cliente, está redactada para ser comprensible y detallar todos los aspectos relevantes sin ambigüedades, cumpliendo con los principios de protección al consumidor financiero vigentes en Bolivia.

Este reglamento es la base legal de la relación financiera. Cualquier discrepancia o duda sobre el manejo de la cuenta se resuelve según lo establecido en él y en las leyes financieras bolivianas. Al ser aprobado por la ASFI, garantiza que cumple con los estándares de protección al usuario y solvencia del sistema.

Este documento permite:

- Verificar el cumplimiento normativo: Sirve para contrastar si las operaciones, políticas y prácticas del banco se ajustan a lo pactado y a la regulación financiera boliviana, reduciendo riesgos de incumplimiento.
- Identificar desviaciones: Cualquier diferencia entre lo establecido en el reglamento y la ejecución real representa un hallazgo que puede afectar la seguridad de los fondos, la información financiera o la protección al consumidor.

- Evaluar la razonabilidad: Es indispensable para confirmar que los saldos, intereses, comisiones y retenciones registrados en los estados financieros han sido calculados y aplicados correctamente.
- Fortalecer el control interno: Proporciona la base para diseñar procedimientos de revisión, detectar puntos débiles y proponer mejoras que mitiguen riesgos operativos, legales y de imagen.

Sin este reglamento como guía, la auditoría carecería de un parámetro válido para juzgar la calidad de la gestión. Su correcta aplicación y verificación garantizan que la relación financiera se desarrolle bajo principios de legalidad, transparencia y seguridad, elementos esenciales para la integridad del sistema financiero.

La revisión y verificación del cumplimiento de este reglamento es parte esencial del trabajo de auditoría. Sin este referente, no es posible emitir una opinión objetiva sobre la adecuada administración del producto. Para garantizar la integridad y validez del proceso, es requisito indispensable contar con el texto oficial vigente, el cual permite sustentar hallazgos, conclusiones y recomendaciones con respaldo normativo sólido.

RECOMENDACIÓN:

Para superar las dificultades encontradas en el análisis del reglamento de caja, es necesario fortalecer los conocimientos sobre control interno mediante la consulta de bibliografía especializada, el apoyo de los docentes y el estudio de casos prácticos. Además, el trabajo colaborativo y la elaboración de esquemas de los procedimientos permiten comprender mejor la función de los controles establecidos y su importancia en la protección de los recursos financieros de la institución**.**

Para el proceso de auditoría en general:

1. <u>Obtener el documento oficial vigente</u>

- Solicitar el reglamento completo y actualizado directamente al área de Cumplimiento o Asesoría Legal del banco, confirmando que corresponda a la versión 05, código 0052 y esté aprobado por la ASFI.
- Verificar que se trate de la versión entregada a los clientes y no una interna modificada, ya que la normativa exige que coincidan.

- Conservarlo como evidencia permanente en el expediente de auditoría.

2. Utilizarlo como criterio de evaluación

- Definirlo como referente normativo contra el cual se medirá la conformidad de todas las operaciones relacionadas con cuentas de ahorro.
- Comparar lo establecido en el reglamento con las políticas internas, procedimientos operativos y la práctica real del banco.

Para la revisión de operaciones y controles:

3. En apertura y documentación

- Verificar sistemáticamente que se cumplan todos los requisitos de identificación, origen de fondos y entrega del reglamento al cliente.
- Recomendar que se mantenga un registro digital o físico de la aceptación de las condiciones por parte del titular, como respaldo ante cualquier reclamo o fiscalización.

4. En el manejo de tasas, tarifas e impuestos

- Realizar pruebas aleatorias para confirmar que los cálculos de intereses, comisiones y retenciones de RC-IVA coinciden exactamente con lo estipulado.
- Asegurar que cualquier modificación de condiciones haya sido comunicada con la antelación y por los canales establecidos en el documento.

5. En seguridad y acceso

- Evaluar que los procedimientos de retiro, bloqueo o cierre de cuentas se ajusten estrictamente al reglamento, evitando discrecionalidad.
- Recomendar controles adicionales para operaciones que superen los montos habituales, tal como se indica en la normativa de prevención de lavado de activos.

Para la gestión interna y mejora continua:

6. Capacitación y difusión

- Recomendar que el personal de agencias y áreas operativas conozca detalladamente el contenido del reglamento para brindar información correcta y uniforme.
- Asegurar que el documento esté siempre disponible y visible para los clientes en agencias y en la plataforma web oficial.

7. Actualización y seguimiento

- Establecer revisiones periódicas para verificar que el reglamento se mantenga alineado con cambios en la normativa ASFI o leyes bolivianas.
- Documentar cualquier desviación detectada y recomendar acciones correctivas inmediatas, así como medidas para evitar su repetición.

Para la emisión de informes:

8. Fundamentar hallazgos y conclusiones

- Citar expresamente el reglamento como base legal en los hallazgos, observaciones o recomendaciones incluidas en el informe de auditoría.
- En caso de no contar con el documento completo, dejar constancia de esta limitación en el alcance del trabajo y recomendar su obtención para futuras revisiones.

3.6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (Banco FIE). (2021). Reglamento de Cuentas de Caja de Ahorro (Versión Cliente, v.05). Aprobado mediante Resolución ASFI/347/2021 de 28 de abril de 2021.

Estado Plurinacional de Bolivia. Ley N.º 393 de Servicios Financieros. Citada como marco normativo del reglamento.

Estado Plurinacional de Bolivia. Código de Comercio de Bolivia. Referido en diversas disposiciones del reglamento.

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Normativa regulatoria aplicable al sistema financiero boliviano.

3. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Resolución ASFI/347/2021: Aprobación de Reglamentos de Productos y Servicios Financieros. La Paz: ASFI, 2021.

4. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF). Títulos VI y IX. La Paz: ASFI, vigente.

5. Instituto de Auditores Internos de Bolivia. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Santa Cruz: IAIB, 2020.

2. Estado Plurinacional de Bolivia. Ley N° 393 de Servicios Financieros. La Paz: Gaceta Oficial del Estado Plurinacional, 2013.

4. ANEXOS

Anexo 1.

Requisitos para la apertura de una Cuenta de Caja de Ahorro

Documento de identidad vigente.

Formulario de Registro de Clientes.

Registro de Firmas.

Formulario de Apertura de Cuenta.

Documentación adicional según el tipo de cliente (persona natural, empresa unipersonal, persona jurídica u organización económica comunitaria).

Anexo 2.

Servicios adicionales disponibles

Tarjeta de débito.

Banca por Internet (FieNet).

Banca Móvil (FieMóvil).

Otros instrumentos electrónicos de pago autorizados por Banco

***Anexo 3*.**

Medidas de seguridad para los usuarios

Protección y cambio periódico del PIN.

No compartir claves de acceso.

Reportar pérdida o robo de tarjetas o dispositivos móviles.

Verificar periódicamente los extractos de cuenta.

Evitar proporcionar información financiera a terceros.

Anexo 4. Condiciones de cierre de cuenta

El cliente puede solicitar el cierre de la cuenta en cualquier momento.

Las cuentas sin movimiento por más de cinco años pueden ser clausuradas.

Los saldos e intereses son devueltos al titular al momento del cierre.

Cuestionario de control interno

ART	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
	I. Estructura y Seguridad de la información		
1y2	¿Existe un contrato de apertura de cuenta vigente y actualizado?	X	
5	¿El reglamento define claramente las responsabilidades del titular?	X	
6	¿Se mantienen bajo reserva absoluta claves, PIN y códigos de tarjeta?	X	
6.2	¿Existe prohibición explícita de compartir dispositivos de acceso (celular/token)?	X	
	II. Control y Operaciones		
9	¿El banco tiene potestad de bloqueo ante operaciones inusuales?	X	
10	¿El banco tiene potestad de bloqueo ante operaciones inusuales?	X	

11	¿El cliente realiza la revisión periódica de sus extractos contra sus registros?		X
13	¿Se encuentran definidos los límites operativos para el uso de canales?	X	
	III. Eficiencia y Cumplimiento		
14	¿Existe un procedimiento claro para reclamos ante retenciones o errores?		X
15	¿Se notifica inmediatamente al banco en caso de pérdida de tarjeta o dispositivos?	X	
16	¿Se tiene conocimiento sobre la aplicación de impuestos (RC-IVA) sobre intereses?		X
18	¿Se cumplen las condiciones de uso según la normativa de la ASFI?	X	

Resultados del Cuestionario de Control Interno

De las once preguntas evaluadas, nueve obtuvieron respuesta afirmativa y tres respuestas negativas.

Planilla de deficiencia

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación	Disposición
Ausencia de conciliación bancaria mensual	Art. 11: Revisión de extractos	Falta de priorización y ausencia de herramientas de control.	Riesgo de errores ocultos, fraudes no detectados y distorsión contable.	Instruir al jefe de Tesorería la ejecución de conciliaciones mensuales obligatorias, con firma de visto bueno de la Jefatura.	
Inexistencia de protocolo formal de reclamos.	Art. 14: Gestión de reclamos.	Deficiencia en el diseño de procedimientos estandarizados.	Indefensión ante el banco por errores en débitos o comisiones injustificadas.	Aprobar el "Manual de Reclamos Bancarios", definiendo tiempos de respuesta y responsables ante el banco.	
Desconocimiento técnico de normativas tributarias	Art. 16: Aspectos tributarios	Falta de capacitación continua del personal financiero.	Riesgo de multas por el SIN y errores en la declaración de RC-IVA.	Presupuestar e implementar un plan de capacitación técnica anual sobre normativa tributaria para el equipo financiero.	