

## LISTA DE CHEQUEO PARA EL CONTROL INTERNO DEL SERVICIO BANCARIO DE ACCESO Y USO DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS DE PAGO

### *CHECKLIST FOR THE INTERNAL CONTROL OF THE BANKING SERVICE OF ACCESS AND USE OF ELECTRONIC PAYMENT CHANNELS*

**Danisley Cruz Michel**

<https://orcid.org/0009-0009-3446-3218>  
Banco Popular de Ahorro. Camagüey, Cuba  
chinalen0486@gmail.com

**María Saturnina Gil Basulto**

<https://orcid.org/0000-0002-2700-6061>  
Universidad "Ignacio Agramonte Loynaz", Camagüey, Cuba  
maria.profeinvestigadora@gmail.com

---

#### Resumen

Las instituciones financieras en la actualidad se enfrentan a un entorno cada vez más competitivo que impone nuevos retos y uno de ellos es el control interno. En tal sentido, el objetivo de este trabajo es diseñar una lista de chequeo con elementos de la auditoría de cumplimiento, para la evaluación del control interno del servicio bancario de acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes, en las sucursales del Banco Popular de Ahorro, Camagüey.

Se utilizaron los métodos de análisis-síntesis, histórico-lógico, observación, encuestas, tormenta de ideas y criterios de expertos. El tema se desarrolla en dos partes. Primero se fundamenta el marco teórico sobre el control interno su evolución y particularidades del contexto cubano; las listas de chequeo y las auditorías de cumplimiento. En la segunda se diseña la lista de chequeo con los elementos de control. Finalmente se arriban a conclusiones.

**Palabras clave:** control interno, auditoría de cumplimiento, servicio bancario.



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia  
Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

## Abstract

*Financial institutions today face an increasingly competitive environment that imposes new challenges and one of them is internal control. In this sense, the objective of this work is to design a checklist with elements of the compliance audit, for the evaluation of the internal control of the banking service of access and use of the electronic payment channels of customers, in the branches of Popular Savings Bank, Camagüey.*

*The methods of analysis—synthesis, historical—logical, observation, surveys, brainstorming and expert criteria were used. The theme is developed in two parts. First, the theoretical framework on internal control, its evolution and particularities of the Cuban context is founded; checklists and compliance audits. In the second, the checklist is designed with the control elements. Finally, conclusions are reached.*

**Keywords:** *Internal control, compliance audit, banking service.*

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras en la actualidad se enfrentan a un entorno cada vez más competitivo, ante un proceso de cambio acelerado en el que se encuentra inmerso el mundo financiero, unido a la globalización y momento de crisis económica, impone nuevos retos a las mismas y uno de ellos es el control interno. Este constituye una de las principales preocupaciones de las instituciones bancarias y de los profesionales de la auditoría.

Así, la consideración sobre el funcionamiento del control interno se constituyó como un factor prioritario dentro de los procedimientos, como herramienta básica para determinar su alcance y naturaleza (Figueredo, 2017, p.2). En tal sentido, las condiciones actuales el punto más vulnerable de las organizaciones cubanas lo constituyen los incumplimientos del sistema de control interno; sus fisuras diluyen los esfuerzos recuperativos del país, por lo que se concibe como una prioridad, para la consecución de los objetivos.

En la conceptualización del Modelo Económico y Social de Desarrollo Socialista, se concibe la visión de la nación y se refuerza la importancia del control interno, al respecto se cita:

Tienen un papel decisivo el autocontrol, el control interno -realizado por las propias entidades- y el externo; con el propósito fundamental de asegurar la eficiencia y eficacia de las entidades y, además prevenir y detectar desviaciones de recursos y presuntos hechos delictivos, profundizar en el análisis de sus causas y condiciones, así como para efectuar oportunamente los reajustes necesarios y la adopción de las medidas pertinentes. Para ello, la contabilidad constituye un instrumento imprescindible (PCC, 2021, p. 44).

En consecuencia, el Banco Central (BCC) como órgano rector de las instituciones financieras en Cuba, ha trazado entre sus objetivos; sistematizar el control en los procesos internos de la institución y, entre los principios regidores

de la organización se hace referencia a la mejora constante de los procesos, productos y servicios.

Particularmente, el Banco Popular de Ahorro (BPA), ha recomendado continuar trabajando fuerte, para fortalecer el control interno y la calidad de los servicios, toda vez que es lo que la institución y el pueblo necesita y aprecia, cumpliendo específicamente con las funciones del Departamento de Caja, entre las que se encuentra: Elevar el control interno en el servicio de caja, garantizando la custodia de los valores y sus documentos.

Asimismo, el BPA en Camagüey orientó el estudio sobre el control interno sobre los servicios que se prestan y se pronunció además por establecer sistemas de control sobre los mismos. Reconociendo que aún las auditorías internas no evalúan la conformidad con los servicios prestados; pues se ha comprobado que las acciones de control adolecen del nivel de detalle requerido para calificar certeramente la práctica del sistema, toda vez que solo contemplan el análisis de los requisitos establecidos de manera general.

De igual manera, la Contraloría General de la República (CGR) se pronuncia de manera explícita en la Resolución No. 60 del 2011, por la necesidad de que las empresas tomen conciencia de la implementación del Control Interno, a partir de normas y disposiciones, que regulan esta actividad y a los requerimientos del desarrollo económico administrativo del país; lo cual se expresan en la guía de control interno, que debe ser adecuada a las características de las entidades.

Dicha legislación, en su Capítulo I. Disposiciones Generales, Sección Primera "De los Principios Básicos", su Artículo No.6, se fundamenta en el inciso d) la División de Funciones: "Garantiza que los procesos, actividades y operaciones, sean controlados y supervisados de manera que no pongan en riesgos su ejecución, contrapartida y limiten su revisión."

Además, en el Inciso g); se establece el Autocontrol como: La obligación que tienen los directivos, ejecutivos y funcionarios de las organizaciones y demás entidades, de autoevaluar su gestión de manera permanente; y cuando proceda, elaborar un plan para corregir las fallas e insuficiencias, adoptar las medidas administrativas que correspondan (p. 3).

Con la entrada en vigor de la Resolución 111/2023 del BCC Normas Bancarias sobre límites para los cobros y pagos en efectivo en moneda nacional, su depósito, extracción y tenencia, comenzó a funcionar el servicio de "acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes" autorizado para la adquisición de bienes y la prestación de servicios de los Trabajadores por Cuenta Propia (TCP), Cooperativa No Agropecuaria (CNA), Pequeños Agricultores y MIPYME.

Como respuesta a dicha problemática, se realizó un monitoreo a 48 cuentas corrientes de estos clientes durante el último trimestre del año 2024, selec-

cionadas por el número significativo de transacciones, según como está establecido por el Manual de Instrucción y Procedimiento (MIP) del BPA y se determinaron algunas irregularidades en el proceso de revisión de los clientes; pues según las muestras realizadas no es el correcto, lo cual requiere de una herramienta de control interno que permita evaluar todos los elementos de este servicio y, si cumple en su totalidad con los parámetros para su óptimo funcionamiento; lo cual incide en un limitado alcance de los resultados que muestran la situación real de la institución en este sentido, lo que a su vez impacta en la toma de decisiones.

En correspondencia con lo antes planteado se traza como **objetivo**: Diseñar una lista de chequeo con elementos de la auditoría de cumplimiento, para la evaluación del control interno del servicio bancario de acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes, en las sucursales del Banco Popular de Ahorro, Camagüey.

Entre los métodos y técnicas utilizados se encuentran análisis-síntesis, histórico-lógico, observación, encuestas, tormenta de ideas y criterios de expertos. Estos utilizados en el desarrollo del tema en dos partes. En la primera, en síntesis, se fundamentan un marco teórico sobre el control interno su evolución y particularidades del contexto cubano; así como las listas de Chequeo y los principales elementos de las auditorías de cumplimiento. En la segunda se diseña la lista de chequeo con los elementos de control. Finalmente se arriban a conclusiones.

## 1. El control interno: su evolución y particularidades del contexto cubano

No fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. La causa principal que dio origen al Control Interno fue la gran empresa a finales de este siglo. Como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores.

Como consecuencia de esto, comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de Control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Los contadores idearon la comprobación interna para asegurarse contra posibles errores y fraudes. La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy Control Interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; teniendo como finalidad brindar a la administración, hasta donde le fuese posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica. El término de control interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los controles internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los controles internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades.

Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el control interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados sobre éste, con el objetivo de que los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con dicho concepto.

Desde el año 1992, el control interno fue sometido a un riguroso estudio por la comisión de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treedway, también conocida como COSO (Commitee of Sponsorin Organizations). Entre sus miembros se encuentran el American Institute of Chartered Publica Accountants (AICPA), el Financial Executive Institute (FEI), The Institute Of Internal Auditors (IIA), The Institute Of Management Accountants (IMA) y la American Accounting Association (AAA), que agrupa a profesores universitarios de contabilidad.

En el informe COSO se brinda una estructura común como respuesta a las inquietudes que suscitaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a esta temática. Siendo un aspecto de relevancia la definición propuesta:

Es un proceso efectuado por la dirección y otros miembros del personal, destinado a proporcionar una razonable seguridad con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la elaboración de informes contables.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Esto convierte al control interno en un sistema integrado de materiales, equipos, procedimientos y personas.

De ahí que, los controles son más efectivos cuando están incorporados a los procesos y se integran como parte inseparable de la actividad. Otro aspecto de gran importancia del concepto de control interno es la participación de las personas en el proceso, pues no se trata solo de la dirección, sino de todas las personas que componen la organización, las cuales deben de tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Al respecto un grupo de autores refieren sus consideraciones sobre el control interno: Fernández (2016). “el Informe COSO fue el resultado de la investigación realizada en busca de una mayor disciplina y aplicación de criterios que permitieran asegurar el cumplimiento de los objetivos internacionales”.

Heinz (2004, p.14) en su tratado de auditoría sobre el Control Interno, ofrece su definición como: “el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.

Gómez (1968) señala que la implementación del control interno determina que cada uno de los componentes que lo integran estén aplicados a cada categoría esencial de la entidad; ello lo convierte en un proceso integrador y dinámico.

En virtud de lo planteado hasta ahora, el contexto cubano no podía quedar ajeno a este desarrollo, de ahí que el Ministerio de Finanzas y Precios (MFP) emitió la Resolución 297/03, donde fue definido el control basado en la primera versión del Informe COSO y aunque es bastante similar al enfoque internacional contiene un nuevo objetivo que es el control de los recursos y se enmarca no solamente en la confiabilidad de la información financiera sino en toda la información en general.

Después de varios años, en agosto de 2009 tuvo lugar, en el marco de la Asamblea Nacional del Poder Popular, el análisis y la aprobación de la Ley No. 107 De la Contraloría General de la República (CGRC), en la cual se establecía dentro del capítulo Disposiciones generales, en su artículo 11, el concepto de Sistema de Control Interno. En consecuencia, en el 2011 fue emitida la Resolución 60 Normas del Sistema de Control Interno, que proporcionó un concepto ampliado de control interno, a partir de otras versiones del Informe COSO, concebido como:

Un proceso integrado a las operaciones, con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporcionando una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

La responsabilidad del Sistema de Control Interno de cada órgano y organismo recae sobre su máxima autoridad, y todos los dirigentes subordinados tienen que establecer y actualizar el marco de sus competencias, las normas y disposiciones que se requieren con el fin de mantener, controlar y evaluar la efectividad de lo implementado.

A criterio de las autoras, la comprensión del control interno que regula dicha resolución permite organizar la entidad con más precisión y presupone un cambio en métodos, estilos de dirección y de trabajo. Puede ayudar a cualquier entidad a obtener logros significativos en su desempeño, con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, la toma de decisiones y el cumplimiento de las metas.

## 2. Las Listas de Chequeo: los fundamentos para su diseño

La lista de chequeo es una herramienta metodológica que consta de una serie de ítems que evalúan detalladamente una serie de elementos teóricos o prácticos sobre un tema seleccionado. Difiere de encuestas debido al tratamiento de los datos y la configuración misma de la respuesta, no obstante, como tecnología busca validez y confiabilidad.

Es una herramienta que describe organizadamente los criterios de examen para un determinado proceso. Funciona como apoyo de recursos para delimitar y clasificar elementos como una lista a un formato que simplifica la conceptualización y la recuperación de información.

El objetivo de lista de chequeo se define en relación a la estructura interna de la problemática que esta aborda. Se puede establecer que una lista de chequeo es una lista de puntos de acción, las tareas o los comportamientos organizado de manera coherente, que permite al evaluador registrar la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados.

Elementos que determinan la elaboración de una lista de chequeo:

- Identificación de los principales puntos contenidos dentro de la teoría y metodología implícita en la que se quiere evaluar.
- Control sistemático de los errores comunes en la evaluación del procedimiento que se quiere controlar.
- Priorización de los contenidos evaluativos.

Las listas de chequeo son herramientas importantes para concentrar gran cantidad de información y conocimiento, de manera concisa, evitando en su aplicación errores de omisión, creando con ello un mecanismo fiable y reproducible, mediante evaluaciones que permiten mejorar normas de calidad.

Una lista de chequeo es una serie de puntos, tareas o comportamientos que se organizan de manera coherente y que permiten evaluar de manera efectiva la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados a evaluar en un determinado proceso o procedimiento.

La ventaja de la lista de chequeo, radica en que como dispositivos nemotécnico proporcionan un método activo para una rápida verificación de los criterios de información y mejora de las prácticas evaluativas, que pueden ser importantes herramientas al momento de la normalización de las evaluaciones realizadas por el usuario, proporcionando con ello directrices para la ratificación del cumplimiento de las normas estandarizadas mínimas para el funcionamiento de determinados procedimientos, lo que incrementa la credibilidad y la coherencia entre los usuarios al entregar una atención segura.

Una lista de chequeo es una herramienta que describe organizadamente los criterios de examen para un determinado proceso. Funciona como apoyo de recursos para delimitar y clasificar elementos como una lista a un formato que simplifica la conceptualización y la recuperación de información. El objetivo de listas de chequeo se define en relación a la estructura interna de la problemática que esta aborda.

Elementos que determinan la elaboración de una lista de chequeo:

- Identificación de los principales puntos contenidos dentro de la teoría y metodología implícita en la que se quiere evaluar.
- Control sistemático de los errores comunes en la evaluación del procedimiento que se quiere controlar.
- Priorización de los contenidos evaluativos.

Para la elaboración de una lista de chequeo existen una serie de niveles, especificando diseños técnicos bastantes detallados para la evaluación de documentos y procedimientos. El principal componente en el diseño de una lista de chequeo incluye: el contenido y la estructura.

La lista de chequeo no deben ser estáticas sino procesos en los cuales participan grupos de expertos que transformen una gama de conocimientos e información sobre una temática específica en los contenidos particulares a los que se refieren. Se puede concluir que las ventajas de la construcción de listas de chequeo utilizando métodos integrados radica en: a) Contextualización específica a las realidades socioculturales. b) Utilización de indicadores correctos, con correspondencia exacta con objetivos específicos formulados. c) Confia-

bilidad, debido a que deriva de procedimientos metodológicos cuantitativos estandarizados. d) Validez, representa exactamente lo que se quiere medir.

### 3. Las auditorías de cumplimiento: sus principales elementos

La auditoría de cumplimiento consiste en la verificación del cumplimiento de las disposiciones jurídicas, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos inherentes a la actividad sujeta a revisión, vinculando la eficacia de la norma en relación con los objetivos y metas de la entidad, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Identificar las disposiciones legales objeto de revisión, en correspondencia con las que le resulten de aplicación a la entidad sujeto de la acción de control y de los objetivos previstos para dicha acción, así como, identificar los aspectos que resultan de gran importancia en su cumplimiento y que tributan en lo fundamental al logro de los objetivos y metas de la entidad a auditar.
- Identificar en los procedimientos internos de la entidad auditada, aquellos aspectos que no fueron considerados y que juegan un papel importante en el cumplimiento de sus objetivos y metas, en el control de los recursos asignados y en el mejoramiento continuo de su gestión.
- También se deben definir las causas y consecuencias que generan el incumplimiento de las disposiciones legales para la entidad, en relación con los objetivos y metas trazados.

La Auditoría de Cumplimiento es un tipo de servicio de control, un examen objetivo y profesional que tiene como propósito determinar en qué medida las entidades sujetas al ámbito del Sistema, han observado la normativa aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del Estado.

Tiene como finalidad fortalecer la gestión, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de las entidades, mediante las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría, que permitan optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno (Rosas, 2018)

La auditoría de cumplimiento comprende los objetivos siguientes:

- Determinar la conformidad en la aplicación de la normativa, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en la materia a examinar de la entidad sujeta a control.
- Determinar el nivel de confiabilidad de los controles internos implementados por la entidad en los procesos, sistemas administrativos y de gestión, vinculados a la materia a examinar. Comprende la revisión y evaluación de

una muestra de las operaciones, procesos o actividades de la entidad, así como de los actos y resultados de la gestión pública, respecto a la captación, uso y destino de los recursos y bienes públicos, por un periodo determinado.

La auditoría de cumplimiento comprende las etapas de planificación, ejecución y elaboración de informe. Las recomendaciones constituyen medidas específicas y posibles orientadas a promover la superación de las causas y las deficiencias evidenciadas durante la auditoría.

#### 4. Lista de Chequeo con los elementos de control

Inicialmente a través de la plataforma de comunicación interna del BPA se envió un correo electrónico a 35 especialistas bancarios, solicitando su participación en la investigación como posibles expertos, prestando especial atención a los años de experiencia laboral en el banco y sus cargos, obteniendo como resultado la confirmación de todas las solicitudes, los cuales promediaron entre 10 y 25 años trabajando directamente en las diferentes actividades del banco.

Luego se seleccionó el número óptimo de participantes a partir del criterio de Dalkay y Helmers (1963) que sugieren el error de la decisión que se tome respecto a la cantidad de expertos, lo cual se ilustra en la tabla 1.

**Tabla 1.** Número óptimo de especialistas

Cantidad de expertos seleccionados	Error de la decisión que se tome como resultado de la evaluación de la investigación (%)
10	10
15	5
20	2.5
30	1

La muestra seleccionada fue de 30 especialistas, la cual arrojó 16 años como promedio de experiencia relacionada fundamentalmente con las funciones del área comercial y auditoría. Se realizó un análisis sobre el nivel cultural y como resultados: el 97% de los especialistas (21) son universitarios y el 3% son graduados de técnico de nivel medio (9). Por categoría ocupacional, el 40 % son dirigentes (12) de diferentes niveles de dirección y 18 que representan el 60 % ejercen como técnicos en las áreas de negocios, riesgos, comercial y auditoría. Desde el punto de vista de los niveles jerárquicos formaron dicho equipo de trabajo, el Subdirector Provincial de Auditoría BPA, Subdirectora Provincial Área de Banca de Negocios, Subdirectora Provincial de Banca de Electrónica, Jefe de Grupo Auditoría BPA Provincial, Gerentes de Negocios de Sucursales, Oficial de Cumplimiento Dirección Provincial y Director Regional del BCC.

La selección de los expertos se realizó a través del coeficiente de competencia de Campistrous y Rizo (2006) que comprende los coeficientes de conocimientos y argumentación. Para determinar los coeficientes de conocimiento se envió un documento a los 30 especialistas para su autoevaluación sobre el tema de investigación y una vez procesados se obtienen que clasifican entre un 90 y 100%, con un grado aceptable de conocimiento. La evaluación de los coeficientes de argumentación de los expertos, se realizó solicitando su autoevaluación a través de un cuestionario elaborado que establece evaluar fundamentalmente el nivel de preparación técnico profesional en el tema, el conocimiento del objeto de estudio y la experiencia profesional. Como resultado se obtuvo que el 81% de los especialistas que se autoevaluaron con un nivel alto de argumentación y el resto que representan el 19% alcanzaron niveles medio. Posteriormente se calcularon los coeficientes de competencia de cada especialista; clasificando como expertos 27, para un 90% evaluados de Alto.

Se realizó un encuentro con el grupo de experto y se les explicó el objetivo de la investigación, solicitando su participación en la revisión de los documentos que habían sido enviados por correo, entre los que figuran, experiencias prácticas de auditorías de cumplimiento en el sector bancario, y diferentes materiales de investigación, así como el Manual de procedimientos de las acciones de prevención y control, aprobado por la Resolución 364/2023 de la Contraloría General de la República.

Se les explicó que debían examinar dichos documentos con el fin de que remitieran sus consideraciones sobre los elementos de control para la confección de la Lista de Chequeo del servicio bancario de acceso y uso a canales electrónicos de pago.

Para ello, se aplicó la técnica de investigación de Análisis de Contenido de Berelson (1952), la cual ha sido utilizada por diferentes investigadores, entre ellos Bardin (1986), Krippendorff (2013), Ruiz (2021), para formular inferencias e identificar de manera objetiva ciertas características específicas dentro de un texto.

Una vez recibida la propuesta de los elementos de control seleccionados por los expertos, se aplicó el Método Delphi, enfocado a la previsión de la incertidumbre; se confeccionó el primer cuestionario con la información de 47 elementos y se envió a los expertos, para obtener el voto de cada uno. Se determinó la frecuencia relativa para medir el grado de utilización de los elementos, donde a partir de Cuesta (2005) se asume que una frecuencia  $\geq 60.0\%$  es válida para considerarlo como positivo.

Una vez recibida la respuesta del primer cuestionario y procesados en el SPSS se eliminaron 5 elementos por no alcanzar el 60% de los votos posibles de los expertos. Con los 42 restantes se confeccionó el segundo cuestionario y

al recibir las respuestas se procesaron y, se eliminaron 2 elementos, quedando identificados 40 elementos de control a través de las dos rondas del Delphi, los cuales se utilizan en el diseño de la lista de chequeo, como se muestra a continuación.

LISTA DE CHEQUEO				
<b>Denominación o razón social del sujeto a controlar:</b> Sucursal del Banco Popular de Ahorro, Camagüey				
<b>Tema o asunto:</b> Autocontrol en el proceso del servicio bancario de acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes			<b>Fecha</b> Marzo/8/25	
<b>Alcance:</b> Operaciones del cuarto trimestre del 2024			<b>Ejecuta</b> Auditora	
<b>Objetivo:</b> Comprobar el cumplimiento de las actividades del proceso del servicio bancario.			<b>Firma</b> 10691	
No	ASPECTOS A EVALUAR	Conforme		Observac.
		SI	No	
<b>Identificación de Clientes</b>				
1	La clasificación entre clientes habituales y ocasionales.			
2	Conocimiento del control de los clientes habituales y ocasionales.			
3	Definición los documentos necesarios para realizar una buena identificación de clientes habituales y ocasionales.			
4	Verificación de la autenticidad de los datos y/o documentos, pues puede darse el caso de documentos falsos y/o no certificados jurídicamente, sobre todo, en documentos fotocopiados.			
5	Todos los documentos presentados por el cliente jurídico para la apertura de la cuenta conforman el Expediente Legal del mismo.			
6	Documentación Legal presentados por las personas jurídicas no se aceptan en fotocopias sin certificar el original por la instancia que las emitió.			
7	Remisión a los Asesores Jurídicos del Banco para revisar toda documentación de personas jurídicas recibida para la apertura de cuenta o trámite bancario que ofrezca duda.			
8	Los documentos emitidos fuera del territorio nacional deben ser legalizados ante el Consulado de la República de Cuba en el país donde fue emitido, así como en el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Cuba y protocolizados con posterioridad ante notario público cubano.			
9	Es importante en el caso de las personas jurídicas, identificar plenamente a las personas que a nombre y en representación de estas realicen las operaciones.			

10	Prestar mucha atención a la apertura de cuentas en MLC cumpliéndose las regulaciones dictadas por el BCC en cuanto a los requisitos mínimos legales para este tipo de cuenta.			
11	Las Sucursales bancarias no pueden mantener cuentas anónimas o cuentas con nombres evidentemente ficticios.			
12	Toda persona que por primera vez vaya a registrarse en el Banco como cliente natural, debe ser identificado a plena satisfacción del funcionario que le esté atendiendo.			
<b>Conocimiento del cliente</b>				
13	La Sucursal confecciona a sus clientes el modelo "CONOZCA A SU CLIENTE".			
14	Verificar de forma visual el negocio y la actividad comercial del cliente, manteniendo esta acción sistemáticamente.			
15	Conocer la política financiera, orgánica y sistemática que permita establecer el "perfil de transacciones" de cada cliente, de manera tal que pueda con mayor facilidad, detectar e identificar cualquier irregularidad en el patrón de comportamiento de los mismos.			
16	En la visita que el banco realice a la entidad para verificar el negocio y actividad comercial del cliente se deja constancia en el expediente legal del mismo, mediante acta suscrita por el dirigente y los especialistas del Banco que realiza esta acción.			
17	Se cumple la debida diligencia cuando en la Sucursal se identifica el cliente, se verifica la información suministrada por él, en el monitoreo continuo de la(s) cuenta(s) y sus operaciones, la vigilancia sistemática de que cumple con su razón social y se conservan los documentos de identificación y de las operaciones realizadas.			
18	Cuando se trate de personas jurídicas, los dirigentes de la entidad se presentan al Banco y tienen la responsabilidad de mantener actualizado el modelo.			
19	A todos los nuevos clientes que se presenten en el Banco, se le suscribe el contrato mediante el cual queden establecidos los derechos, deberes y obligaciones de las partes.			
20	Se confecciona el Modelo de Personas Autorizadas para realizar Operaciones Financieras a todas las personas jurídicas y personas naturales, cuentapropistas, pequeños agricultores y otras formas de gestión no estatal que poseen cuenta corriente.			
21	En el caso de que el titular de la cuenta no autorice a operar la cuenta o tramitar documentos a otra persona natural debe consignar en el espacio la leyenda: No se autoriza.			
22	En las cuentas de personas jurídicas pertenecientes al Sector Estatal sólo se admiten como firmas autorizadas para operar cuentas bancarias a personas naturales que actúan como dirigentes, funcionarios o trabajadores nombrados oficialmente para actuar como tales en la entidad titular de la cuenta.			

23	Los datos de “Conozca a su Cliente” y “Personas Autorizadas” están al alcance de todos los trabajadores bancarios que atienden a los clientes (cajeros, especialistas, dirigentes, etc.).			
<b>Tratamiento a las cuentas Corrientes</b>				
24	Se debe solicitar a todas las entidades que realicen pagos de salario y estimulación, las cifras de extracción de efectivo mensual por conceptos de salario y estimulación, las que podrán ser modificadas previa fundamentación por el máximo dirigente de la entidad, mediante escrito.			
25	Cuando la solicitud de modificación de salario o estimulación alcance la cifra de 3 veces en el año, se evalúa en el Comité de Prevención y Control y se determina si es oportuno o no actualizar el Conozca su Cliente.			
26	La información proporcionada por el cliente debe ser comprobada por la Institución mediante la revisión de los documentos que se le exijan al mismo.			
27	La Institución verifica la identidad mediante la consulta de fuentes, registros u otra información independiente y confiable.			
28	El Oficial de Cumplimiento supervisa la cumplimentación, actualización y custodia del Conozca su Cliente.			
<b>La Debida Diligencia</b>				
29	Identifican al cliente, mediante entrevistas presenciales y verifican su identidad utilizando documentos, datos o información confiable y de fuentes independientes.			
30	En caso de cuentas abiertas con la documentación digital recibida a través de la plataforma oficial definida por disposiciones del Banco Central de Cuba, el proceso de entrevista y verificación de identidad del cliente se efectúa según el programa que establezca el banco.			
31	Entienden, y obtienen información sobre el propósito social o empresarial y el carácter que se pretende dar o se da a la relación comercial.			
32	Examinan las transacciones llevadas a cabo, para valorar si estas son consistentes con el conocimiento que tiene el banco sobre el cliente, su actividad comercial declarada.			
33	Monitorean de forma continua la(s) cuenta(s) y sus operaciones en proporción con los riesgos identificados.			
34	Vigilan de forma sistemática el cumplimiento del objeto social en los clientes jurídicos, trabajadores por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal.			
35	Relacionan los estados financieros para entender la actividad del cliente, su relación con las operaciones que realiza y la información suministrada.			

36	Custodian registran y conservan los documentos de identificación y de las operaciones realizadas.			
37	No permiten apertura de cuentas anónimas numeradas o cifradas o cuentas con nombres evidentemente ficticios.			
38	No se abren cuentas bancarias, ni se prestará servicio a los clientes, hasta tanto no se haya completado la documentación exigida y se interprete sobre bases razonables que se haya cumplido con el principio de identificación, de la información que exige.			
39	Si se detecte el no completamiento de la información en la ejecución de la debida diligencia se procede al cierre de la cuenta y a emitir un reporte de operación sospechosa.			
40	El auditor interno, el Comité de Prevención y Control y la máxima autoridad del Banco verifica y evalúa el cumplimiento de la Debida Diligencia.			
<b>Jefes y Directivos Sucursal</b>				
<b>Cargo, Nombres y Apellidos, Firma</b>				

## CONCLUSIONES

Se argumentó la necesidad de la evaluación del control interno del servicio de caja, a partir de la revisión teórica y conceptual del estado de arte sobre el control interno, el servicio bancario de acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes, los elementos de auditoría de cumplimiento.

La evaluación del control interno es concebida a través de los elementos de la auditoría de cumplimiento, aplicado a un servicio bancario.

Se diseñó la lista de chequeo para la evaluación del control interno del servicio bancario de acceso y uso de los canales electrónicos de pago de los clientes; escogido dentro de la gama de servicios que prestan las sucursales del Banco Popular de Ahorro, por la complejidad e importancia de sus operaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Cuba (2023). Resolución 111 Normas Bancarias sobre límites para los cobros y pagos en efectivo en moneda nacional, su depósito, extracción y tenencia. GOC-2023-646-EX55.
- Bardin, L. (1986): *El análisis de contenido*. Madrid, Akal.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Free Press. Glencoe.
- Campistrous, L., & Rizo, C. (2006). *El Criterio de Expertos como Método en la Investigación Educativa*. La Habana: Documento elaborado para el Doctorado Curricular.

- Committee of Sponsor Organizations (COSO, 1992). *Los nuevos conceptos del control interno*. Colectivo de Autores. Librand, C.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana: Ed: Academia.
- Dalkay, N., & Helmers, A. (1963). *Experimental Application of the Delphi Method to the Use of the Experts* (Vol. Vol. 9). Management Science.
- Fernández, M. (2016). Nuevas tendencias en auditoría: análisis de datos y aseguramiento continuó. Recuperado el 18 de enero de 2024, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2016000200](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2016000200)
- Figueredo, S. E. (2017). *Auditoría de Gestión para evaluar la actividad de Transportación en la Base Transmetro, Camagüey*. Tesis de Maestría, Universidad de Camagüey.
- Gómez, J. (1968). *El control Interno en los negocios*. México: Fondo de cultura económica.
- Heinz, K. H. (2004) *Administración Una Perspectiva Global*. (12a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana. p.14
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis. An introduction to its methodology*. London: Sage Publications, Inc.
- PCC (2021). *Modelo Económico y Social de Desarrollo Socialista*, [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/cuba\\_conceptos\\_y\\_lineamientos\\_2021\\_2026.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/cuba_conceptos_y_lineamientos_2021_2026.pdf)
- Reglamento de la Ley 107 (2009). Contraloría General de la República de Cuba. En Gaceta Oficial Cubana.
- Resolución 297 (2003). Definiciones de Control Interno. Contenido de sus Componentes y sus Normas. Ministerio de Finanzas y Precios, La Habana, Cuba.
- Resolución 364 (2023). Contraloría General de la República. Manual de procedimientos de las acciones de prevención y control. En Gaceta Oficial Cubana.
- Resolución 60 (2011). Contraloría de la República de Cuba. Normas del Sistema de Control Interno.
- Ruiz, B. (2021). *El contenido su análisis* Trabajo de Diploma. Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Contabilidad y Finanzas. Universidad de Matanzas, Cuba.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que puedan generar conflicto de intereses en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto,

asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la revista *Ekotemas*.

### **CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES**

DANISLEY CRUZ MICHEL: Conceptualización, análisis formal y redacción - borrador original.

MARÍA SATURNINA GIL BASULTO: Metodología. Segunda redacción - revisión y edición.