

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA DE
CRÉDITOS EN UNA ENTIDAD BANCARIA”**

TESIS

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

ROSA MARÍA TORRES MARTÍNEZ

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

Guatemala, julio 2009.

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1ro.:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 2do:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal 3ro.:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4to.:	S.B. Roselyn Janette Salgado Ico
Vocal 5to:	P.C. José Abraham González Lemus

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

Presidente:	Lic. Victor Manuel Cifuentes Rodas
Secretario:	Lic. Victor Manuel Maldonado Bolaños
Examinador:	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino
Examinador:	Lic. Jorge Guillermo Obregón Reyna (+)
Examinador:	Lic. Carlos Melitón Mejía Lemus

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
Examinador:	Lic. Erwin Eduardo Andrade Juárez
Examinador:	Lic. Fredy Ronaldo Rosil Molina

Guatemala, 21 de noviembre de 2008.

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Distinguido señor Decano:

En virtud de la designación personal que me confiriera esa Decanatura, me permito informarle que procedí a asesorar a la señorita Rosa María Torres Martínez, en el desarrollo de su trabajo de Tesis titulado **"EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA"**.

En ese sentido, considero que el trabajo presentado por la señorita Torres Martínez, reúne y satisface los requisitos académicos necesarios para su discusión en el examen general de tesis, en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, motivo por el cual, me es grato emitir el respectivo Dictamen de Aprobación.

Sin otro particular, me suscribo de usted, como su atento y seguro servidor.



Lic. Carlos Francisco Mejía Reyes
Colegiado No. 966



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
UNO DE JUNIO DE DOS MIL NUEVE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.3 del Acta 12-2009 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 21 de mayo de 2009, se conoció el Acta AUDITORIA 057-2009 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 19 de marzo de 2009 y el trabajo de Tesis denominado: "EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA ENTIDAD BANCARIA", que para su graduación profesional presentó la estudiante ROSA MARÍA TORRES MARTINEZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE RONALDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

J. Madrid
REVISADO

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS NUESTRO SEÑOR: Fuente inagotable de sabiduría para quien sea toda honra y gloria.
- A MIS PADRES: Feliciano Torres Navarrete y Ernestina Martínez de Torres, por su abnegación y amor fraternal.
- A MIS HERMANOS: Carlota, Jorge, Haroldo, Ernesto, Eddy (+) y Rodolfo, por su cariño y apoyo fraternal.
- A MIS CUÑADOS Y SOBRINOS: Por el amor fraternal que nos une, que este acto nos fortalezca aún más.
- A MIS FAMILIARES Y AMIGOS: Por su valiosa cooperación y amistad sincera.
- Y A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS

ÍNDICE GENERAL

Página No.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO

1.1	Antecedentes	1
1.2	Sistema Bancario	4
1.3	Marco Regulatorio y Prudencial	4
1.4	Grupos Financieros	5
1.5	Tendencia del Sistema Bancario	6
1.5.1	Competitividad	7
1.5.2	Fusión y Absorción	7

CAPÍTULO II

RIESGOS EN EL SISTEMA BANCARIO

2.1	Marco Conceptual de Riesgos	11
2.1.1	Gestión de Riesgos	11
2.1.2	Tipos de Riesgos	12
2.2	Legislación Bancaria Relacionada con el Riesgo Operacional	13
2.3	Comité de Basilea Para la Supervisión Bancaria	14
2.4	Normas Internacionales de Contabilidad / Normas Internacionales de Información Financiera (NIC/NIIF)	16

CAPÍTULO III

EL RIESGO OPERATIVO (OPERACIONAL)

3.1	Identificación de Riesgos	19
3.1.1	Riesgos Bancarios	19
3.1.2	Riesgo Operativo (Operacional)	22
3.1.3	Riesgo de Crédito	23
3.2	Riesgo Operativo en Operaciones Crediticias	25
3.2.1	Clases de Riesgos Operativos	25
3.2.2	Operaciones Crediticias (Proceso)	31
3.3	Gestión del Riesgo Operacional	37
3.3.1	Métodos de Medición de Riesgos Operacionales	41
3.3.2	Sistema de Monitoreo de los Riesgos Operacionales	49
3.3.3	Control de los Riesgos Operativos	51

CAPÍTULO IV

EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

4.1 Cartera de Créditos	52
4.2 Políticas y Procedimientos de las Operaciones Bancarias en el Área de Cartera Crediticia	52
4.2.1 Políticas Crediticias	52
4.2.2 Procedimientos de Créditos (Procesos)	55
4.3 Desarrollo del Sistema de Informática en el Área de Créditos	65
4.4 Estudio del Riesgo Operacional en el Sistema Bancario Guatemalteco	69
4.5 Evaluación del Control Interno	74
4.6 Pruebas de Cumplimiento	78
4.7 Reportes e Informes a Gerencia	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.		Págin No.
1	PROCESO DE CRÉDITOS	32
2	FÓRMULA PARA REQUERIMIENTO DE CAPITAL	42
3	FÓRMULA DEL MÉTODO INDICADOR BÁSICO	43
4	ASIGNACIÓN DE LAS LÍNEAS DE NEGOCIO	44
5	FÓRMULA DEL MÉTODO ESTÁNDAR	46
6	LÍNEAS DE NEGOCIO	46
7	CRITERIOS DE BASILEA	48
8	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO	57

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema No.		Págin No.
1	RIESGOS BANCARIOS	21
2	FRAUDE INTERNO	26
3	FRAUDE EXTERNO	27
4	RELACIONES LABORALES Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO	27
5	PRÁCTICAS CON CLIENTES, PRODUCTOS Y NEGOCIOS	28
6	DAÑOS A ACTIVOS MATERIALES	29
7	INCIDENCIAS EN EL NEGOCIO Y FALLOS EN LOS SISTEMAS	29
8	EJECUCIÓN, ENTREGA Y GESTIÓN DE PROCESOS	30
9	CICLO I PROCESO DE ANÁLISIS DEL FINANCIAMIENTO	66
10	CICLO II PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRÉSTAMO	67
11	CICLO III PROCESO DE RECUPERACIÓN DEL PRÉSTAMO	68

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No.		Págin No.
1	CONOCIMIENTO DEL RIESGO OPERACIONAL EN LAS ENTIDADES BANCARIAS	70
2	FRAUDES	70
3	MÉTODOS QUE APLICAN LOS BANCOS PARA LA PREVENSIÓN DE FRAUDES	71
4	LOS BANCOS QUE DISPONEN DE UN SOFTWARE PARA ADMINISTRAR EL RIESGO OPERACIONAL	72
5	HERRAMIENTAS QUE UTILIZAN LOS BANCOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES	72
6	MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL QUE LOS BANCOS TIENEN PREVISTO ESTABLECER	73
7	PROCESOS	79
8	¿QUÉ DEPARTAMENTO O UNIDAD ES EL RESPONSABLE DE IMPLANTAR CONTROLES PARA MINIMIZAR RIESGOS OPERACIONALES?	80
9	LA INFORMACIÓN QUE SE GENERA DE LAS HERRAMIENTAS DEL RIESGO OPERACIONAL SE UTILIZA CON LOS SIGUIENTES FINES	81

INTRODUCCIÓN

Todas las operaciones bancarias están afectas a diferentes riesgos que pueden provocar pérdidas cuantificables y, en algunos casos, originar la suspensión de operaciones por la Junta Monetaria para, posteriormente solicitar a los tribunales correspondientes la quiebra de la institución, por incumplimiento a las disposiciones de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los activos de los bancos están propensos a diferentes tipos de riesgo, por lo que es necesario que las entidades estén conscientes de los mismos, y tomen medidas tendentes a prevenirlos o que minimicen los efectos negativos que pueden ocasionar en la hoja de balance o en la de resultados, asimismo, hacer las reservas que sean convenientes para que al suceder algún acontecimiento este previsto el efecto negativo.

En Guatemala, de acuerdo con la ley de Bancos y Grupos Financieros se han creado grupos financieros, con la finalidad de poder utilizar las economías de escala, en ese contexto y derivado de los problemas que se sucedieron en el año 2006, han surgido algunas fusiones, lo cual provoca adquisiciones de activos crediticios.

El presente estudio se ha desarrollado con el objetivo fundamental, de proporcionar un marco de referencia a las entidades bancarias, sobre los lineamientos, métodos, procedimientos y controles que es necesario implementar sobre los riesgos operativos en la cartera crediticia de las mismas, para cumplir con la normativa y prudencial, y presentar una situación financiera sólida y estable.

Debe tenerse presente, que las entidades exitosas son las que soportan los efectos negativos de los riesgos a que están expuestas, porque han sido previstos y constituido las provisiones adecuadamente por la administración.

Con la finalidad de presentar un adecuado panorama, este trabajo de tesis se ha dividido en IV capítulos.

En el capítulo I, se reúne información relativa al origen y evolución de los bancos, los grupos financieros, las fusiones bancarias y la normativa que regula el funcionamiento de los mismos.

En el capítulo II, se presenta el marco conceptual que sirvió de base para la comprensión y entendimiento de los riesgos inherentes a las entidades bancarias, las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y las Normas Internacionales de Información Financiera.

En el capítulo III, se presenta todos los aspectos relacionados con el riesgo operativo u operacional que abarca, desde la identificación de los riesgos en general, hasta la gestión del riesgo operacional que incluye la metodología para la medición de dicho riesgo y el sistema de monitoreo, elementos fundamentales en el análisis y evaluación. Este capítulo constituye una parte modular del presente estudio, considerando que la gestión de riesgos es un aspecto relativamente nuevo dentro del contexto administrativo y legal del sistema financiero, por lo que fue necesario estudiar sus aspectos teóricos para poder contrastarlos con la realidad económica y social del país.

En el capítulo IV, último se presenta un análisis del riesgo operacional en la cartera crediticia de una entidad bancaria, proporcionando políticas, procedimientos y procesos crediticios aplicables en el sistema financiero nacional, y los resultados obtenidos en el estudio de este tipo de riesgos.

Como consecuencia de lo expuesto en los capítulos mencionados anteriormente y para finalizar éste trabajo de tesis, se presentan las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía, la cual es una herramienta fundamental para seguir profundizando en el tema, si alguna persona lo deseara; y los anexos que contienen los instrumentos que se emplearon en el trabajo de campo.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO

1.1 Antecedentes

La banca surgió como una consecuencia de hechos y acontecimientos que se vienen dando desde tiempos remotos, es necesario conocer sobre la evolución de la actividad bancaria desde sus orígenes, para tener una visión de su desarrollo a nivel mundial.

El comercio y la banca principiaron en las costas del mediterráneo. Las familias acaudaladas se dedicaban a prestar dinero recibiendo como garantía, las propiedades y cosechas que eran embargadas anticipadamente por los prestamistas, con la finalidad de asegurar el pago de la deuda adquirida por los clientes. Los cambistas en Grecia, fueron los primeros en recibir depósitos y efectuar pagos por cuenta de sus clientes. Fue en Fenicia en el siglo XVI, donde se estableció un sistema bancario sobre una base mundial.

A principios del siglo XVII, en Inglaterra los orfebres o plateros dieron inicio al pago de intereses por los depósitos de dinero que recibían, así como lo invertían en operaciones crediticias y descuento de letras de cambio, como comprobante de los depósitos que recibían les entregaban a los clientes recibos, los cuales se convirtieron en los primeros billetes de banco ingleses.

En 1694 se fundó el primer banco en Inglaterra, que creó el billete de banco que facilitaba los pagos, este banco tuvo desde su creación algunas características del banco central moderno.

El Banco de Francia se fundó el 18 de enero de 1800, por medio de un decreto establecido por Napoleón Bonaparte, esta institución ha sobrevivido hasta la fecha.

Para terminar la reseña histórica es necesario mencionar el surgimiento de la banca en Guatemala, la cual se inició después de la Revolución Liberal de 1871.

El 27 de agosto de 1873, se creó el Banco Agrícola Hipotecario destinado a prestar dinero a los agricultores, este fue sustituido un año después por el Banco Nacional de Guatemala, el cual se fundo con dos millones de pesos de capital y se autorizó para que emitiera billetes al portador hasta una cantidad igual a sus existencias en metálico y en documentos crediticios a no más de tres meses. En 1876 se decretó su liquidación, a consecuencia de que no pudo cumplir sus compromisos por carecer de metálico.

El 3 de septiembre de 1877 se estableció el Banco Internacional, el Banco Colombiano en 1878, el Banco de Occidente en junio de 1891, el Banco Americano se fundó en 1892 y el Banco Agrícola Hipotecario en 1893.

Las operaciones bancarias que efectuaban estos bancos era el descuento de documentos de crédito, como pagarés o letras de cambio, prestaban dinero a interés con garantía hipotecaria, prendaria o fiduciaria, compraban y vendían metales preciosos, recibían depósitos en moneda y en documentos y, por último, tenían la capacidad de emitir billetes pagaderos al portador y a la vista.

El 29 de octubre de 1898, cuando Manuel Estrada Cabrera asumió el Gobierno, creó el Comité Bancario, que tenía como función principal combatir la escasez de circulante e impulsar el comercio y la industria.

En los gobiernos de Orellana, Chacón y Ubico, para ser exactos en 1921 y en los subsiguientes años, se efectuaron reformas monetarias y bancarias, como la Ley de Inspección Bancaria y la Ley de Instituciones de

Crédito que se emitió en 1923, sustituida el 23 de febrero de 1925, la cual con algunas modificaciones reguló el sistema bancario hasta 1944. Además, el 14 de septiembre de 1923 se formó la llamada Caja Reguladora, cuyas funciones fueron las de realizar operaciones de bolsa, comprar y vender giros, así como ejercer el control de los cambios y fijar un tipo de cambio definitivo.

En 1926 se creó el Banco Central de Guatemala, al cual se le asignó funciones de verdadera banca central, aunque en forma de Sociedad Anónima de capital mixto; es decir, con capital del Estado y de particulares, se convirtió en el único emisor de moneda, por lo que procedió a retirar de circulación los billetes emitidos por los otros bancos y de la Caja Reguladora, quedando definitivamente retirados en 1933.

Debido al desarrollo económico del país, en el siglo XIX se emitieron leyes fiscalizadoras de las operaciones en el sistema monetario y bancario nacional, siendo estas, la Ley Monetaria (Decreto del Congreso Número 203 del 29 de noviembre de 1945), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto Legislativo Número 215), y la Ley de Bancos (Decreto del Congreso Número 315 del 30 de noviembre de 1946). La segunda ley en 1946, creó el nuevo banco central, eminentemente estatal, sustituyendo a banco central de Guatemala cuyo capital era mixto y también surgió el órgano fiscalizador de los bancos, denominado Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Después de la fundación del Banco de Guatemala, el 1 de julio de 1946, se formaron los bancos siguientes: el Banco Agrícola Mercantil, el Banco de Londres y América del Sur, el Banco de Occidente, el Banco Lippmann y el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, este último de capital estatal a diferencia de los anteriores, que eran de propiedad de particulares.

Es importante mencionar que dada la evolución del sistema financiero y consecuentemente el crecimiento de riesgos a que está expuesto este sistema, fue derogada la ley de Bancos (Decreto Número 315 emitido en 1946), por el Decreto Número 4-2002, del 30 de enero del año 2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, este decreto fue derogado por el Decreto Número 19-2002, del 29 de abril de 2002, el cual entro en vigencia el 1 de junio de 2002.

1.2 Sistema Bancario

El sistema bancario es el conjunto de instituciones que realizan transacciones de tipo financieras que implican la utilización del dinero, entre personas, empresas, organizaciones estatales e internacionales, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del lugar en donde se lleven a cabo.

El sistema bancario guatemalteco, está integrado por la Junta Monetaria, por el Banco de Guatemala (Banco Central), la Superintendencia de Bancos y los bancos legalmente establecidos en el país.

En el actual siglo XXI, la dinámica de las actividades económicas ha evolucionado considerablemente, algunas instituciones bancarias se han visto en la necesidad de unirse a bancos más grandes, dando lugar a lo que se denomina Fusión, o bien uniéndose con otras entidades, formando así los grupos financieros, actividades que contribuyen al fortalecimiento del sistema financiero.

1.3 Marco Regulatorio y Prudencial

Las instituciones bancarias se rigen por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley Contra el Lavado de dinero u otros Activos, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del terrorismo, así como por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable,

por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria, la Ley de Supervisión Financiera y, en lo no previsto en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República.

La Junta Monetaria ha emitido normas y reglamentos que regulan de manera prudencial, las operaciones crediticias que los Bancos realizan en el entorno financiero, siendo estos el Reglamento para Operaciones de Financiamiento con Personas Vinculadas o Relacionadas que Formen Parte de una Unidad de Riesgo y el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

1.4 Grupos Financieros

Los grupos financieros no estaban contemplados en leyes anteriores, estos fueron tomados a partir del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, en el artículo 27.

El grupo financiero se define como el conjunto de empresas que se dedica a servicios en el ámbito financiero, pueden ser controladas por una empresa controladora o si el grupo no contempla a dicha empresa, puede servir el banco como tal.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, en el artículo 27, lo define así:

“Grupo financiero es la agrupación de dos o más persona jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre la cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo deciden el control común.

“La empresa que tenga como accionistas a empresas de distintos grupos financieros, sin que sea posible determinar cuál de éstas ejerce el control de ella, formará parte de los grupos con los que deberá consolidarse

financieramente, de conformidad con lo que al respecto indican las normas contables correspondientes.

“Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo a la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.

“Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza (off shore) y otras que califique la Junta Monetaria. Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresas mencionadas anteriormente.

“Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos”. (17:11)

1.5 Tendencia del Sistema Bancario

Debido a la globalización de las operaciones financieras, los bancos han tendido a ampliar su mercado a través de políticas económicas y de mercado, que les permita desarrollarse satisfactoriamente en el ámbito económico y financiero.

1.5.1 Competitividad

La globalización a nivel mundial, trajo consigo la competitividad en el mercado financiero, situación que ha obligado que los bancos efectúen mejoras en la calidad de sus productos a través, de la implementación de equipo tecnológico y de capacitar al personal en la modernización de técnicas y procesos de mercado, que permitan incrementar y controlar el volumen de transacciones en el menor tiempo posible, ofreciendo así servicios de excelente calidad y la obtención de mayores rendimientos.

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede entender que la competitividad en el ámbito bancario se puede definir como la capacidad que posee una entidad bancaria, para lograr un mejor desenvolvimiento en el sistema en que funciona, obteniendo resultados satisfactorios para los usuarios y para los accionistas. Es necesario mencionar que algunas de las cualidades con las que debe contar la entidad son, estabilidad financiera, solidez patrimonial, certeza jurídica (contratos claros y concisos).

Para enfrentar los cambios que traen consigo el mundo de los negocios bancarios y mejorar la calidad de los productos financieros se hace necesario que los bancos inyecten capital, reduzcan gastos e implementen tecnología, lo cual los obliga en algunos casos a fusionarse.

1.5.2 Fusión y Absorción

Según el Diccionario de la Real Academia Española:

❖ Fusión:

Es la unión de intereses, ideas, partidos o integración de varias empresas en una sola entidad, que suele estar legalmente regulada para evitar excesivas concentraciones de poder sobre el mercado.

❖ **Absorción:**

Acción de absorber. Dicho de una entidad política o comercial; asumir, incorporar a otra.

En sí, fusión es la operación por la que una o varias empresas se disuelven para incorporarse en otra ya existente o de nueva creación.

La fusión puede interpretarse desde varios puntos de vista, así desde el punto de vista contable: “Una fusión es un tipo de combinación de negocios, es la operación de reunir empresas separadas en una sola entidad económica, como resultado de la unión de intereses o que una empresa obtenga el control sobre los activos netos u operaciones de otra empresa”.
(11)

a) Clasificación de Fusiones:

Según el Código de Comercio de Guatemala en el Capítulo XII, artículo 256, la fusión puede ser de las formas siguientes:

1. Por la creación de una nueva sociedad y la disolución de todas las anteriores que se integren en la nueva.
2. Por la absorción de una o varias sociedades por otra, lo que produce la disolución de aquéllas.

En todo caso, la nueva sociedad o aquella que ha absorbido a las otras, adquiere los derechos y obligaciones de las sociedades disueltas.

Según el Código de Comercio Francés, la fusión puede ser de dos tipos:

❖ **Fusión Pura:**

Dos o más compañías se unen para constituir una nueva.

❖ **Fusión por Absorción:**

Una sociedad absorbe a otra u otras sociedades que también se disuelven pero no se liquidan.

b) Fusión Bancaria:

Tomando de base el contexto anterior, y desde el punto de vista financiero, podemos definir la fusión bancaria, como la unión de dos o más entidades bancarias en una sola, o bien que una es absorbida por la otra.

Las fusiones bancarias surgen para aprovechar las economías de escala, disminuir costo y, además, hacer frente a las crisis económicas, así como, a las nuevas políticas de desarrollo emergentes de la conglomeración de actividades en el mercado financiero.

Si bien es cierto, que la fusión bancaria no es precisamente la solución a los problemas financieros, si es una estrategia que permite que aquellas empresas que estén pasando por momentos difíciles en su desarrollo normal, que les pueden provocar problemas económicos en su estructura organizativa, puedan resolver sus problemas y lograr que el sistema bancario siga funcionando con normalidad.

La fusión bancaria está regida por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, el artículo 11, dice así: “**Fusión, absorción y adquisición.** La fusión y absorción de entidades bancarias, o la adquisición de acciones de una entidad bancaria por otra de similar naturaleza, así como la cesión de una parte sustancial del balance de una entidad bancaria, serán autorizadas o denegadas por la Junta Monetaria. No podrá otorgarse dicha autorización sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Lo establecido en este artículo será reglamentado por la Junta Monetaria”.

En el ámbito financiero guatemalteco, se han observado varias fusiones bancarias que han contribuido a fortalecer el sistema bancario nacional.

Puede observarse que, el número de instituciones bancarias en Guatemala ha disminuido puesto que, a principios de 2007 había 24 bancos y al 31 de diciembre de 2008, únicamente quedaban 19 entidades bancarias funcionando en el sistema bancario guatemalteco.

Las fusiones bancarias en Guatemala, han permitido que el sistema financiero se consolide y proporcione más confiabilidad y solidez a los clientes y población en general. Así también las entidades bancarias que lo integran, se ven comprometidas a mejorar sus sistemas tecnológicos, operativos, administrativos y de servicio al cliente.

CAPÍTULO II

RIESGOS EN EL SISTEMA BANCARIO

Según el diccionario de la Real Academia Española, riesgo es una contingencia o proximidad de un daño, de aquí podemos entender que el riesgo es la exposición a un daño o peligro, o la posibilidad de pérdida o lesión.

En este contexto, se puede definir los riesgos en el sistema bancario, como el conjunto de contingencias o pérdidas a que están expuestas las entidades bancarias, al realizar sus funciones en el ámbito financiero.

Es importante mencionar, que en el ambiente financiero ya se maneja el término de gestión de riesgos, que tiene como objetivo principal, evaluar sobre los posibles riesgos que pueden provocar eventos económicos desfavorables, que afecten la situación financiera de las empresas que se desenvuelven en este medio; así mismo, proporcionar directrices y lineamientos para analizar las causas que dan origen a los riesgos de las operaciones y, las medidas que permitan controlar los efectos negativos que se producen al materializarse el riesgo.

2.1 Marco Conceptual de Riesgos

2.1.1 Gestión de Riesgos:

En el manejo del negocio bancario, la gestión de riesgos es un elemento crítico para alcanzar las metas trazadas, tales como, utilidades, índices del mercado, valor de la acción, y liquidez.

La gestión de riesgos debe entenderse como el conjunto de actividades llevadas a cabo por una institución financiera para identificar, medir, analizar y estudiar los riesgos en el proceso de funcionamiento, que les permita prever las condiciones desfavorables y, por lo tanto, presentar una

situación sana y confiable con resultados satisfactorios en el desarrollo de los negocios que efectúen.

2.1.2 Tipos de Riesgos:

Los riesgos se pueden clasificar dependiendo las causas que les dan su origen, en este estudio, se clasifican de la forma siguiente:

➤ **Riesgo de Crédito:**

“Es la posibilidad de no recuperar el financiamiento concedido, en otras palabras la falta de solvencia de los clientes o bien, en el incumplimiento de los contratos por otras circunstancias que hacen que el cliente no cumpla lo establecido con la entidad financiera”. (13:99)

En este sentido, es necesario medir la pérdida o la rentabilidad en la realización de las operaciones crediticias, en el contexto del funcionamiento de estas instituciones.

➤ **Riesgo de Liquidez:**

Se refiere a la posibilidad de que se produzcan pérdidas originadas por las malas decisiones tomadas al aplicar los recursos monetarios que posee la institución.

Este riesgo puede originarse por malos manejos en la función de tesorería, dando como resultado que la institución, no pueda cumplir con los clientes al momento que soliciten la devolución de los recursos que le fueron confiados, esta falta de liquidez obligará a que el banco en cuestión, tome medidas inmediatas que le permitan la obtención de recursos, éstos los logrará en su mayoría de veces a costos superiores, alguna de las medidas que toman los bancos para solucionar sus problemas de liquidez, es la venta de inversiones o la venta de cartera crediticia, estas operaciones las realiza

incluso asumiendo pérdidas al hacerlo. La liquidez mal administrada puede conducir a la insolvencia de una institución.

➤ **Riesgo Operacional:**

“El riesgo operacional se puede definir como la posibilidad de que se produzca una pérdida financiera debida a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de una entidad”. (13:123)

➤ **Riesgo de Mercado:**

El riesgo de mercado es la incertidumbre acerca de los intereses futuros de una inversión, como resultado de la volatilidad del tipo de cambio, de tasas de interés, y precios. Estos cambios adversos en el mercado financiero pueden generar pérdidas potenciales en las actividades de una entidad bancaria.

➤ **Riesgo Legal:**

“Consiste en la posibilidad de sufrir pérdidas por deficiencias en el instrumento (contratos), falta de documentación adecuada, violación a preceptos legales, alteración de documentos, etcétera”. (13:146)

El riesgo legal puede producirse en la colocación y captación de los recursos (contratos de préstamos, certificados de depósitos, bonos de inversión, etc.).

2.2 Legislación Bancaria Relacionada con el Riesgo Operacional

El Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Este decreto, específicamente en el Título VI Administración de Riesgos, Capítulo Único, artículo 55 **Riesgos**, establece lo siguiente: “Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de

liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir riesgos”.

No está demás mencionar, que en este Título, denominado Administración de Riesgos, Capítulo Único, también se norma lo relativo a la concesión de financiamiento, las garantías que respalden dicho financiamiento, los requisitos que tiene que cumplir el deudor, la valuación de los activos crediticios, las contingencias y otros instrumentos financieros, los activos extraordinarios, las políticas administrativas, el control interno y el sistema de información de riesgos. Todo ello con la finalidad de que las entidades bancarias lleven a cabo sus actividades con la prudencia que requiere este negocio y así evitar problemas financieros.

2.3 Comité de Basilea Para la Supervisión Bancaria

Este Comité fue creado en el año de 1975, por los presidentes de los Bancos Centrales del Grupo de los Diez países (G10), que en realidad en ese año ya estaba integrado por once países. Cabe mencionar que el G10 se creó en el año de 1962, en el marco del Fondo Monetario Internacional (FMI), por los países de Alemania, Bélgica, Francia, Italia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia, Canadá, Estados Unidos y Japón. Suiza se integró al G10 en 1964.

Actualmente el Comité de Basilea se encuentra integrado por las autoridades de supervisión bancaria de los países siguientes: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suecia, Suiza, Reino Unido, Estados Unidos y España.

Es importante mencionar que Basilea emite recomendaciones que orientan a los supervisores bancarios de cada país, estas recomendaciones,

principios y acuerdos, tienen la finalidad principal de mejorar la gestión de riesgo y la transparencia de información financiera que coadyuve a la solidez y solvencia del sistema financiero.

El Comité de Basilea en septiembre de 1997, emitió los 25 Principios Básicos para la Supervisión Bancaria Efectiva, que de acuerdo a su objetivo principal, se deben de poner en práctica en el sistema bancario de cada país, para fortalecer los procedimientos de supervisión y promover la estabilidad financiera y macroeconómica en general.

Estos principios en resumen se relacionan con: las condiciones previas para una efectiva supervisión bancaria, la autorización y estructura, regulaciones prudenciales y requerimientos, métodos de supervisión bancaria progresiva, los requerimientos de información, los poderes formales de los supervisores y bancos extra-fronterizos.

En 1988 el Comité de Basilea emitió el “Acuerdo de Capitales”, con la finalidad de que el sistema bancario operara con un capital adecuado a los riesgos asumidos, este acuerdo es el denominado Basilea I, en el cual se definen los requerimientos mínimos de capital de un banco, dichos requerimientos están en función del riesgo de sus activos y de los de mercado que afecten sus operaciones.

En mayo de 2004 se aprobó un nuevo acuerdo de capitales, Basilea II, en el que se perfeccionan los aspectos considerados en Basilea I, y se incorporan nuevos elementos. Este nuevo acuerdo se basa en tres pilares:

- ❖ Pilar 1: Requerimientos mínimos de capital.
- ❖ Pilar 2: Revisión supervisora.
- ❖ Pilar 3: Información al mercado.

El objetivo del primer pilar es establecer mecanismos para determinar los requerimientos mínimos de capital, basado en los riesgos de crédito, de mercado y operativo.

El segundo pilar, está relacionado con las atribuciones y responsabilidades que los entes fiscalizadores y reguladores de las instituciones financieras tienen que considerar para examinar y evaluar la eficiencia de las mismas, cuantificando sus necesidades de capital en relación con los riesgos asumidos e intervenir si fuera necesario. Así mismo, tienen que velar por el cumplimiento de las normas legales y fomentar las técnicas de gestión y control de riesgos aplicados en los bancos.

El tercer pilar se refiere a las recomendaciones para la divulgación de la información relativa a los mecanismos de medición de los riesgos y de determinación de las exigencias mínimas de capital, estos parámetros tienen como propósito fomentar la disciplina de mercado que permita a los agentes económicos, evaluar y efectuar comparaciones entre diferentes instituciones financieras y por lo tanto, revelar su solidez.

En conclusión, los preceptos de Basilea traen consigo la capacitación constante de los supervisores de las entidades financieras, así como la aplicación de procedimientos de control y medición de riesgos por parte de los entes supervisados, a efecto de minimizar en lo posible, las pérdidas ocasionadas por los riesgos a que están expuestos en el mercado financiero.

2.4 Normas Internacionales de Contabilidad/Normas Internacionales de Información Financiera NIC/NIIF:

Derivado de la globalización de los mercados económicos y financieros se ha visto la necesidad de tener información que pueda ser comparable en los diferentes países, esto ha hecho necesario tener uniformidad en los criterios de registro de las operaciones de las empresas, dado que cada país

ha emitido sus propios principios contables. El principal organismo que se ha dado a la tarea de unificar los principios de contabilidad a nivel mundial es el International Accounting Standards Board (IASB) antes International Accounting Standards Commitence (IASC), que es un organismo internacional privado con sede en Londres, este organismo emitió las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y actualmente está emitiendo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

El Decreto Número 19-2002, del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los bancos en los registros contables, además de lo estipulado en dicha Ley, también tienen que aplicar en lo que corresponda las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), por lo que a continuación se describe, en lo conducente, el artículo 59 de dicha ley: “**Registro contable.** El registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad”.

La Junta Monetaria, en Resolución JM-150-2006, emitió el Manual de Instrucciones Contables para las Instituciones Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, el cual contiene las normas especializadas de contabilidad que con carácter general, obligatorio y uniforme aplican las instituciones bancarias, y en lo no regulado específicamente, se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, según corresponda, emitidas por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) y adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

El International Accounting Standards Board (IASB) antes International Accounting Standards Commitence (IASC) ha emitido a la fecha 8 NIIF y 41 NIC, cabe mencionar que de las 41 NIC solo 29 están vigentes.

En resumen, los bancos del sistema financiero guatemalteco, para que puedan reflejar su situación financiera aceptable en el ámbito financiero que se desarrollan y, cumpliendo con el marco legal que los rige, tienen que aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera que incluye las Normas Internacionales de Contabilidad, en sus registros contables correspondientes, por lo que esto trae consigo la capacitación de su personal que tiene a su cargo los registros, así como la modernización e implementación de sistemas computarizados que le permitan presentar dicha información de forma adecuada, consistente, uniforme y oportuna.

CAPÍTULO III

EL RIESGO OPERATIVO (OPERACIONAL)

Para tener una mejor comprensión del riesgo operativo, es necesario identificar los riesgos a los que están expuestas las entidades bancarias, considerando que el riesgo operativo puede ser una consecuencia de otro tipo de riesgo.

3.1 Identificación de Riesgos

Toda entidad bancaria tiene que identificar los riesgos a que está expuesta, los cuales pueden impactar negativamente en sus servicios y productos financieros que ofrecen a sus cuentahabientes y público en general, por lo que a continuación se hará un esquema general de los riesgos bancarios, seguidamente se trata el Riesgo Operativo, que es el tema principal de este estudio, y se complementa con el Riesgo de Crédito.

3.1.1 Riesgos Bancarios

Los bancos, por la naturaleza de las operaciones que realizan, desde el momento en que se forman o constituyen traen intrínseco los riesgos que tienen que afrontar. Considerando que las instituciones bancarias tienen que captar recursos económicos de terceros e invertirlos en préstamos o títulos valores para obtener en esta operación (captación y colocación de recursos) un diferencial, del cual al disminuirse los costos de operación, se constituye en la ganancia que obtiene la institución. Dicha operación ya presenta riesgos, riesgos que tiene que minimizarlos y controlarlos, motivo por el cual aplica mecanismos o políticas de gestión de riesgos para cumplir con sus metas u objetivos financieros, todo esto con la finalidad de que cuando se produzcan los riesgos no impacten negativamente las operaciones y pueda responder satisfactoriamente a sus obligaciones, sean éstas de terceros o de los socios.

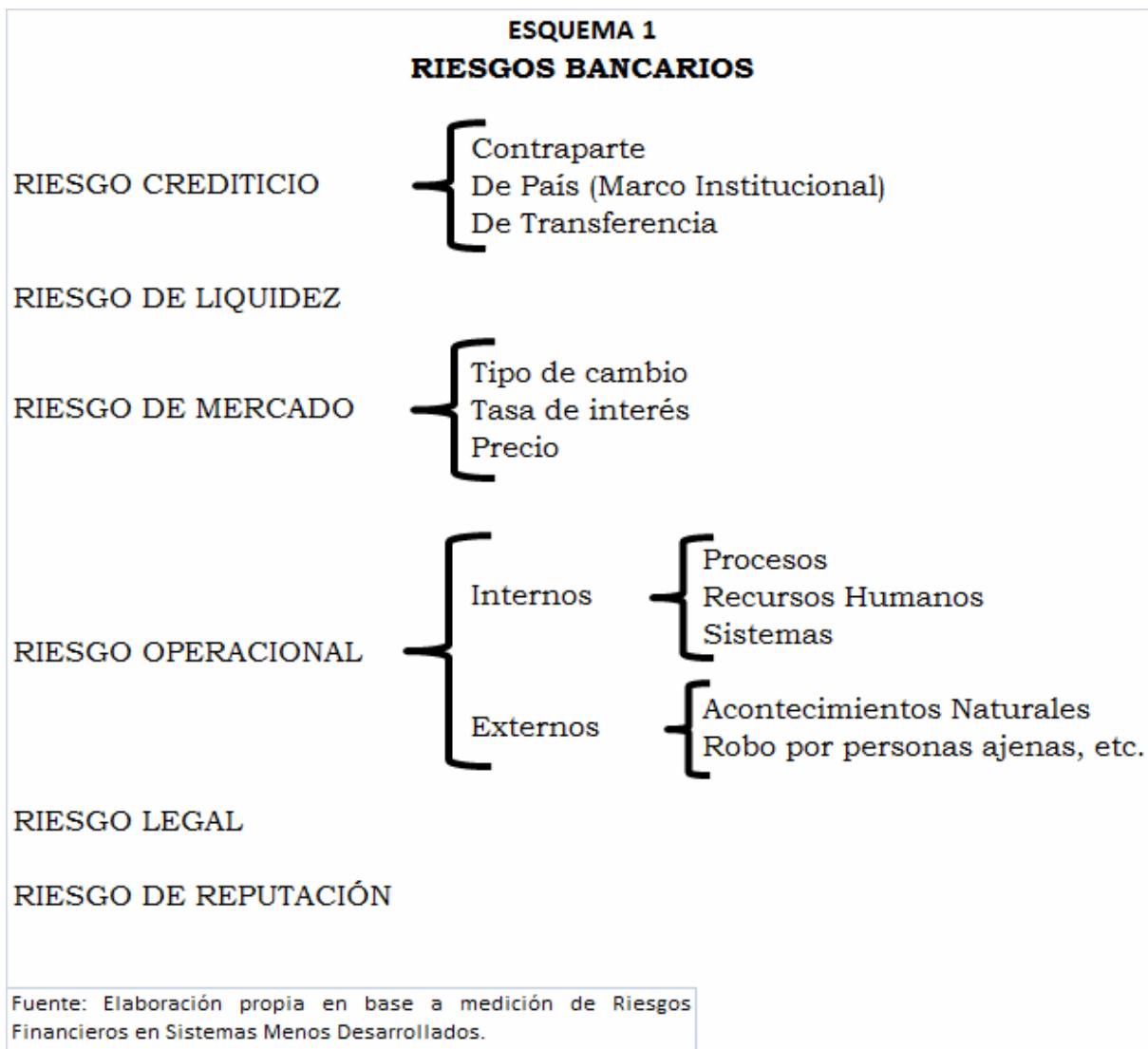
Por lo anterior, definiremos como riesgos bancarios al conjunto de los diferentes tipos de riesgo a que están expuestos los bancos en el desarrollo de las operaciones que realizan, las cuales podrían ocasionar daños leves, moderados o graves en su estructura financiera e incluso llevarlos a la quiebra, lo que no solo perjudicaría a los socios de la entidad, sino también a los cuentahabientes y demás usuarios que confiaron en ésta, tal es el caso de la suspensión de operaciones del Banco del Café, S. A., en octubre del año 2006 y del Banco de Comercio, S. A., en enero 2007.

Las entidades para evitar estos problemas, necesitan identificar y clasificar los riesgos bancarios, para poder aplicar procedimientos y lineamientos adecuados y oportunos que les permitan la minimización de los mismos.

Hay diferentes clasificaciones de los riesgos bancarios, según los puntos de vista de las personas o de las entidades, ya sean éstas técnicas o de control, que los clasifique. El acuerdo de Basilea II, los clasifica como riesgo crediticio, riesgo de mercado y riesgo operacional incluyendo en este último el riesgo legal.

En la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002, del Congreso de la República, en el artículo 55 Riesgos se mencionan los riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencias y operacional.

En el presente estudio clasificaremos los riesgos bancarios en la forma siguiente:



En el capítulo II se conceptualizan los primeros cinco riesgos mencionados en el esquema anterior, no así el riesgo de reputación. Reputación es el grado de confianza o percepción que tienen los diferentes actores que intervienen en el negocio (banco), tal como los empleados, socios, depositantes, usuarios de los diferentes servicios y público en general. Esta percepción se ha logrado, en el tiempo, a través de la conducta, forma de proceder y situación financiera de la entidad, por lo tanto es un aspecto que debe medirse y evaluarse, toda vez que un deterioro en la misma puede ocasionar corrida de depositantes y otros eventos que afectan a la institución.

Cabe mencionar que cuando se produjo la suspensión de operaciones del Banco del Café S. A., y el Banco de Comercio, S. A., ocasionó pánico en el sistema financiero, se efectuaron retiros masivos, se cancelaron cuentas de depósitos de ahorro, cuentas de depósitos monetarios y se efectuaron desinversiones en los bancos del sistema financiero nacional, por lo que la Junta Monetaria informó al público en general, sobre la solidez y liquidez de éstos.

Si bien es cierto, que los efectos causados por el pánico se han reducido, aún persisten algunas incertidumbres en la población, dando lugar a rumores que han afectado el sistema financiero, al punto que algunos bancos perjudicados y también la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria han salido a dar declaraciones a través de los medios de comunicación, estas circunstancias influyeron para que el Congreso de la República de Guatemala, emitiera el Decreto Número 64-2008 que contiene el “Delito de Pánico Financiero”.

En la actualidad, los bancos están implementando en su estructura organizativa un departamento de gestión de riesgos, en el cual se desarrollen y establezcan lineamientos, políticas, manuales y controles internos que le permitan identificar, clasificar, medir, controlar y minimizar todos los riesgos bancarios, que les puedan afectar su desenvolvimiento financiero y económico.

3.1.2 Riesgo Operativo (Operacional)

En el marco de Basilea II, “el riesgo operativo se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal (jurídico), pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo de reputación”. (6:11)

El riesgo operativo u operacional, abarca una serie de aspectos en las diferentes áreas de funcionamiento de la institución, tales como el control interno, procedimientos, sistema informático, errores contables, fraudes, seguridad, energía y suministros, etc.

Una deficiencia del control interno puede ser la falta de segregación de funciones, por ejemplo cuando el mismo empleado que elabora el recibo de cobro, también recibe el pago del cliente.

Un procedimiento inadecuado es presentar un nuevo producto al mercado, sin haber proporcionado capacitación al personal y sin darle los lineamientos y normas que se deben cumplir para su utilización por parte de los usuarios o compradores del mismo.

Un ejemplo de que el sistema informático sea deficiente, puede ser cuando éste no tiene la capacidad de procesar la información.

Los errores contables pueden ser producidos por la falta de capacitación del personal, equipo tecnológico deficiente e incumplimiento a procedimientos contables.

La falta de medidas de seguridad en los procesos de información o en la contabilización de los eventos, puede dar lugar a que el personal o bien, personas ajenas a la entidad, pongan en práctica actividades a favor de sus propios intereses ocasionando con esto fraudes en las entidades financieras.

3.1.3 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es el más antiguo y es uno de los principales riesgos que tienen las entidades financieras, porque un porcentaje considerable del dinero que captan de terceras personas, lo entregan a los clientes que lo solicitan a través, en su mayoría, de préstamos. El riesgo

inicia desde el momento de la concesión del préstamo, aún cuando se haga una adecuada selección del cliente, las razones para el no pago puede derivarse de diferentes causas, motivos o circunstancias.

Para minimizar los riesgos, los bancos antes de conceder los préstamos analizan la solvencia, la generación de flujos de efectivo, el perfil del prestatario y las garantías que puedan ofrecer, con esto se logra tener una expectativa razonable de la posibilidad de que el cliente devuelva el capital que se le otorgue, así como el pago de los intereses que se le cobren por dicho financiamiento.

En otras palabras se puede definir el riesgo de crédito como el incumplimiento de los acuerdos contractuales por parte de la contraparte (deudor).

En todos los bancos a nivel mundial se ha regulado la concesión de préstamos a través de leyes, reglamentos, normas y principios, establecidos por los entes fiscalizadores correspondientes. El Comité de Basilea en este sentido ha proporcionado lineamientos para la normativa. En Guatemala, la ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto Número 19-2002, del Congreso de la República, estipula los principales aspectos que las instituciones financieras tienen que aplicar en el proceso de los créditos, así como establece los requerimientos mínimos de capital sobre la base del riesgo de crédito.

Las regulaciones persiguen prevenir y reducir los efectos del riesgo de crédito en la solidez y liquidez de las instituciones financieras, salvaguardando de esta forma, los intereses de los clientes que con buena fe han depositado o bien han invertido su capital en estas entidades.

Es importante mencionar que en el acuerdo de Basilea II, en el Pilar 1 Requerimiento Mínimo de Capital, también se contempla el riesgo de crédito y los métodos que pueden aplicar los bancos para el cálculo de éste.

3.2 Riesgo Operativo en Operaciones Crediticias

El riesgo operativo, antes no se le daba mucha importancia, actualmente el Acuerdo de Basilea II ya lo considera para el cálculo del requerimiento mínimo de capital de los bancos.

En los procedimientos que se establecen para la concesión de financiamientos, pueden suceder pérdidas inesperadas ocasionadas por fallas en los sistemas de computación al momento de desembolsar los préstamos o bien en los cobros efectuados porque no se registraron en la deuda correspondiente. La mayoría de estos problemas salen a luz cuando los deudores revisan el estado de cuenta de su préstamo, en este momento si encuentran alguna diferencia se presentan a la entidad a solicitar que se les explique del porqué de la misma.

Lo anterior puede tener su origen por un fraude, por ejemplo que el encargado de hacer el cobro, se quede con el efectivo y le entregue un recibo al cliente, pero no registre el ingreso en la contabilidad y tampoco lo aplica al préstamo en el sistema.

Por lo antes expuesto, es necesario tener conocimiento de las clases de riesgos operativos en las diversas actividades crediticias de una entidad bancaria, así como la evaluación del proceso de las mismas, para minimizar en lo posible estos riesgos.

3.2.1 Clases de Riesgos Operativos

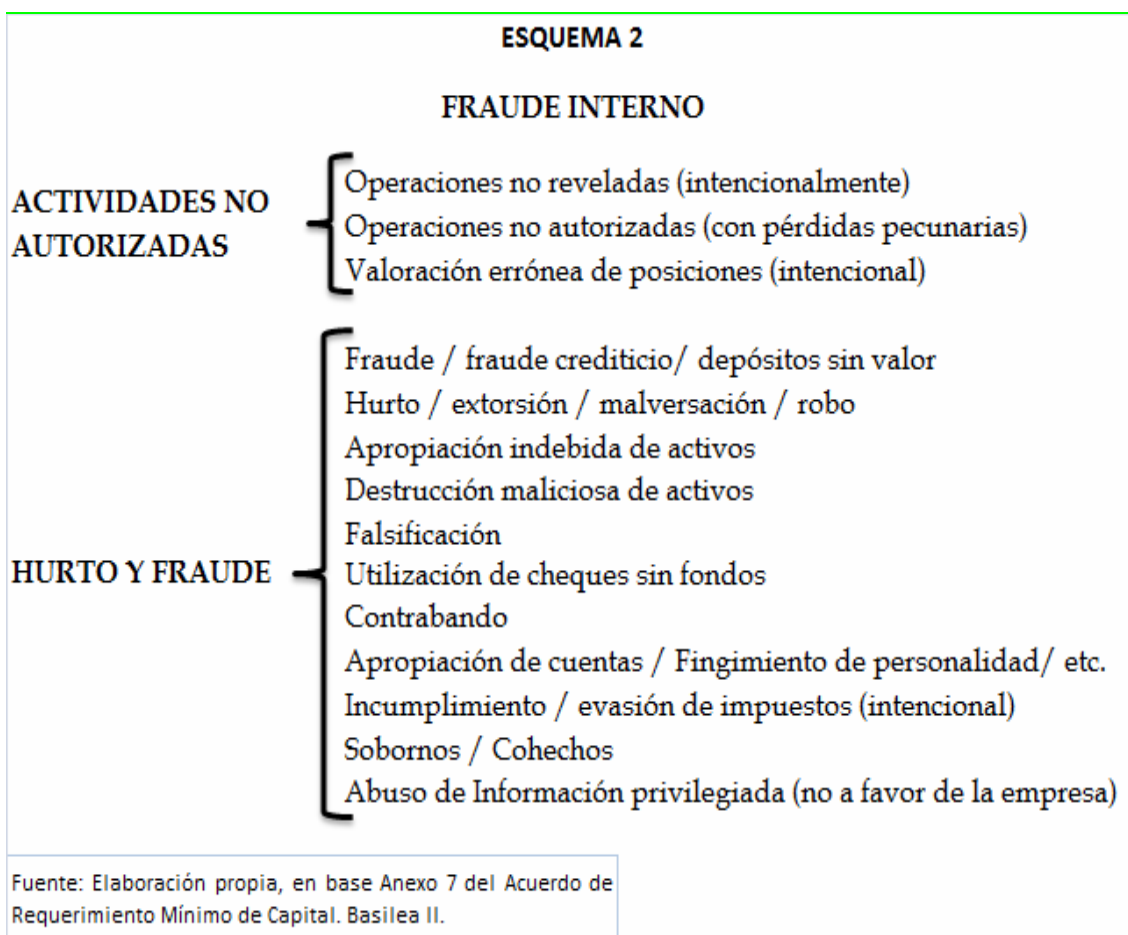
Los riesgos operativos pueden ser de dos clases, internos y externos. Los riesgos internos son los que tienen su origen en la propia entidad,

mientras que los externos se originan fuera de la entidad.

El anexo No. 7 del Acuerdo de requerimiento mínimo de capital emitido por Basilea II, clasifica el riesgo operativo en categorías de tipos de eventos, presentando varios ejemplos que a continuación se describen en cada uno de los riesgos.

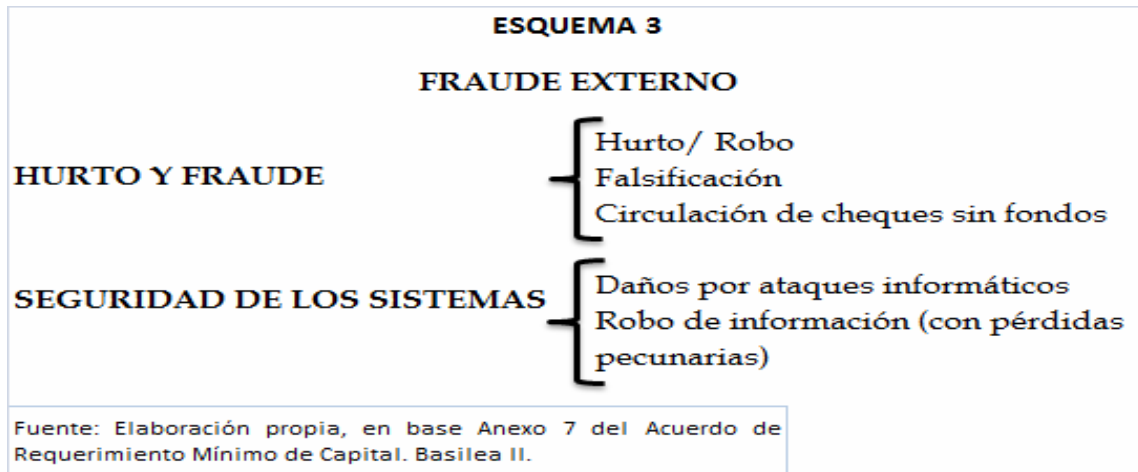
→ **Fraude Interno:**

“Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad/discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa”. (7:339)



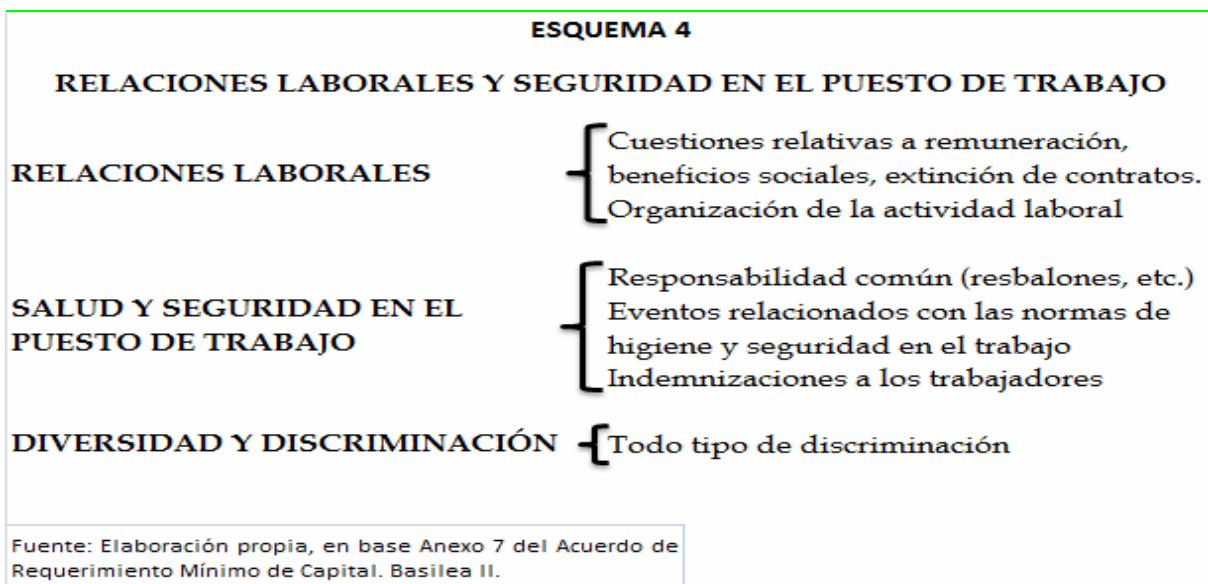
→ **Fraude Externo:**

“Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar la legislación, por parte de un tercero”. (7:339)



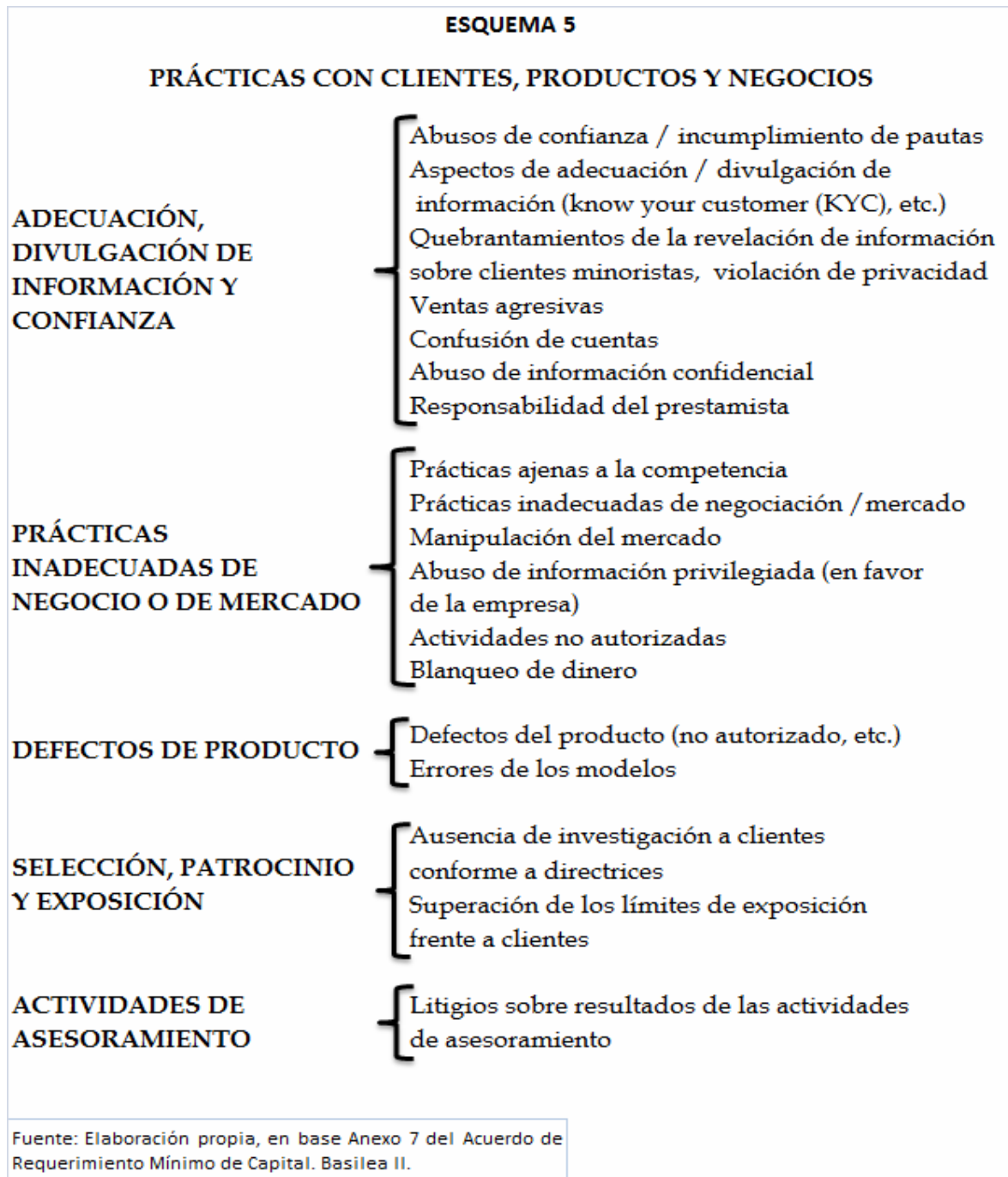
→ **Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo:**

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, de higiene o seguridad en el empleo, del pago de reclamaciones por daños a las personas, o de eventos de diversidad/discriminación. (7:340)



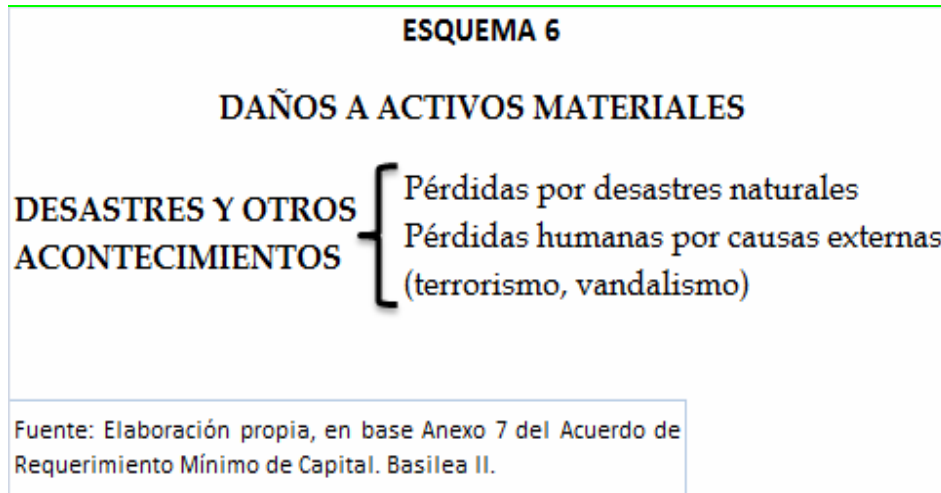
→ **Prácticas con Clientes, Productos y Negocios:**

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto. (7:340)



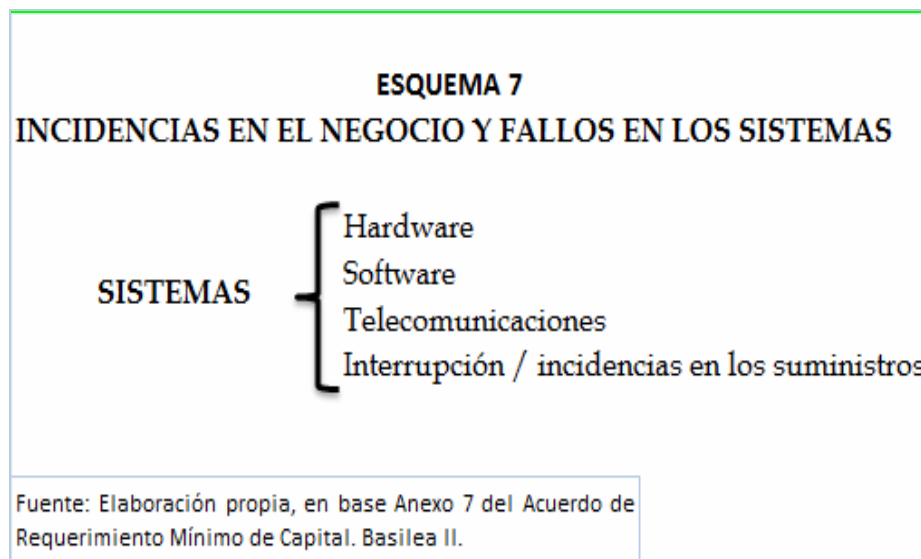
→ **Daños a Activos Materiales:**

“Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos”. (7:341)



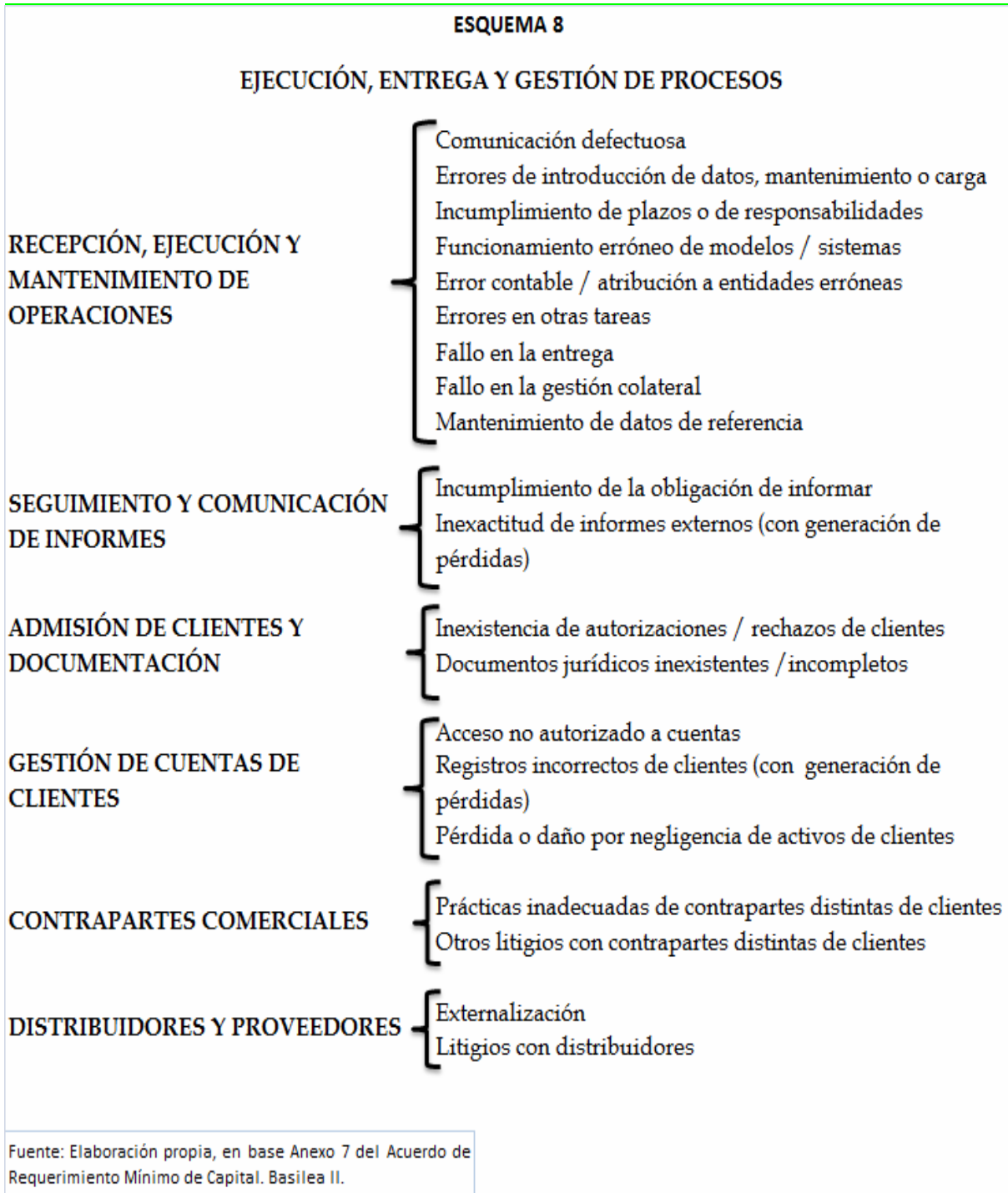
→ **Incidencias en el Negocio y Fallos en los Sistemas:**

“Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas”. (7:341)



→ **Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos:**

“Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores”. (7:342)



Resumiendo, el riesgo operativo se puede clasificar en diversas categorías, pero lo más primordial es detectarlo y cuantificarlo, para posteriormente aplicar o mejorar los controles internos, así como los procedimientos que contribuyan a minimizarlos.

3.2.2 Operaciones Crediticias (Proceso)

El conjunto de operaciones crediticias de una entidad bancaria se conoce como proceso crediticio, dicho proceso está integrado por varias fases o etapas, que van desde que el cliente inicia su relación deudora con el banco, hasta cuando el deudor cancela totalmente la deuda o el incumplimiento contractual del deudor.

Para ser más concretos, el proceso de créditos se puede definir como el flujo de acontecimientos que son planificados, identificados y secuenciales que dan origen a la creación de préstamos individuales y/o empresariales, hasta la liquidación total de los mismos.

La entidad crediticia aplicará métodos y técnicas que permitan proporcionar a todos los entes participantes en el desarrollo de cada evento, los lineamientos, políticas y procesos a seguir para la administración eficiente de los activos crediticios.

En el siguiente cuadro se detallan los eventos o etapas del proceso de créditos que se pueden resumir en:

- 1) Origen
- 2) Evaluación
- 3) Formalización
- 4) Recuperación
- 5) Seguimiento

CUADRO 1 (1ra. Parte)

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
1) ORIGEN	MERCADO	Identificar el mercado hacia donde está dirigido el financiamiento de sus recursos.
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Establecer las políticas y procedimientos a aplicar en la administración de los activos crediticios, plasmándolas en un manual crediticio.
	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	Recopilar toda la documentación que el cliente presenta para el financiamiento.
2) EVALUACIÓN	ANÁLISIS DE CRÉDITOS	Investigar la veracidad de la información presentada por el cliente.
		Investigar la existencia de propiedad de las garantías que el cliente esta ofreciendo y su ubicación.
		Solicitar referencias bancarias y comerciales del deudor y de los codeudores si los hubiere.
		Evaluar el tipo de garantías que ofrece el cliente para el financiamiento.
		Analizar la situación financiera del cliente y el destino del financiamiento.
		Evaluar la capacidad de pago del cliente.
		Determinar el riesgo financiero.
		Estructurar el monto del capital del financiamiento, la forma de pago, el plazo, y la tasa de interés.
	Armar el expediente y presentar sus conclusiones al Consejo u Organo de Administración para la autorización del financiamiento.	
REESTRUCTURAR	Analizar y evaluar la reestructuración de los préstamos problemáticos en su recuperación como si fueran préstamos nuevos.	

Fuente: Elaboración propia, con base a criterios legales y administrativos de bancos.

CUADRO 1 (2da. Parte)

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
3) FORMALIZACIÓN	APROBACIÓN DEL CRÉDITO	Se aprueba otorgar el financiamiento solicitado por el cliente.
		Se aceptan las garantías propuestas para el financiamiento.
	RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO	Se establece el capital a financiar, la forma de pago, la tasa de interés, el plazo y las garantías que se aceptan.
	LEGAL	Elaborar los documentos legales que formalizan el financiamiento, tales como pagarés, letras de cambio, escrituras.
		Solicitar al cliente que firme la documentación legal correspondiente al tipo de préstamo que se le autorizó.
		Inscribir en el Registro de la Propiedad las hipotecas a favor del banco sobre los inmuebles dados en garantía.
	DESEMBOLSAR	Ingresar en el sistema de créditos todos los datos correspondientes al tipo de préstamo autorizado, tales como el nombre del deudor, de los codeudores si los hubiera, el monto autorizado, el plazo del financiamiento, la forma de pago, la tasa de interés, la garantía dependiendo que tipo de financiamiento, la fecha de vencimiento, etc.
		Emitir el cheque de caja o el acreditamiento a cuenta, dependiendo de la forma como el cliente solicite que se entregue el financiamiento, o bien como lo estipule la entidad.
		Contabilizar el desembolso en las cuentas contables que correspondan.
		Asegurar los inmuebles dados en garantía o lo que el manual de créditos establezca.
4) RECUPERACIÓN	COBRO ADMINISTRATIVO	Efectuar el cobro en base a lo pactado en la formalización del préstamo.
		Establecer mecanismos eficientes de cobro.
	COBRO JUDICIAL	Cobrar por la vía judicial, al cliente que no cumple con los pagos establecidos en el pacto contractual, se procede a demandar y a embargar las propiedades del deudor si las tuviera.

Fuente: Elaboración propia, con base a criterios legales y administrativos de bancos.

CUADRO No. 1 (3ra. Parte)

PROCESO DE CRÉDITOS		
ETAPA	OPERACIONES	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
5) SEGUIMIENTO	ARCHIVAR	Ordenar y archivar los expedientes de los préstamos otorgados.
		Clasificar y custodiar los documentos legales de los préstamos otorgados en un archivo de seguridad.
	CONTROLAR	Controlar las operaciones que se efectúan en los préstamos.
	MANTENIMIENTO	Darle mantenimiento al sistema de préstamos para que funcione satisfactoriamente en el registro de las operaciones de cada uno de los activos crediticios.
	VIGILANCIA	Vigilar que las operaciones de los activos crediticios se efectúen de acuerdo al manual de créditos establecido.
	EVALUAR	Evaluar los activos crediticios según la morosidad de cada uno.
	CLASIFICAR	Clasificar los préstamos en base a su estatus de morosidad, destino, tipo de garantía, o cualquier otra categoría establecida en el manual.
	CONTABILIZAR	Contabilizar los ingresos y egresos que tengan su origen en operaciones crediticias, en las cuentas contables correspondientes.
	MARCO LEGAL	Las entidades bancarias tiene que cumplir con el marco legal que las rige en cuanto al proceso de créditos se refiere.

Fuente: Elaboración propia, con base a criterios legales y administrativos de bancos.

El proceso de créditos se puede modificar, ampliar y mejorar, de acuerdo a los nuevos productos financieros que la entidad bancaria pretenda establecer, o por disposiciones que los entes fiscalizadores impongan para minimizar los riesgos que se pudieran ocasionar.

En el Anexo a la Resolución No. JM-93-2005, de Junta Monetaria, que contiene el Reglamento para la Administración del Riesgo de Créditos, en el Título II Proceso Crediticio, Capítulo Único, se estipulan los lineamientos que legalmente se tienen que implementar en el desarrollo de dicho proceso, así

mismo, en este Reglamento, también, se norma la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores y los aspectos a considerar en la valuación de activos crediticios.

Es importante mencionar, que en la valuación de activos crediticios se determinan los porcentajes de reserva a que están afectos aquellos préstamos morosos de acuerdo al tipo de deudor, a su situación financiera, al tipo de garantía y al tiempo de morosidad de cada uno.

En el proceso de créditos se tienen que clasificar los préstamos de acuerdo al tipo de garantía y a su morosidad para contabilizarlos adecuadamente, darles seguimiento oportuno de cobros y valuarlos correctamente.

Los préstamos según su tipo de garantía se clasifican de la forma siguiente:

- Fiduciarios
- Prendario
- Hipotecarios
- Documentos Descontados (Letras de Cambio)
- Arrendamiento Financiero con Opción de Compra
- Fiduciarios – Prendario
- Fiduciario – Hipotecario
- Hipotecarios – Prendarios
- Fiduciarios – Prendario - Hipotecario

Los préstamos se clasifican en cinco categorías, tomando solo en cuenta su morosidad y generalizando a toda la cartera, estas clasificaciones se indican a continuación:

- Categoría A ➡ de 0 a 1 mes de atraso en sus pagos
- Categoría B ➡ más de 1 a 3 meses de atraso
- Categoría C ➡ más de 3 a 6 meses de atraso
- Categoría D ➡ más de 6 a 12 meses de atraso
- Categoría E ➡ más de 12 meses de atraso

En Guatemala, según el Anexo a la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, en la valuación de activos crediticios se tiene que tomar en cuenta el tipo de garantía, la morosidad de los mismos, y otros aspectos considerados en dicho reglamento, en donde se estipulan los porcentajes para la determinación de la reserva o provisión que se tiene que registrar contablemente para cada uno de estos activos.

Cuando se habla de riesgos en una cartera crediticia se enfatiza en el riesgo de créditos enfocado a cuando el deudor no cumpla con su contrato establecido, pero no se le pone énfasis a las pérdidas que pueden surgir en las demás etapas o eventos que se llevan a cabo en la administración de la cartera crediticia.

Por lo anterior, la unidad de gestión de riesgos debe evaluar todos y cada uno de los procedimientos, manuales y controles internos que se aplican en todo el proceso crediticio, y detectar cualquier insuficiencia o anomalía, que puedan dar margen a que se produzcan riesgos operativos provocados por el personal que lleva a cabo las diferentes operaciones crediticias, o por los sistemas tecnológicos, que sirven para registrar dichas operaciones en cada uno de los préstamos concedidos por el banco, por ejemplo: puede recaer una multa a la entidad bancaria por presentar información errónea generada por fallas en el sistema o, porque el personal responsable de la preparación de la misma no cumple con algunas de las

normas legales que afectan los datos consignados en la información requerida por el ente fiscalizador.

3.3 Gestión del Riesgo Operacional

Debido a los cambios que se han producido actualmente en el sistema financiero, derivados de la globalización económica y financiera, la competencia entre los grandes entes financieros, las fusiones y absorciones de bancos, trae consigo la creación e implementación de sistemas de información más complejos y la capacitación constante del recurso humano, que permita el manejo eficiente de nuevos productos bancarios en el mercado financiero. Lo anterior, conlleva a que los bancos se vean en la necesidad de incluir en su estructura organizativa una unidad o departamento que gestione el riesgo operacional, encaminado a identificar, controlar, evaluar, medir y mitigar los riesgos operativos a que están afectas todas las operaciones que realizan en el entorno económico en el que se desarrollan.

En los acuerdos de Basilea se insta a las entidades bancarias a considerar en su estructura de organización la gestión de riesgo operativo, en donde la auditoría interna debe supervisar y revisar que las funciones operativas que se realicen en la entidad, cumplan con todos y cada uno de los procedimientos y medidas que la unidad de gestión de riesgos instale o establezca en las diversas operaciones que se ejecutan en dicha entidad.

La administración o gestión de riesgo operacional, es un proceso integral en el que se implementan medidas de separación de funciones de todos los niveles, se establece metodologías para ver la evaluación cualitativa y cuantitativamente de este tipo de riesgo, se diseña un plan de capacitación para todo el personal, y por último se crean canales de información que contribuyan a monitorear las actividades, den señales de alerta y

proporcionen medidas correctivas y preventivas, así como mejorar y ampliar el alcance del control interno.

Actualmente en nuestro país, la implementación de la administración del riesgo operativo en el sistema financiero, es reciente y aún está en proceso de desarrollo, cabe mencionar que la gestión de este riesgo, debe estar acorde a su tamaño, a su naturaleza, al tipo de productos financieros que ofrecen, al volumen de sus operaciones, a la tecnología que utilizan, a las leyes que los rigen, y a cualquier otra actividad inherente a sus actividades bancarias.

El Comité de Basilea de Supervisión Bancaria estructura diez principios básicos para una adecuada administración del riesgo operativo, a continuación se describe cada uno de estos principios.

➤ **Desarrollo de un Entorno Adecuado de Administración de Riesgos**

• **Principio 1:**

El Consejo de Administración debería estar consciente de los principales aspectos de los riesgos operativos del banco como una categoría diferente de riesgo a ser administrado, y debería aprobar y revisar periódicamente el marco de administración del riesgo operativo del banco. El marco debería proporcionar una definición a lo largo de la empresa del riesgo operativo y especificar los principios para la identificación, evaluación, monitoreo y control/mitigación del riesgo operativo.

• **Principio 2:**

El Consejo de Administración debería asegurar que el marco de administración del riesgo operativo del banco sea sujeto a una auditoría interna efectiva e integral por personal competente, independiente desde el punto de vista operativo y con una adecuada capacitación. La función de

auditoría interna no debería tener la responsabilidad directa por la administración del riesgo operativo.

- **Principio 3:**

La alta gerencia debe ser responsable por la implementación del marco de administración del riesgo operativo aprobado por el directorio. El marco se debe implementar de forma coherente a lo largo de toda la organización bancaria, y todos los niveles del personal deberían entender sus responsabilidades respecto de la administración del riesgo operativo. La alta gerencia también debería ser responsable por el desarrollo de políticas, procesos y procedimientos para administrar el riesgo operativo en todos los productos, actividades, procesos y sistemas más importantes del banco.

- **Administración de Riesgos: Identificación, Evaluación, Monitoreo y Mitigación / Control**

- **Principio 4:**

Los bancos deberían identificar y evaluar el riesgo operativo inherente en todos los productos, actividades, procesos y sistemas importantes. Los bancos también deberían asegurar que, antes de introducir o emprender productos, actividades, procesos y sistemas nuevos, el riesgo operativo inherente en los mismos sea sujeto a procedimientos adecuados de evaluación.

- **Principio 5:**

Los bancos deberían implementar un proceso para monitorear regularmente los perfiles del riesgo operativo y las exposiciones importantes a pérdidas. La información pertinente se debería presentar regularmente a la alta gerencia y el directorio que apoya la administración proactiva del riesgo operativo.

- **Principio 6:**

Los bancos deberían tener políticas, procesos y procedimientos para controlar y/o mitigar riesgos operativos importantes. Los bancos deberían hacer una revisión periódica de sus estrategias de limitación y control de riesgos y deberían ajustar su perfil de riesgo operativo de acuerdo con ello utilizando estrategias apropiadas, a la luz de su perfil y apetito general de riesgo.

- **Principio 7:**

Los bancos deben tener planes de contingencia y de continuación de las actividades para asegurar su capacidad de operar de forma constante y limitar sus pérdidas en caso de una seria interrupción de las actividades.

➤ **Papel de los Supervisores**

- **Principio 8:**

Los supervisores bancarios deberían exigir que todos los bancos, independientemente de su tamaño, tengan un marco efectivo para identificar, evaluar, monitorear y controlar/mitigar riesgos operativos importantes como parte de un enfoque general para la administración de riesgos.

- **Principio 9:**

Los supervisores deberían llevar a cabo, directa o indirectamente, evaluaciones independientes regulares de las políticas, procedimientos y prácticas de un banco respecto de los riesgos operativos. Los supervisores deberían asegurar que haya mecanismos adecuados que les permiten estar al tanto de evoluciones en los bancos.

➤ **Papel de la Divulgación**

• **Principio 10:**

Los bancos deben divulgar suficiente información al público para que los participantes en el mercado puedan evaluar su enfoque para la administración del riesgo operativo.

La gestión del riesgo operacional, viene siendo un reto para las entidades bancarias guatemaltecas, en donde deberán contar con una base de datos de los eventos que hayan ocasionado pérdidas cuantificables de este tipo de riesgo, y establecer políticas o procedimientos para identificarlos y medirlos cualitativa y cuantitativamente. En este contexto tendrán que recurrir a sus registros contables de años anteriores (podrían ser de tres a cinco años atrás) o a los datos históricos de entidades similares, y estudiar las causas que los originaron, establecer medidas correctivas e implantar controles y procedimientos que contribuyan a monitorear, prevenir y minimizar el riesgo operacional.

3.3.1 Métodos de Medición de Riesgos Operacionales

En la actualidad, en el sistema Bancario guatemalteco, no se ha emitido una normativa específica para medir el riesgo operacional que sirva de base para determinar un porcentaje de requerimiento de capital por dicho riesgo, toda vez que el Reglamento de Requerimiento Mínimo de capital que se aplica, esta sobre la base del riesgo de crédito por un porcentaje del 10%. Sin embargo, el nuevo acuerdo de Basilea II, en el primer pilar, requerimiento mínimo de capital, se establece el capital mínimo de los bancos sobre la base del riesgo de crédito, de mercado y operacional de cada uno. Estableciendo un coeficiente de capital que no puede ser menor al 8%, este indicador se presenta en la fórmula siguiente:

CUADRO 2

FÓRMULA PARA REQUERIMIENTO DE CAPITAL

$$\text{Coeficiente de Capital} = \frac{\text{Capital del Banco}}{\text{R. Crédito} + 12.5 * (\text{R. Mercado} + \text{R. Operativo})} \geq 8\%$$

Fuente: Reporte Especial. Clasificación de Riesgos Humphreys.

Con base a los antes expuesto, los bancos deberán implantar una metodología acorde a sus necesidades, para medir el riesgo operativo. Cabe mencionar, que el Comité de Basilea presenta tres métodos para el cálculo de los requerimientos de capital por riesgo operacional, en donde el banco podrá aplicar el que mejor se adapte a su tamaño y complejidad de funciones, a continuación se mencionan estos métodos:

- a) Método del Indicador Básico
- b) Método Estándar
- c) Método de Medición Avanzada (AMA)

Con la medición del riesgo, no se espera obtener resultados exactos de los mismos, sino que se pretende que con su medición se alcance un grado aceptable de precisión que permita asumir, controlar y minimizar tales riesgos.

A continuación se describen cada uno de los métodos indicados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en la convergencia internacional de medidas y normas de capital, emitido en junio de 2006.

(a) Método del Indicador Básico

“Los bancos que utilicen este método, deberán cubrir el riesgo operacional con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo (denotado como alfa) de sus ingresos brutos anuales positivos. Al calcular este promedio, se excluirán tanto del numerador como del denominador los datos de cualquier año en el que el ingreso bruto anual haya sido negativo o igual a cero”. (7:159)

Fórmula a utilizar en este método es la siguiente:

CUADRO 3
FÓRMULA DEL MÉTODO INDICADOR BÁSICO

$$KBIA = [\sum (GI_{1...n} \times \alpha)] / n$$

KBIA = la exigencia de capital en el Método del Indicador Básico
GI = ingresos brutos anuales medios, cuando sean positivos, de los tres últimos años
N = número de años (entre los tres últimos) en los que los ingresos brutos fueron positivos
 α = 15%, parámetro establecido por el Comité, que relaciona el capital exigido al conjunto del sector con el nivel del indicador en el conjunto del sector.

Fuente: Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

“Los ingresos brutos se definen como los ingresos netos en concepto de intereses, más otros ingresos netos ajenos a intereses. Se pretende que esta medida sea bruta de cualquier provisión dotada (por ejemplo, por impago de intereses); y de gastos de explotación, incluidas cuotas abonadas a proveedores de servicios de subcontratación; y se excluya los beneficios/pérdidas realizados de la venta de valores de la cartera de inversión; y las partidas extraordinarias o excepcionales, así como los ingresos derivados de las actividades de seguro”. (7:160)

(b) Método Estándar

En el método Estándar, el Comité de Basilea en el Anexo 8 de Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital publicado en junio 2006, presenta las ocho líneas de negocio en las que se dividen las actividades de los bancos para tener la mayor cobertura del mercado financiero. A continuación se describen cada una de las líneas de negocio a considerarse en la utilización del Método Standard.

CUADRO 4 ASIGNACIÓN DE LAS LÍNEAS DE NEGOCIO		
NIVEL 1	NIVEL 2	GRUPOS DE ACTIVIDADES
FINANZAS CORPORATIVAS	Finanzas Corporativas Finanzas de Administración Locales / Públicas Banca de Inversión Servicios de Asesoramiento	Fusiones y adquisiciones, suscripción de emisiones, privatizaciones y titulación, servicios de estudio, deuda, (pública, alto rendimiento), acciones, sindicaciones, ofertas públicas iniciales, colocaciones privadas en mercados secundarios.
NEGOCIACIÓN Y VENTAS	Ventas Creación de Mercado Posiciones Propias Tesorería	Renta fija, renta variable, divisas, productos básicos, crédito, financiación, posiciones propias en valores, préstamo y operaciones con pacto de recompra, intermediación, deuda, intermediación unificada (prime brokerage).
BANCA MINORISTA	Banca Minorista	Préstamos y depósitos de clientes minoristas, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias.
	Banca Privada	Préstamos y depósitos de particulares, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias, y asesoramiento de inversión.
	Servicios de Tarjetas	Tarjetas de empresas / comerciales, de marca privada y minoristas.
BANCA COMERCIAL	Banca Comercial	Financiación de proyectos, bienes raíces, financiación de exportaciones, financiación comercial, factoring, arrendamiento financiero, préstamo, garantías, letras de cambio.
PAGO Y LIQUIDACIÓN	Clientes Externos	Pagos y recaudaciones, transferencia de fondos, compensación y liquidación
SERVICIOS DE AGENCIAS	Custodia	Contratos de plica, certificados de depósito, operaciones de sociedades (clientes) para préstamo de valores.
	Agencias para Empresas	Agentes de emisiones y pagos.
	Fideicomisos de Empresas	
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS	Administración Discrecional de Fondos	Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, cerrados, abiertos, participaciones accionariales.
	Administración no Discrecional de Fondos	Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, de capital fijo, de capital variable.
INTERMEDIACIÓN MINORISTA	Intermediación Minorista	Ejecución y servicio completo

Fuente: Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

“El ingreso bruto de cada línea de negocio es un indicador amplio que permite aproximar el volumen de operaciones del banco así como, el nivel del riesgo operacional que es probable que asuma el banco en estas líneas de negocio.

“El requerimiento de capital de cada línea se calcula multiplicando el ingreso bruto por un factor (denominado beta) que se asigna a cada una de ellas. Beta se utiliza como una aproximación a la relación que existe en el conjunto del sector bancario entre el historial de pérdidas debido al riesgo operacional de cada línea de negocio y el nivel agregado de ingresos brutos generados por esa misma línea”. (7:161)

“En el Método Estándar, se calcula el ingreso bruto de cada línea de negocio y no el obtenido por la institución en su conjunto. Así, por ejemplo, en finanzas corporativas, el indicador es el ingreso bruto generado por dicha línea de negocio.

“La exigencia total de capital se calcula como la media de tres años de la suma simple de las exigencias de capital regulador en cada una de las líneas de negocio cada año. Para un año dado, los requerimientos de capital negativos (resultantes de ingresos brutos negativos) en cualquiera de las líneas de negocio podrán compensar los requerimientos positivos en otras líneas de negocio sin límite alguno. No obstante, cuando el requerimiento de capital agregado para todas las líneas de negocio en un mismo año sea negativo, el argumento del numerador para ese año será cero”. (7:162)

Para el cálculo del requerimiento total de capital se aplica la fórmula siguiente:

CUADRO 5
FÓRMULA DEL MÉTODO ESTÁNDAR

$$K_{TSA} = \left\{ \sum_{\text{years 1-3}} \max \left[\sum (GI_{1-8} \times \beta_{1-8}) \right] \right\} / 3$$

KTSA = la exigencia de capital en el Método Estándar

GI1-8 = los ingresos brutos anuales de un año dado, como se define en el Método del Indicador Básico, para cada una de las ocho líneas de negocio

β1-8 = un porcentaje fijo, establecido por el Comité, que relaciona la cantidad de capital requerido con el ingreso bruto de cada una de las ocho líneas de negocio.

Fuente: Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

Los valores de los factores beta se enumeran a continuación.

CUADRO 6

LÍNEA DE NEGOCIOS		FACTORES BETA
FINANZAS CORPORATIVAS	(β1)	18%
NEGOCIACIÓN Y VENTAS	(β2)	18%
BANCA MINORISTA	(β3)	12%
BANCA COMERCIAL (EMPRESAS)	(β4)	15%
PAGOS Y LIQUIDACIONES	(β5)	18%
SERVICIOS DE SUCURSALES Y FILIALES	(β6)	15%
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS	(β7)	12%
INTERMEDIACIÓN MINORISTA	(β8)	12%

Fuente: Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

Con base en la información que publican los bancos guatemaltecos, no se puede elaborar un ejemplo para el método estándar para determinar el requerimiento de capital en cuanto al riesgo operativo se refiere, toda vez que los datos que se presentan no están clasificados por líneas de negocios.

(c) Método de Medición Avanzada (AMA)

“El método de medición avanzada es el más sensible y sofisticado, por lo que los bancos en la aplicación de éste método para medir el riesgo operacional para el cálculo del requerimiento de capital, deberán cumplir con determinados requisitos, así como contar con la aprobación del supervisor.

“Basilea define que en los AMA, el requerimiento de capital regulador será igual a la medida de riesgo generada por el sistema interno del banco para el cálculo del riesgo operacional utilizando los criterios cuantitativos y cualitativos aplicables a los AMA”. (7:166)

“Los bancos que adopten los AMA deberán calcular su requerimiento de capital utilizando esta metodología, así como las normas del acuerdo de 1988”. (7:163)

Este método requiere la implementación de sistemas que generen la medición del riesgo operativo, en el que se tiene que registrar una base de datos histórica de eventos de pérdidas con una antigüedad de por lo menos 3 años.

A continuación se describe un resumen de los criterios que Basilea establece para la aplicación del método avanzado.

CUADRO 7

CRITERIOS DE BASILEA	
CRITERIOS GENERALES	a) Participación activa del Consejo de Administración y su alta Dirección en la Gestión del Riesgo Operacional.
	b) Poseer sistema de Gestión del Riesgo Operacional sólido y con integridad en su aplicación.
	c) Contar con recursos suficientes para su utilización en las líneas de negocio, en el control y auditoría.
	d) Estimación razonable de Pérdidas inesperadas.
	e) Contar con datos internos y externos de pérdidas relevantes.
	f) Análisis de escenarios, del entorno del negocio y los factores de control interno.
CRITERIOS CUALITATIVOS	a) Desarrollar estrategias encaminadas a identificar, estimar, observar y controlar/reducir este tipo de riesgo.
	b) Contar con el sistema de medición interna del riesgo operacional, perfectamente integrado dentro de los procesos habituales de gestión del riesgo del banco.
	c) Seguimiento y control del perfil del riesgo.
	d) Información periódica a todas las entidades involucradas en la gestión del riesgo.
	e) Contar con un mecanismo que permita garantizar regularmente el cumplimiento de un conjunto documentado de políticas, controles y procedimientos internos, que incluyan medidas a tomar en los aspectos que no se cumplan.
	f) Evaluación periódica de los procesos de gestión y sistemas de medición del riesgo operacional, por parte de la auditoría interna y externa.
	g) Auditoría externa y/o las autoridades supervisoras deberán comprobar el funcionamiento de los procesos de validación interna y la transparencia y accesibilidad del flujo de datos asociados al sistema de medición del riesgo.
CRITERIOS CUANTITATIVOS	a) Demostrar que su método identifica eventos situados en las "colas" de la distribución de la probabilidad generadores de pérdidas graves.
	b) Demostrar que su estimación del riesgo operacional satisface un criterio de solidez comparable al exigido en el método de tratamiento del riesgo de crédito basado en calificaciones internas (es decir, comparable a un período de mantenimiento de 1 año y con un intervalo de confianza del 99.9%)
	c) Implantar y mantener procedimientos rigurosos para la elaboración de modelos para el riesgo operacional y para la validación independiente de los mismos.

Fuente: Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

El método AMA requiere que los bancos cumplan con aspectos cualitativos y cuantitativos, circunstancias éstas por las que no es posible su utilización en el sistema bancario guatemalteco, este método es complejo y necesita procesos avanzados y mucha información, la cual por el momento los bancos del sistema no la tienen porque están en el proceso de implementación de sistemas para monitorear sus riesgos y elaborar la información que sea necesaria. Al respecto, es importante mencionar que para la determinación del capital mínimo, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, únicamente requiere la determinación de dicho capital sobre la base del riesgo de crédito.

3.3.2 Sistema de Monitoreo de los Riesgos Operacionales:

El sistema de monitoreo del riesgo operacional, se puede definir como el conjunto de procesos o procedimientos continuos y automatizados para identificar, registrar, documentar, evaluar, medir, controlar y mitigar los riesgos operacionales que se pueden originar en las líneas de negocio de las entidades financieras. En otras palabras, no es más que el seguimiento de todos los aspectos que se establecen en la gestión del riesgo operativo.

El sistema de monitoreo es un elemento fundamental en el análisis y evaluación del riesgo operativo, puesto que captura y reporta los eventos a la unidad de gestión de riesgos, mostrándoles las debilidades y fortalezas en las políticas y procedimientos implantados a través de alertas e indicadores de medición que permitan sino evitarlos, por lo menos mitigar el impacto severo de tales riesgos.

El Comité de Basilea sugiere una serie de herramientas a emplear por las entidades bancarias, para identificar y evaluar el riesgo operativo, herramientas que a nuestro criterio consideramos están relacionadas con el monitoreo regular de las actividades de la entidad, por lo que a continuación se describen.

- **Autoevaluaciones:**

A través de esta herramienta las entidades financieras pueden detectar sus debilidades y fortalezas de sus operaciones o actividades que realizan en sus diversas líneas de negocios. Identificar los riesgos inherentes a sus operaciones, evaluar el control interno existente y establecer las medidas correctivas a aplicar.

- **Mapas de Riesgos:**

El mapa de riesgos consiste en presentar gráficamente la severidad y probabilidad de la ocurrencia de los riesgos que afectan los procesos, identificando así el área más débil y actuar de manera prioritaria.

El mapa de riesgos puede estar integrado por cuatro cuadrantes:

- ➔ Alto impacto / Alta probabilidad de ocurrencia
- ➔ Bajo impacto / Alta probabilidad de ocurrencia
- ➔ Alto impacto / Baja probabilidad de ocurrencia
- ➔ Bajo impacto / Baja probabilidad de ocurrencia

- **Indicadores de Riesgo:**

Los indicadores de riesgo muestran cambios de tendencias que permiten anticipar debilidades en las funciones y procedimientos.

“Los indicadores de riesgo son estadísticas y/o parámetros, muchas veces financieros, que pueden ayudar a comprender mejor la posición del banco en cuanto al riesgo”. (8:14)

- **Medición:**

La medición se basa en la recopilación de datos históricos para evaluar la exposición del banco al riesgo operativo, y desarrollar políticas que permitan controlar y mitigar el riesgo.

- **Alertas:**

“Los bancos deben identificar indicadores adecuados de alerta temprana sobre un riesgo incrementado de pérdidas futuras. Esos indicadores (que muchas veces se conocen como indicadores de riesgo clave o indicadores de alerta temprana) deben mirar hacia delante y podrían reflejar potenciales fuentes de riesgo operativo, como ser el crecimiento rápido, la introducción de productos nuevos, la rotación del personal, transacciones cortadas, tiempo de inactividad del sistema, etc.”. (8:15)

“Un proceso de monitoreo efectivo es esencial para poder administrar adecuadamente el riesgo operativo. El monitoreo regular puede tener la ventaja de la rápida detección y corrección de deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de administración del riesgo operativo. La rápida detección y solución de estas deficiencias puede reducir en gran medida la potencial frecuencia y/o seriedad de un evento de pérdida”. (8:15)

3.3.3 Control de los Riesgos Operativos

Las entidades bancarias una vez identificados los riesgos a los que están expuestas, tienen que concentrarse en estructurar un control interno de alta calidad, para mitigar el riesgo operativo.

La finalidad del control de los riesgos operativos, es presentar información oportuna a la Gerencia o Consejos de Administración, relacionados a la frecuencia y severidad de las debilidades o deficiencias de los procesos u operaciones que se realizan en el entorno administrativo de la entidad, para tomar decisiones sobre las medidas a aplicar para corregirlas y mejorarlas, minimizando en esta forma el impacto del riesgo.

CAPÍTULO IV

EL RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

4.1 Cartera de Créditos:

Al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad bancaria a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos.

4.2 Políticas y Procedimientos de las Operaciones Bancarias en el Área de Cartera Crediticia:

En el Anexo de la Resolución No. JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Título II Proceso Crediticio, en el artículo 5, establece que las entidades financieras deben de contar con un manual crediticio autorizado por el Consejo de Administración de la entidad, en el cual se estipulen las políticas y procedimientos para evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios.

A continuación se presentan las políticas y procedimientos que debe contener un manual de créditos tomando de base el marco legal que los rige y las operaciones que realizan los bancos en el área de créditos.

4.2.1 Políticas Crediticias:

- Identificar los riesgos crediticios a que se encuentran expuestas las entidades financieras.

- Establecer una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo la administración del riesgo crediticio, en donde se cuente con personal idóneo y bien capacitado para la ejecución de sus funciones y

responsabilidades, con reglas claras de prevención y sanción de conflictos de interés, y con una infraestructura tecnológica que proporcione información veraz y confiable.

- Segregación de funciones entre las áreas de negocio, administración y control de las operaciones crediticias.
- Implantar una metodología para la gestión y control de los riesgos de crédito y operacional, acorde a su tamaño y volumen de operaciones y actividades dentro del ámbito financiero.
- Definir los sectores económicos hacia los cuales se canalizarán los activos crediticios.
- Determinar a qué segmentos de mercado irán orientados los activos crediticios, basándose en el tipo de producto o servicio a ofertar, a la estabilidad del sector y a las ventajas competitivas que se presentan.
- Establecer políticas para la evaluación y concesión de los activos crediticios considerando los aspectos siguientes:
 - ➔ El perfil del cliente: capacidad de pago, situación financiera aceptable, buenas referencias, solidez patrimonial.
 - ➔ Destino del crédito: financiamiento dirigido a un excelente y viable proyecto de inversión.
 - ➔ Plazo acorde con el potencial del desarrollo del proyecto a financiar y con flujos de efectivo proyectados racionalmente.
 - ➔ Garantía aceptable con avalúos técnicamente elaborados y en función de exposición al riesgo.
 - ➔ La fijación de las tasas de interés debe ser de acuerdo con las posibles exposiciones del riesgo que afecten el proyecto a financiar, las tasas de interés deben ser variables, de acuerdo con las condiciones favorables

o desfavorables que se den en el transcurso de vida del activo crediticio. Además deben de tomarse en cuenta otros parámetros como la reciprocidad del cliente, el cumplimiento o incumplimiento de convenios de pagos, las condiciones del mercado, etc.

- ➔ Definir los porcentajes de concentración del crédito por sectores económicos del país, área geográfica y cualquier otro criterio que se especifique, estos criterios pueden estar dados como de alto, regular y bajo riesgo. Con base a estos parámetros, determinar las reestructuraciones de créditos, las prórrogas, el mejoramiento de las garantías y las tasas de interés aplicables.
 - ➔ El área de análisis de crédito debe de regirse por los parámetros legales, en cuanto al análisis y otorgamiento de préstamos a empresas vinculadas, a accionistas, a miembros del Consejo de Administración, a Gerencia y a otros funcionarios y empleados del banco, y a las personas relacionadas con ellos.
 - ➔ Para el otorgamiento del financiamiento, se tiene que considerar las características básicas del sujeto de crédito, la tolerancia al riesgo, el análisis de la capacidad de pago del cliente y la evaluación de las garantías propuestas.
-
- Establecer sistemas de seguimiento, control y recuperación del préstamo, dirigido por el departamento de cobros.
 - Evaluación de la cartera, clasificar los préstamos de acuerdo a su morosidad, constituir la reserva correspondiente y efectuar los registros por pérdidas potenciales de créditos e inversiones.
 - Implementar sistemas de información que permitan a la administración medir el riesgo de crédito y el riesgo operacional.

- Capacitar constantemente a todo el personal de créditos e informarles inmediatamente, de cambios y/o modificaciones al manual de créditos, a sus políticas crediticias y a los aspectos legales relacionados con sus funciones.
- Instruir al departamento de auditoría interna para que supervise el desarrollo de las operaciones y vigile el cumplimiento del manual de créditos y las disposiciones legales relacionadas a las operaciones crediticias de la entidad. Además, auditoría interna deberá informar oportunamente, a la Unidad de Gestión de Riesgos de cualquier anomalía, desacato o incumplimiento que se presente en las operaciones crediticias y colaborar para identificar y mitigar la exposición de riesgos.
- La Unidad de Gestión de Riesgos de Créditos y Operacional, tendrá la función de promover que la actividad crediticia en la entidad, se desarrolle de manera adecuada y eficiente, conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la normatividad aplicable y, evaluar el adecuado y oportuno cumplimiento de las mismas, en las distintas etapas del proceso crediticio contempladas en el manual y demás normativa aplicable, por parte de los funcionarios involucrados y de las áreas participantes e informar constantemente al Consejo de Administración.
- Proporcionar información clara, exacta, y confiable a los supervisores de los entes fiscalizadores de las entidades financieras.

4.2.2 Procedimientos de Créditos (Procesos):

Los bancos del sistema financiero guatemalteco, deben de sujetarse a los procedimientos estipulados en las leyes, reglamentos y disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos.

Los procedimientos que aplican cada uno de los bancos guatemaltecos, pueden variar de uno a otro, dependiendo de los productos o servicios que prestan en el mercado financiero, de la estructura de su organización y tamaño. Los procedimientos establecidos en las leyes que los rigen, pueden ser mejorados pero no pueden dejar afuera ninguno de los lineamientos contenidos en la normativa.

A continuación se mencionan los procedimientos que por lo general, aplican los bancos en una cartera crediticia, los cuales se encuentran distribuidos por las áreas que participan en todo el proceso.

a) Análisis de Créditos:

- 1) Recepción y revisión de la documentación requerida a los solicitantes o deudores.

En la solicitud de prórrogas, novaciones, ampliaciones, modificaciones y reestructuras se tienen que considerar los aspectos siguientes:

- Que cumplan con toda la documentación legal y financiera del solicitante indicados en la solicitud del financiamiento, así como referencias bancarias, comerciales y de central de riesgos.
- Comportamiento de pago interno aceptable.
- Que la solicitud esté acorde al giro del negocio de la empresa, al destino, plazo y capacidad de pago del cliente.
- Que la garantía existente se encuentre en iguales o mejores condiciones; en caso contrario, requerirle nuevas garantías.

La documentación que se solicita al cliente para proporcionarle el financiamiento, se presenta en el cuadro siguiente:

CUADRO 8

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO	
CRÉDITOS EMPRESARIALES	CRÉDITOS INDIVIDUALES
→ Estados financieros de los 2 últimos ejercicios contables y un preliminar con no más de 120 días a la fecha de la solicitud. Toda solicitud de crédito nueva, prórroga, renovación y reestructuración mayor de tres millones de quetzales, deberá presentar estados financieros auditados, así como todos aquellos clientes que tengan varios créditos y la exposición total sea mayor de tres millones de quetzales.	→ Estado Patrimonial a la fecha de la solicitud.
→ Flujo de caja proyectado al plazo del préstamo, indicando las variables y supuestos que aplicaron para su elaboración.	→ Flujo de ingresos y egresos proyectado al plazo del préstamo.
→ Patentes de Comercio de Empresa y de Sociedad.	→ Certificación de ingresos reciente, debidamente firmada por el Gerente de Recursos Humanos, Jefe o Contador de la empresa para la cual labore, en hoja membretada y sello de la empresa.
→ Escritura de Constitución y modificaciones que hubieren.	→ Fotocopia completa de Cédula de Vecindad.
→ Constancia de identificación tributaria (NIT)	→ Constancia de Identificación Tributaria (NIT)
→ Estados de cuenta bancarios (tres últimos meses).	→ Estados de cuenta bancarios (tres últimos meses).
→ Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada.	→ Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada.
→ Formulario IVE	→ Formulario IVE
→ En caso de tener garantía hipotecaria, presentar la certificación reciente del Registro de la Propiedad.	→ En caso de tener garantía hipotecaria, presentar la certificación reciente del Registro de la Propiedad.
→ Nombramiento vigente del Representante Legal.	→ Fotocopia de los tres últimos estados de cuenta de las tarjetas de crédito, si las hubiere.
→ Fotocopia completa de Cédula de Vecindad del Representante Legal.	
→ Punto de Acta por medio del cual se autoriza la solicitud del Préstamo.	
→ Formulario de "Declaración de Unidades de Riesgo", en el cual se indican todas las empresas que conforman un grupo que tengan relación ya sea por Administración o por Propiedad.	
→ Perfil completo de la empresa.	
→ Declaración Jurada Accionaria.	

Nota: todos los documentos solicitados servirán para conocer el perfil del cliente, analizar su situación financiera, y para la formalización legal del financiamiento.

Fuente: Elaboración propia, con datos basados en criterios de los bancos nacionales.

2) Evaluación de los Activos Crediticios:

Al recibir la solicitud de crédito, proceder a analizar cuantitativa y cualitativamente la operación planteada. El análisis de crédito debe efectuarse minuciosamente, de tal forma de no dejar fuera aspectos importantes, para lo cual debe aplicarse lo establecido en el anexo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

Por cada elemento analizado, dar una conclusión de la evaluación de los aspectos siguientes:

- De la información financiera.
 - Del sector económico o del mercado al que pertenece el futuro deudor.
 - De la suficiencia de garantías.
 - La capacidad de generar Flujo de Efectivo.
 - Movimiento de los últimos tres estados de cuenta.
 - Recuperabilidad de su cartera crediticia.
 - Programación de pagos con sus proveedores.
- 3) Solicitar referencias bancarias y comerciales, y consulta al Sistema de Información de Riesgos Crediticios para obtener las referencias de todo el sistema bancario debidamente actualizadas, y de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto.
- 4) En las empresas que presenten estados financieros, se deben determinar índices financieros como mínimo los siguientes:
- Solvencia.
 - Solidez.
 - Prueba del ácido.
 - Grado de endeudamiento.
 - Apalancamiento financiero.
 - Grado de rentabilidad del proyecto de inversión.

- 5) En el caso de los préstamos hipotecarios o prendarios, se tienen que analizar las garantías, considerando los elementos siguientes:
- Descripción de la garantía.
 - Datos registrales (inscripción en el Registro de la Propiedad).
 - Datos del avalúo.
 - Determinación del porcentaje de la garantía a financiar.
 - Ubicación del inmueble.
 - En el caso de la prenda, su calidad, depreciación o su deterioro y su factibilidad de mercado.
- 6) Aquellas solicitudes de financiamiento, que se hayan rechazado por falsificación de documentos o datos y otras causas, por seguridad deberán archivar para formar un historial que sirva como control de riesgos.

b) Aprobación de Créditos:

- 1) Establecer límites de aprobación de los activos crediticios, como por ejemplo: el Comité de Crédito podrá autorizar los créditos que no excedan de Q.50,000.00 y el Consejo de Administración aprobará todas las solicitudes de créditos que rebasen ese límite.
- 2) Concluido el análisis crediticio, las solicitudes evaluadas se presentan al Comité de Créditos, en el cual se discute el financiamiento solicitado, se aprueban las que están dentro de su competencia y se da el visto bueno para trasladar las que salen de su competencia al Consejo de Administración para su autorización.
- 3) El Comité de Créditos presenta al Consejo de Administración las características cualitativas y cuantitativas, su nivel de exposición y tolerancia al riesgo, las conclusiones y recomendaciones para cada caso.

- 4) El Consejo de Administración, luego de la discusión del caso lo aprueba o deniega si lo considera conveniente.

c) Formalización del Financiamiento:

- 1) Una vez autorizado el financiamiento, el Departamento de Análisis elaborará la resolución por la cual se autoriza la operación, la que deberá contener, entre otros datos la modalidad del crédito, el deudor, codeudores (si los hubiere), monto, plazo, forma de pago, tasa de interés, destino y demás condiciones que en caso se establezcan.
- 2) Trasladar al Departamento Jurídico, la resolución y el expediente del crédito respectivo, para que se proceda a elaborar el documento legal correspondiente.
- 3) Se contacta al cliente para que proceda a firmar los documentos que respaldan el financiamiento, previa presentación de su documento de identificación para corroborar sus datos.
- 4) El Departamento Jurídico revisará que los datos consignados en la escritura pública o pagaré, estén de acuerdo al contenido de la resolución y los documentos de identificación del deudor como cédula, escritura de constitución de la empresa, acta de representante legal, etc.
- 5) El abogado del banco, procede a autenticar y firmar el documento legal, y envía los documentos legales al Registro de la Propiedad si procediera, caso contrario, traslada el expediente y el documento legal correspondiente al departamento responsable de efectuar el desembolso.

d) Desembolso de los Préstamos:

- 1) Una vez aprobada la solicitud de crédito y después de haberse llenado todos los requisitos administrativos y legales de formalización del crédito se procede a requerir al Departamento de Cartera, que lo incorpore dentro del flujo de caja correspondiente y que se programe el desembolso del crédito de acuerdo a las estimaciones de flujo de caja y a las políticas de liquidez establecidas para el efecto y a los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración.
- 2) El desembolso de los activos crediticios, es conveniente realizarlos por medio de acreditamientos en las cuentas de monetarios que maneje el solicitante en el banco, con el propósito de dejar evidencia de la transacción de dicho crédito.
- 3) Aperturar en el sistema de informática creado para esta clase de operaciones, el préstamo concedido, ingresando todos los datos correspondientes al tipo de préstamo como nombre del deudor, tasa de interés, plazo, tipo de moneda, valor y descripción de la garantía, forma de pago, fecha de vencimiento, etc.
- 4) Contabilizar el desembolso en las cuentas contables correspondientes, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Instrucciones Contables para Bancos y Grupos Financieros, emitido por la Junta Monetaria.
- 5) En el caso de los préstamos hipotecarios o prendarios, se tiene que proceder a descontar el valor del seguro que le corresponde a la garantía del préstamo que se está desembolsando.
- 6) Para los préstamos con garantía de Depósitos a Plazo u otro tipo de inversión, se tiene que notificar al departamento encargado del control de

estas garantías, para limitar la garantía por el monto del préstamo, asegurándose de esta forma, que el cliente no pueda utilizar el valor limitado, mientras dure la existencia del financiamiento.

e) Seguimiento del Financiamiento:

Con el fin de asegurar la recuperación del activo crediticio y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, así como canalizar la información de inmediato a donde corresponda para que se tomen las medidas pertinentes, y con el propósito de evitar pérdidas sustanciales, se implantará una Gerencia de Riesgos.

Además, se debe de contar con otras instancias de seguimiento de los activos crediticios, como:

1) Seguimiento por parte de la sección de Análisis de Créditos:

- Actualización y análisis de las cifras financieras de los deudores y codeudores cada tres o seis meses.
- Realizar visitas a las oficinas del cliente y planta de producción si lo hubiere o lugar de inversión de los recursos del crédito, por lo menos una vez al año.

2) Seguimiento por parte de la Sección de Riesgo Crediticio:

- Basados en la actualización que se realiza por parte de análisis de crédito, proceder a evaluar el entorno económico en el que se desenvuelve el cliente; así como su capacidad de pago, si se han cumplido los planes y proyecciones, y verificar si el destino del crédito fue el indicado.
- Efectuar visitas a las oficinas del cliente o lugar de inversión, según el caso, por lo menos una vez al año, para determinar las condiciones en las que se encuentran las instalaciones, verificar si cuentan con todos los

mecanismos de seguridad de acuerdo con los procesos que realizan y la marcha de la actividad económica a la que se dedican.

3) Seguimiento por parte del Comité de Riesgo Crediticio:

- El comité de riesgos conocerá en sus reuniones periódicas, el estado de la cartera crediticia, el cumplimiento de sus procedimientos, el funcionamiento y mantenimiento del software, y así prevenir los riesgos que se pudieran presentar en los créditos.
- Establecer mecanismos y medidas correctivas para el adecuado control de las operaciones y el buen funcionamiento del sistema de informática.

f) Recuperación de los Activos Crediticios:

- 1) El Departamento de Cobros debe aplicar estrategias de cobro puntuales que eviten en lo posible que los activos crediticios caigan en morosidad. Actualmente existen mecanismos de cobro, como llamadas telefónicas, avisos por internet, cartas y/o avisos o telegramas.
- 2) Proporcionar información oportuna de morosidad.
- 3) Llevar control de cobro de cada cliente en el sistema de informática, que permita visualizar el record de cada uno.
- 4) En el caso de los préstamos donde se ha cumplido con todos los procedimientos de cobro administrativo, se trasladan a cobro judicial, en donde los abogados o responsables de esta fase, procederán a efectuar el cobro de acuerdo a los lineamientos legales aplicables en cada caso.
- 5) En el área de cobros, únicamente se le tiene que informar al cliente el valor de su pago, y se elaborará el recibo correspondiente, por seguridad no se puede recibir el pago directo del préstamo, por lo que el cliente

deberá efectuar dicho pago en el Departamento de Caja, cerciorándose que el recibo quede debidamente certificado por la máquina registradora.

- 6) En caso que el pago del préstamo sea igual o superior a USA \$. 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional (Q.), el cobrador deberá solicitarle al cliente que llene un formulario del IVE para demostrar la procedencia de los fondos.

g) Control Interno:

Auditoría interna velará por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos, y las normas y leyes relacionados con los activos crediticios, revisará la contabilización y registro de las operaciones crediticias, así como los procesos de informática e informará al Comité de Riesgos cualquier falla o anomalía que detecte en el desarrollo de las actividades operacionales.

h) Archivo de Documentación de los Activos Crediticios:

- 1) El archivo de los expedientes debe estar a cargo de un responsable, que se encargue de llevar un estricto control de los ingresos y salidas de éstos, el archivo debe facilitar su localización inmediata, lo cual redunde en el mejor aprovechamiento del tiempo de todas las personas que hacen uso de los mismos.
- 2) Los documentos legales correspondientes a la formalización de los activos crediticios, tales como letras de cambio, pagarés, certificados de depósito, testimonios, bonos de prenda, etc., deben estar bajo la guarda y custodia de un responsable que al igual que los expedientes, tiene que llevarse un control de la existencia de éstos, así como contabilizar los ingresos y salidas de los mismos, operando las cuentas contables estipuladas en el manual contable respectivo.

- 3) El lugar donde se archiven tanto los expedientes como los documentos legales, tiene que estar protegidos contra eventos que los pueden dañar o destruir, como los incendios e inundaciones, así también deben cuidarse contra robos; para evitar estos riesgos se considera conveniente guardarlos en un archivo de seguridad con claves de acceso, donde solo el encargado pueda ingresar al lugar a archivar o extraer dichos documentos.

En conclusión, todas las operaciones relacionadas a los créditos deben estar debidamente supervisadas y autorizadas por los jefes de cada área en lo que les corresponde a cada uno.

El cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas en el manual de créditos proporciona mayor seguridad en sus operaciones crediticias, contribuyendo a minimizar los riesgos inherentes de este tipo de operaciones.

La unidad de Gestión de Riesgos con la colaboración de auditoría interna deberá evaluar y mejorar constantemente los procedimientos, para maximizar la eficacia y eficiencia de los mismos.

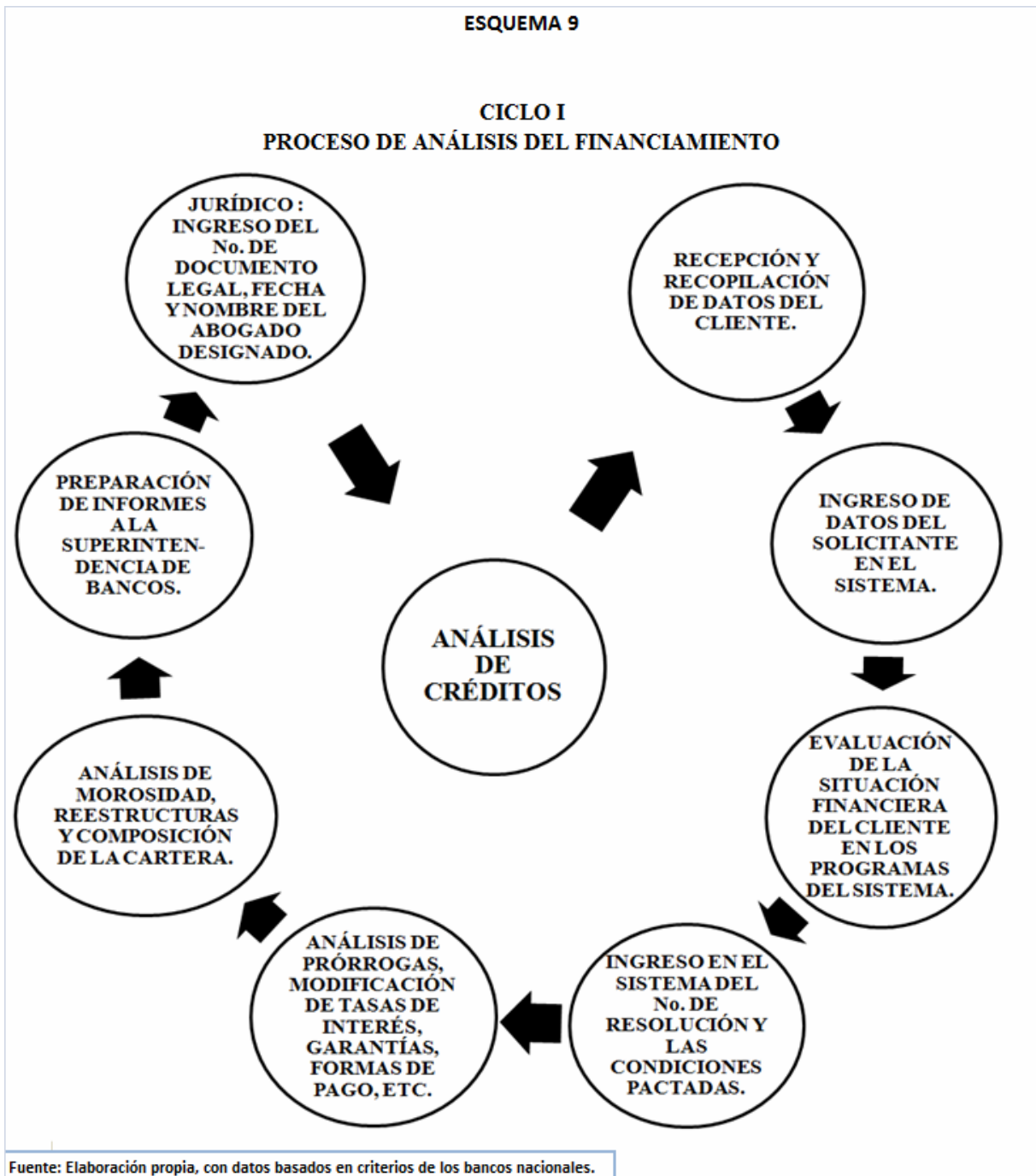
4.3 Desarrollo del Sistema de Informática en el Área de Créditos:

El sistema de informática debe estar acorde a los tipos de servicios y productos financieros que se estén ofreciendo al público en general, y debe enfocarse a los registros exactos, adecuados y oportunos de las operaciones que se realizan en el desarrollo de dichos productos.

Es por ello que las entidades bancarias guatemaltecas, han venido evolucionando en la implementación de software (programas) que les permita registrar de manera satisfactoria, todas y cada una de las diferentes

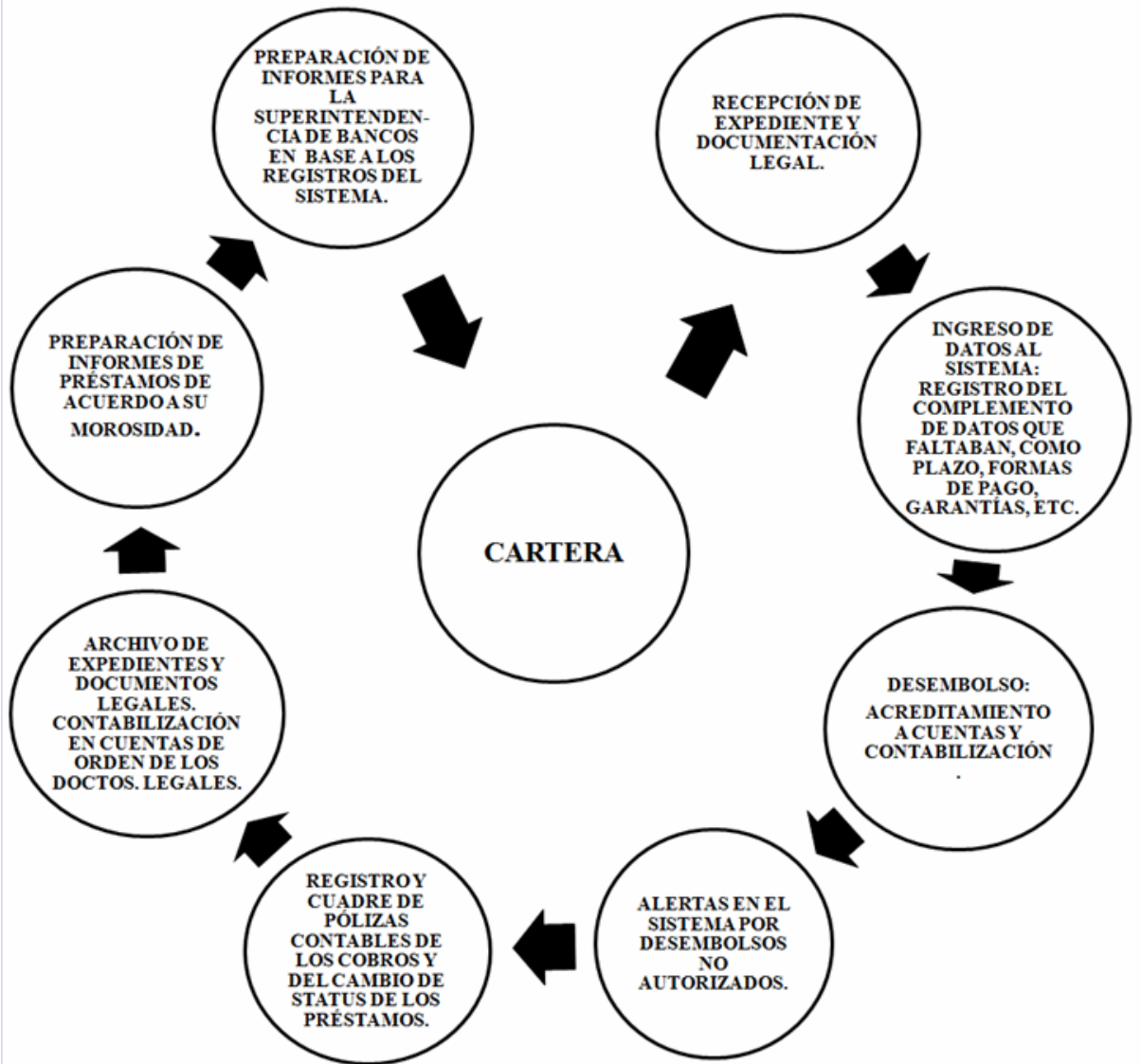
operaciones relacionadas al control, seguimiento y contabilización de los activos crediticios.

Las fases del proceso de informática en cuanto al registro de datos, se puede dividir en tres ciclos que son los siguientes:



ESQUEMA 10

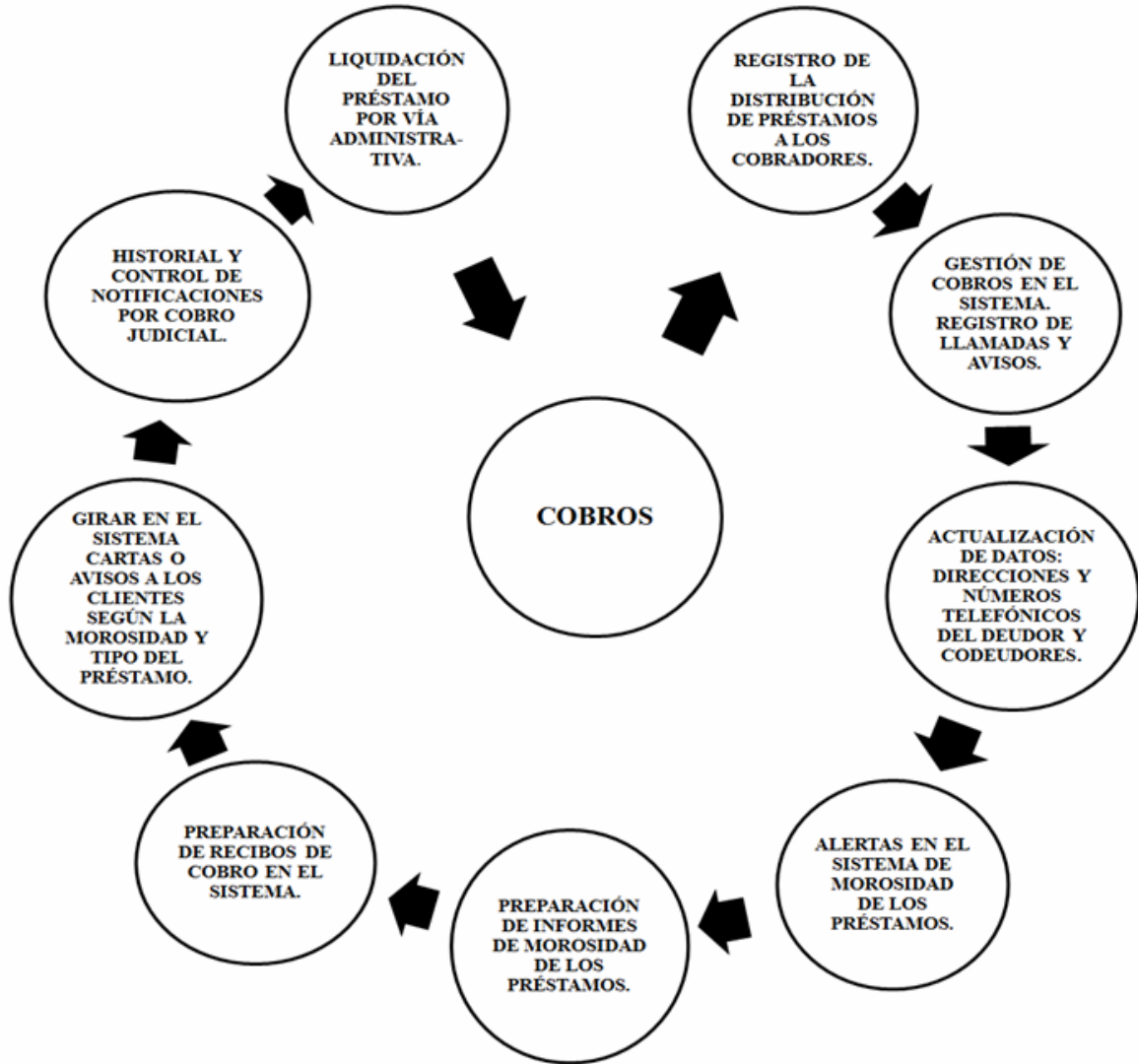
CICLO II
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL PRÉSTAMO



Fuente: Elaboración propia, con datos basados en criterios de los bancos nacionales.

ESQUEMA 11

CICLO III
PROCESO DE RECUPERACIÓN DEL PRÉSTAMO



Fuente: Elaboración propia, con datos basados en criterios de los bancos nacionales.

El correcto ingreso de la información de los activos crediticios permite al Departamento de Créditos, a Auditoría Interna y a la Unidad de Gestión de Riesgos, la obtención de datos confiables y exactos para el monitoreo y la medición del riesgo crediticio y operacional.

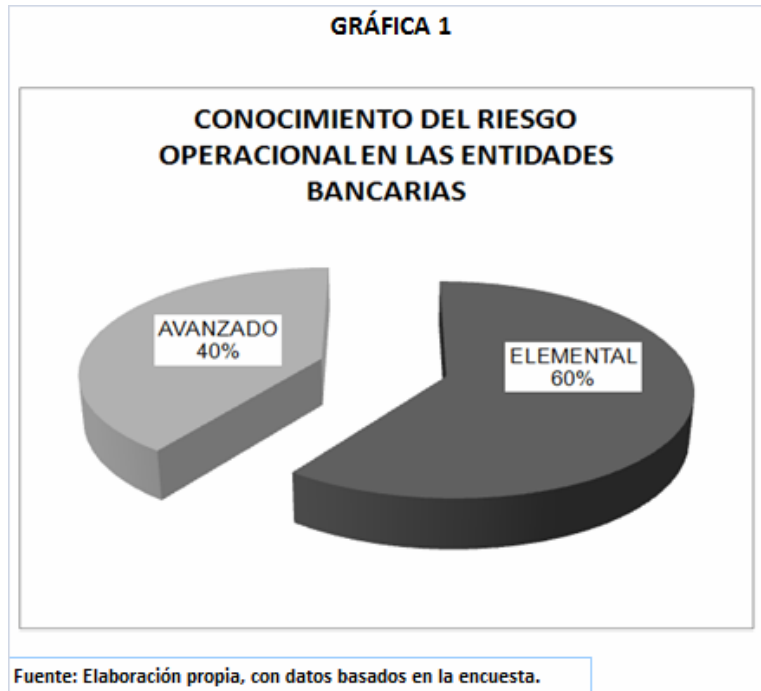
Por lo que se debe efectuar una evaluación constante de los procedimientos operativos, para determinar las fallas en el sistema de informática y las debilidades en el recurso humano, y de acuerdo a los resultados obtenidos de dicha evaluación, aplicar medidas correctivas para minimizar los riesgos.

4.4 Estudio del Riesgo Operacional en el Sistema Bancario Guatemalteco:

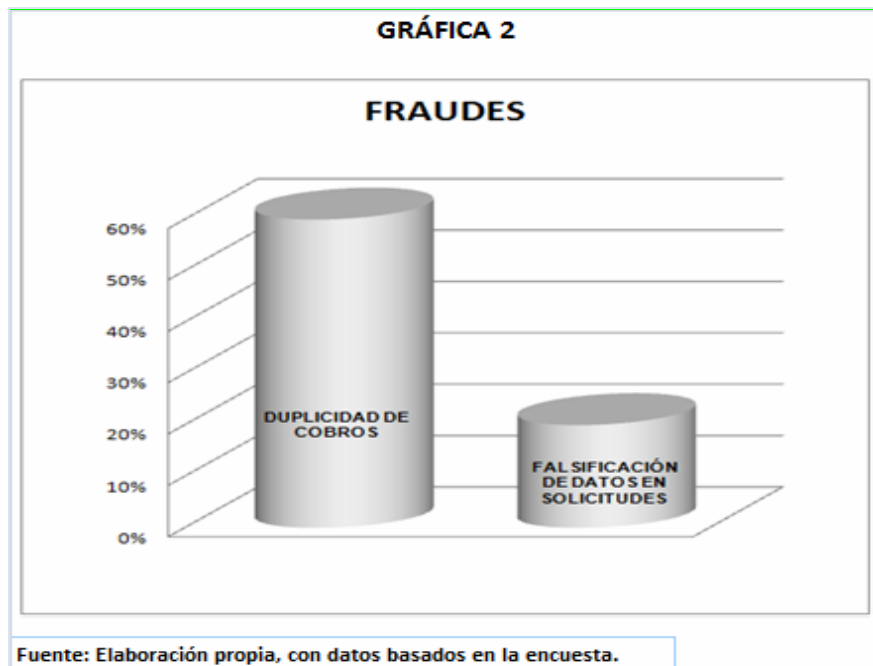
Este estudio tiene como finalidad determinar el conocimiento que los bancos nacionales tienen sobre el riesgo operacional y los métodos o herramientas que utilizan para identificar, detectar, controlar, prevenir y mitigar sus efectos negativos que pudieran ocasionar en su situación financiera.

Para el presente análisis se seleccionaron cinco entidades bancarias que constituyen el 26% de los 19 bancos constituidos en el país. Así mismo, la Cartera de Créditos de la muestra seleccionada es por un valor de 26.122,806 (en miles de Q.), representando el 34% del 100% de la cartera de créditos del sistema bancario, que es de 76.134,902 (en miles de Q.), según datos publicados por la Superintendencia de Bancos al 31 de diciembre de 2008.

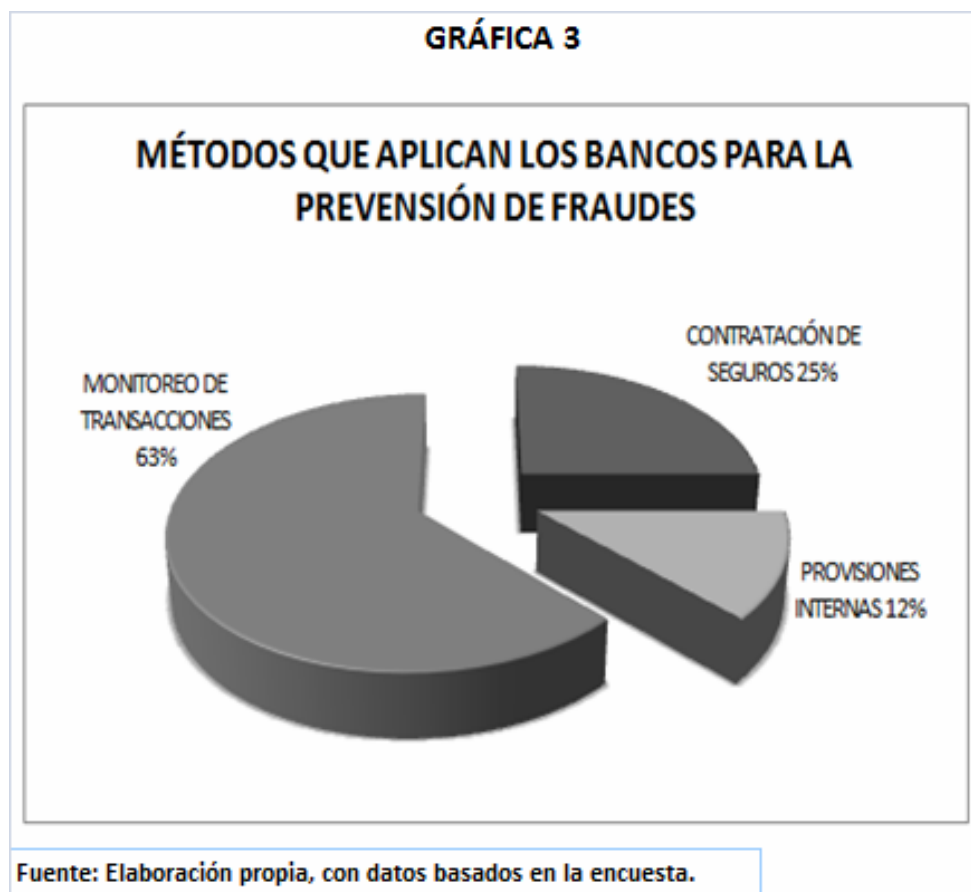
Derivado que la gestión del riesgo en Guatemala es nueva, en este estudio se determinó que el 60% de las entidades tienen un conocimiento elemental del riesgo operacional y el 40% tienen un conocimiento avanzado, lo cual se presenta en la gráfica siguiente:



En la evaluación del riesgo operacional se estableció que los eventos más relevantes en el área de créditos, relacionados a los fraudes lo constituye el 60% originado por la duplicidad de cobros y el 20% por la falsificación de información en las solicitudes.



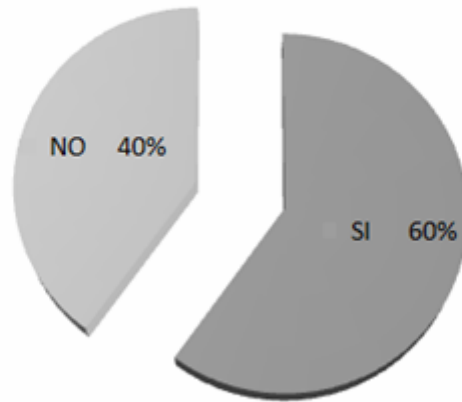
En cuanto a los métodos que las instituciones bancarias aplican para la prevención de fraudes, se estableció que el más utilizado es el monitoreo de transacciones, seguido por la contratación de seguros y en última instancia las provisiones internas, tal como lo muestra la gráfica siguiente:



En las siguientes gráficas se muestra el porcentaje de bancos del sistema financiero guatemalteco, que disponen de programas o software para la gestión de riesgo operacional y las herramientas que utilizan, para este tipo de riesgos.

GRÁFICA 4

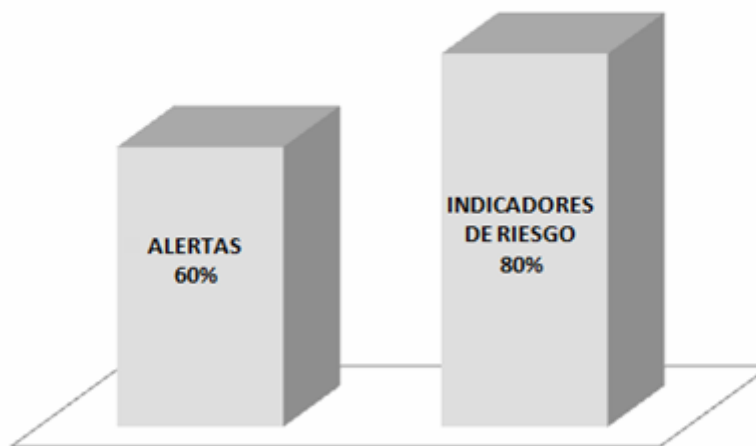
LOS BANCOS QUE DISPONEN DE UN SOFTWARE PARA ADMINISTRAR EL RIESGO OPERACIONAL



Fuente: Elaboración propia, con datos basados en la encuesta.

GRÁFICA 5

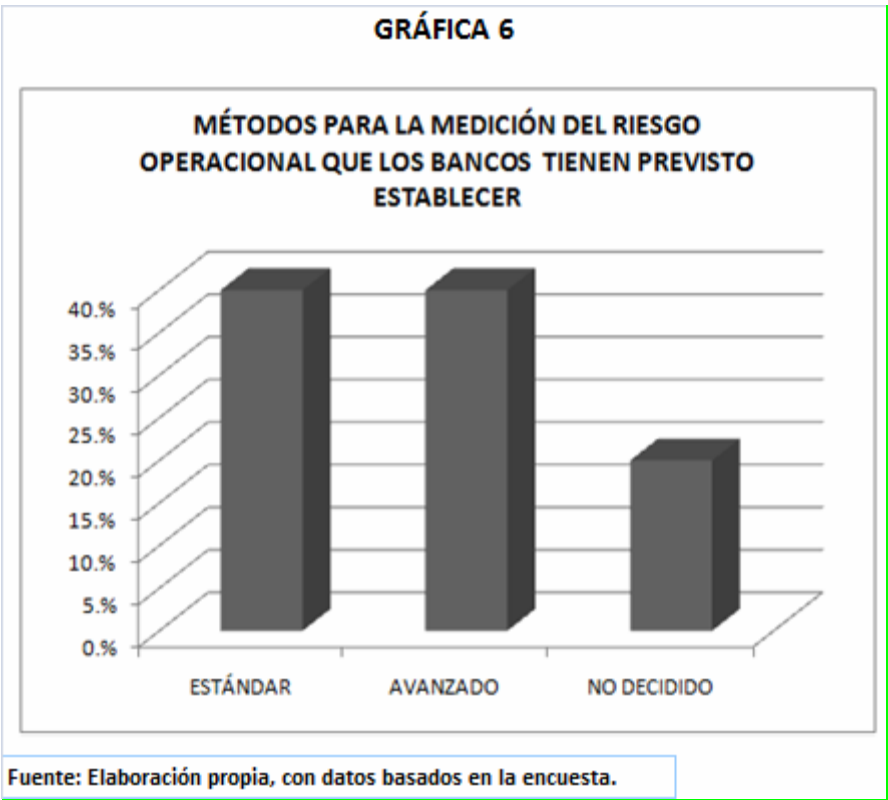
HERRAMIENTAS QUE UTILIZAN LOS BANCOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERACIONALES



Fuente: Elaboración propia, con datos basados en la encuesta.

Es importante mencionar, que los bancos guatemaltecos son pequeños en cuanto a su volumen y cantidad de operaciones, y tomando en cuenta que la administración de riesgos operacionales es reciente, aún no se dispone en el sistema financiero de métodos y controles más sofisticados para este tipo de riesgos.

Tomando en cuenta el avance del desarrollo de la administración de riesgo operacional en Guatemala, algunos bancos tienen previsto establecer en sus entidades, los métodos estándar y avanzado, para la determinación de su capital mínimo. A continuación se presenta la gráfica en donde se observa que dos tercios de la muestra están inclinados a la implementación de los métodos estándar y avanzado, mientras un tercio no se ha decidido todavía.



4.5 Evaluación del Control Interno:

El control interno es un proceso que tiene como finalidad, salvaguardar y proteger los activos de la empresa, verificando la confiabilidad y corrección de los datos contables, brindar seguridad en el desarrollo de las actividades, promover la eficiencia operativa y estimular y asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y directrices establecidas por la institución y por los entes fiscalizadores de la misma.

Los principales objetivos del control interno en toda entidad, son los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la entidad evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Obtención de información financiera oportuna, veraz y confiable, que es utilizada por la dirección para la toma de decisiones, así como para los informes que se presentan al ente fiscalizador, en este caso, Superintendencia de Bancos.
- Promover la eficiencia de operación entre el personal y la adhesión a las políticas prescritas por la administración.
- Establecer procedimientos adecuados de autorización, de registro y custodia en todas las operaciones que se efectúan en la empresa.
- El costo de la implantación de cualquier control no deberá de excederse de los beneficios que se esperan obtener con éste.

Para el logro de los objetivos antes planteados, es necesario que la entidad cuente con una estructura de control que reúna ciertas características o elementos esenciales. Estos elementos se manifiestan en los principios básicos de control interno, dentro de los cuales están los siguientes:

➤ **Separación de Funciones:**

La organización tiene que proporcionar una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad en relación a la magnitud de la empresa, a la calidad del personal y a los recursos económicos que posea.

El principal objetivo de la separación o segregación de funciones es prevenir y detectar con mayor rapidez, los errores o irregularidades en el desarrollo de las actividades asignadas al personal que labora en la entidad.

En resumen, la autorización, ejecución, registro y comprobación de una transacción, debe ser segregada y diferenciada, es decir que la persona que autoriza la operación, no debe ser la misma que la ejecuta o registra.

➤ **Procedimientos de Autorización:**

La administración debe establecer niveles de autorización en todas las transacciones, definiendo el alcance de la autoridad que se conceda a cada puesto de trabajo. En donde cada funcionario o empleado, deberá actuar dentro del ámbito de sus competencias para autorizar y ejecutar los actos y transacciones que le fueron delegadas por la administración.

➤ **Procedimientos de Documentación:**

La documentación proporciona evidencia de las transacciones, que se llevan a cabo en la entidad, motivo por el cual se debe establecer procedimientos de documentación para la oportuna elaboración de los documentos por parte del personal operativo que las realiza. Esta documentación debe ser completa, exacta, oportuna, ordenada y clasificada adecuadamente, para facilitar el seguimiento y verificación por parte de los directivos y/o fiscalizadores de todas las operaciones que se reflejan a través de ésta.

➤ **Registro y Procedimientos Contables:**

Todos los eventos y transacciones realizadas por la institución, deben de registrarse adecuadamente cuando se conocen, con el importe correcto y en el período que correspondan. Con esto se pretende que los registros contables oportunos, al momento de procesarlos para la preparación de informes y estados financieros, presenten datos confiables y exactos que permitan la facilidad de la toma de decisiones de parte de la administración.

El Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria, es un auxiliar regulatorio en el registro de las operaciones de las entidades financieras, dicho manual contable contiene la nomenclatura de cuentas, la descripción de las cuentas y ejemplos del registro de las transacciones, a efecto que las operaciones que realiza la entidad fiscalizada, sean registradas sistemáticamente de conformidad con las normas especializadas de contabilidad establecidos en dicho manual.

➤ **Controles Físicos:**

Los activos de la empresa deben de estar protegidos contra manipulaciones impropias, incendios y/o por personas no autorizadas. La entidad debe de implantar mecanismos de seguridad para salvaguardar el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes. Por lo tanto deberá de contar con seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pases de acceso a los activos físicos, etc.

➤ **Verificación Interna Independiente:**

Este principio se refiere a que las operaciones efectuadas por un empleado deberán ser revisadas por otro, es aquí donde la auditoría interna cumple la función de revisión.

En el sistema financiero, la auditoría depende directamente de la autoridad superior de la entidad, por lo que sus actividades de supervisión deben de mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen. La auditoría interna practicará análisis, inspecciones, verificaciones y las pruebas que considere convenientes para la seguridad del funcionamiento del sistema, informando rápidamente los errores, irregularidades y deficiencias encontradas, al personal involucrado en las operaciones examinadas y a la administración, con la finalidad de aplicar las medidas correctivas.

Para cumplir con los objetivos y principios de la estructura de control interno, se deberá evaluar el control interno de la entidad, analizando e identificando los puntos débiles y fuertes del sistema, que permitan proporcionar un nivel de confianza de los controles que operan en la empresa, lo cual contribuirá a determinar si los errores tienen una repercusión directa en los estados financieros, o si los puntos fuertes del control eliminarían el error.

Para la obtención del grado de fiabilidad del control interno, se recurre a su evaluación, la cual puede hacerse a través de la flujogramación o representación gráfica del sistema, cuestionarios que permitan formarse una idea orientativa de los procesos y por último las entrevistas con todo el personal que se vea involucrado en el desarrollo de las distintas transacciones que se realizan en la entidad.

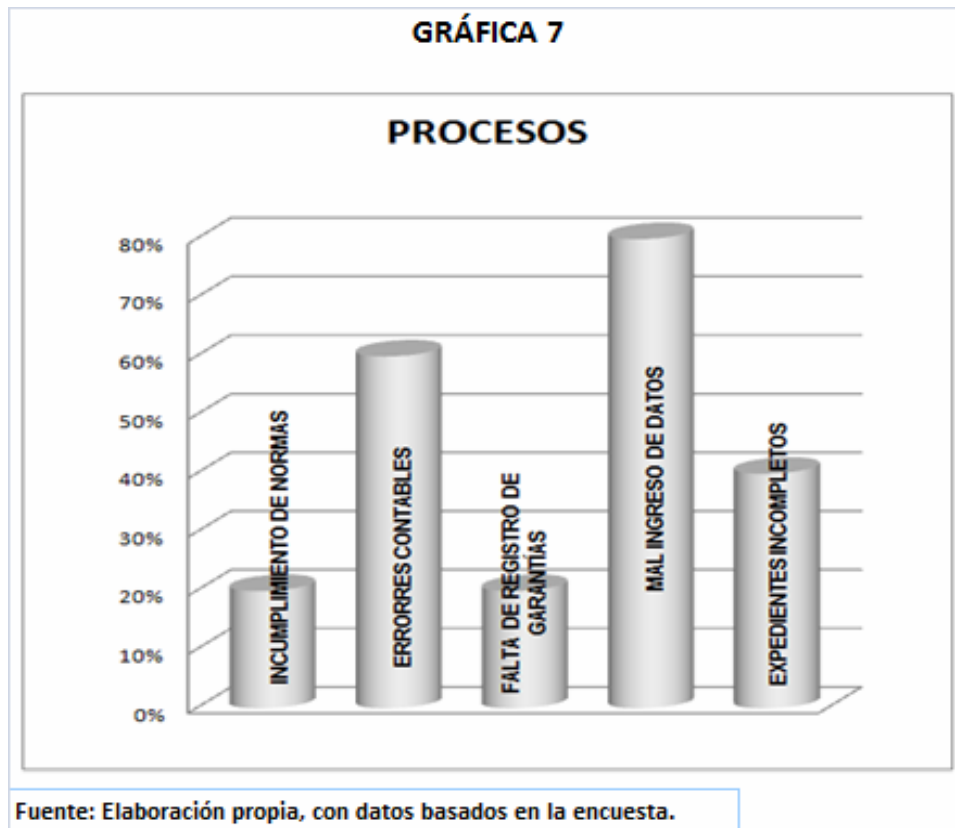
En conclusión y considerando todos los aspectos antes mencionados, al momento de evaluar el control interno del proceso crediticio de las entidades bancarias, se obtuvieron los resultados siguientes:

- ➔ En el sistema financiero nacional se encuentran segregadas las operaciones del proceso de créditos en tres fases siendo estas las de análisis, cartera, y cobros.
- ➔ En el manual de procedimientos de créditos de los bancos se establecen los límites de autorización y ejecución de las operaciones crediticias.
- ➔ La documentación contable y legal se encuentran debidamente ordenadas, clasificadas y archivadas en los lugares destinados para el efecto.
- ➔ Los registros contables se realizan tal y como lo estipula la normativa legal correspondiente.
- ➔ Los documentos legales, expedientes y registros contables, se encuentran archivados en lugares protegidos contra destrucción, deterioro o robo de documentación.

4.6 Pruebas de Cumplimiento:

La finalidad de las pruebas de cumplimiento que efectúan las auditorías internas en los bancos del sistema financiero nacional, sirven para garantizar de manera razonable, que los procedimientos establecidos en el manual de créditos presentado por cada una de las entidades bancarias a la Superintendencia de Bancos, así como la normativa legal correspondiente, están siendo aplicados en todo el proceso crediticio.

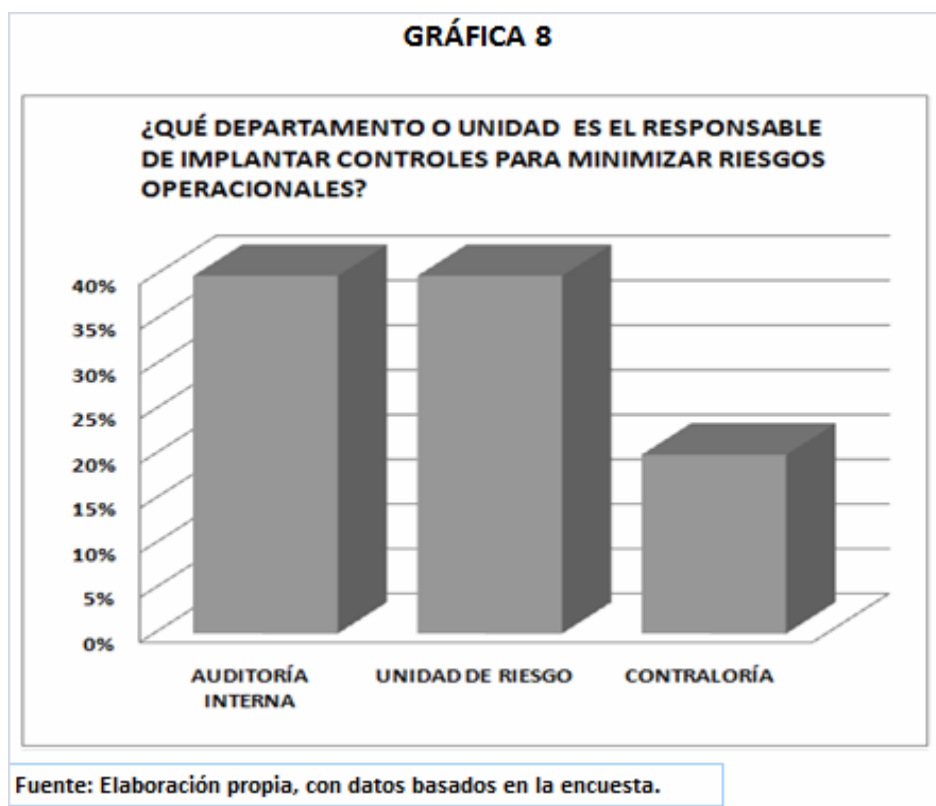
En la muestra seleccionada en la presente investigación, se observó la existencia de algunos eventos que no cumplen con lo establecido en el manual, tal es el caso del 80% del mal ingreso de datos, errores contables 60%, expedientes incompletos 40%, y el incumplimiento de normas 20% y el mismo porcentaje le corresponde a la falta de registro de las garantías de los préstamos. Estos eventos se presentan en la gráfica siguiente:



Derivado de los recientes cambios legales que la Junta Monetaria ha efectuado, ha llevado a que los bancos instalen una auditoría interna preventiva, que tienda a verificar y evaluar que efectivamente se esté cumpliendo con las normas legales y manuales internos establecidos para el proceso crediticio, evitando así sanciones o multas innecesarias.

Por lo general, es la Auditoría Interna la responsable de informar a la Unidad de Riesgos de los resultados de las pruebas de cumplimiento realizadas en el área de créditos, indicándoles las fortalezas y debilidades que se han encontrado en la ejecución de las funciones y procedimientos del proceso de créditos. Así también, Auditoría Interna conjuntamente con la Unidad de Riesgos, implantan medidas correctivas, controles y técnicas o procedimientos para mejorar dicho proceso y minimizar los riesgos operativos.

En la investigación, se cuestionó a los bancos que departamento es el responsable de implantar controles para minimizar los riesgos operativos, el 40% respondió que era la Unidad de Riesgos, mientras que el otro 40% indicó que era Auditoría Interna, y el 20% manifestó que es Contraloría, lo cual se muestra en la gráfica siguiente:

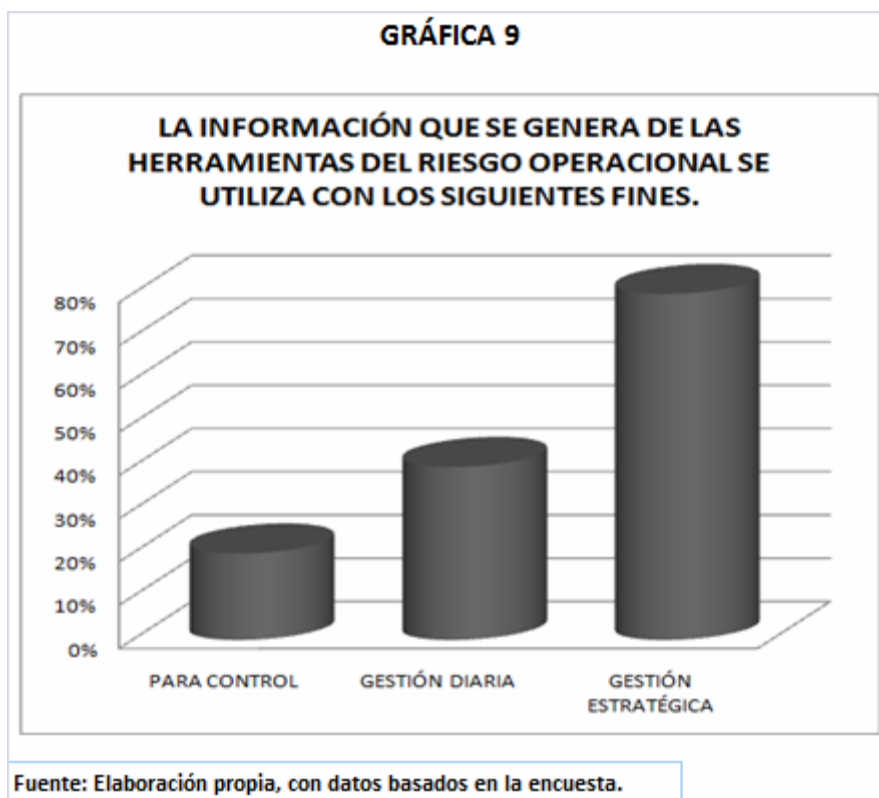


La importancia de la aplicación de las pruebas de cumplimiento radica en que los resultados obtenidos, contribuyen a determinar si el control interno se está operando tal como fue determinado por la gerencia.

4.7 Reportes e Informes a Gerencia:

Derivado de las encuestas y cuestionarios del presente trabajo se determinó que la información que se genera de las herramientas de alertas e indicadores de riesgo, aplicadas para el control del riesgo operacional, se

presentan a Gerencia General o al Consejo de Administración, con las finalidades que se muestran en la gráfica siguiente:



Esta información que se presenta a gerencia, se puede considerar como una imagen de la situación real que la entidad bancaria tiene en cuanto a los riesgos que pueden afectar su desarrollo en las actividades que realiza en el ámbito financiero.

Estos reportes o informes a su vez, le sirven a gerencia para la toma de decisiones en cuanto a la mejora y corrección de sus debilidades, y al fortalecimiento de sus actividades del giro bancario.

CONCLUSIONES

1. La complejidad que han alcanzado las operaciones bancarias en la actualidad, así como la globalización de los servicios financieros ha traído consigo el incremento de los riesgos a que están expuestos los bancos, entre estos riesgos se puede mencionar el riesgo operativo en el desarrollo del proceso crediticio de estas instituciones.
2. Se determinó que los bancos están empezando a aplicar herramientas como, monitoreo de transacciones, indicadores de riesgo y alertas que les permitan identificar y detectar los riesgos operacionales que les afectan y contar con los registros de los mismos, con el objeto de poder medirlos y ejercer las prevenciones convenientes para mitigar sus efectos negativos en su situación financiera.
3. En las entidades bancarias se presentan fallas o faltas en el proceso crediticio, tales como, incumplimiento al Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito, debido a que los expedientes del financiamiento concedido por los bancos, no cuentan con toda la información requerida en este Reglamento, así también se detectaron errores en los registros contables y mal ingreso de datos en el sistema de informática que se utiliza para grabar las operaciones realizadas en la cartera de créditos.
4. La legislación bancaria de Guatemala, se ha venido modernizando pues se ha promulgado nueva normativa que incluye normas, procedimientos y reglamentos para el sistema financiero nacional, estas regulaciones han tenido de base las recomendaciones y pronunciamientos del Comité de Supervisión de Basilea y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

5. En la encuesta que se realizó a una muestra seleccionada de las entidades bancarias nacionales, se obtuvo información sobre los fraudes que se han producido en las operaciones crediticias que llevan a cabo, los cuales se originaron por la duplicidad de cobros de los préstamos, así como por datos falsos consignados en las solicitudes del financiamiento y en la documentación del deudor que se anexa a dichas solicitudes.

RECOMENDACIONES

1. La auditoría interna de las entidades financieras debe de realizar evaluaciones preventivas, estableciendo procedimientos ágiles y oportunos a aplicar en la supervisión de las operaciones que se efectúan en el proceso crediticio, que permitan detectar los riesgos operacionales y tomar las medidas correctivas y apropiadas para que no se perjudique la situación financiera de la empresa.
2. Las entidades bancarias deben efectuar auto-evaluación de las actividades que se llevan a cabo en el proceso crediticio, con la finalidad de conocer los riesgos operativos que amenazan su situación financiera, administrativa y legal; determinar cuáles son sus debilidades y fortalezas, y tomar las medidas necesarias para implementar una verdadera gestión de riesgo operacional, que coadyuve al logro de los objetivos de la institución, en beneficio del público en general.
3. Con la finalidad de mejorar la ejecución de las actividades en el proceso de créditos, los bancos tienen que evaluar continuamente los procedimientos, controles internos y sistemas computarizados que utilizan en los registros de las operaciones crediticias; así como, capacitar constantemente a todo el personal sobre los cambios de procedimientos y regulaciones relacionados con el área de créditos, en vista de la dinámica y evolución de los productos financieros que están ofreciendo las instituciones bancarias en el mercado financiero.
4. La auditoría interna debe gozar de independencia para que efectúe su labor dentro de la organización con base a principios sólidos, y velar porque en la ejecución de las actividades crediticias, se cumpla con la normativa prudencial que ha emitido la Junta Monetaria y la

Superintendencia de Bancos, esto con el objetivo primordial de descubrir fraudes y operaciones que puedan ocasionar pérdidas a la institución.

5. El compromiso de la alta gerencia se debe enfocar al mejoramiento constante y oportuno de los métodos, procedimientos y controles que le permitan obtener un grado aceptable de fiabilidad y seguridad de su situación financiera en el desarrollo del sistema bancario nacional.

BIBLIOGRAFÍA

1. Análisis de la Problemática del Sistema Bancario Nacional a partir de las Últimas Intervenciones y su Impacto en la Economía Guatemalteca. Eugenia Gallardo. Universidad de San Carlos de Guatemala/Dirección General de Investigación. Guatemala 2002. 71 págs.
2. Banca Central en América Latina: Estabilización y Ajuste. Silva-Herzog F, Jesús, comp.; Lecuona V, Ramón, comp. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. México D.F. 1991. 407 págs.
3. Basilea II: Una Mirada Más Cercana, Administración del Riesgo Operacional. KPMG Boletín Financiero, Colombia, abril 2004. financiero@kpmg.com.co. 6 págs.
4. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Administración del Riesgo Operacional. Basilea, septiembre 1998. 6 págs.
5. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Mejores Prácticas para la Divulgación de Riesgo de Crédito. Basilea, 30 de noviembre 1999. 29 págs.
6. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Presentación del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea. Banco de Pagos Internacionales, abril de 2003. 22 págs.
7. Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria. Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital, junio 2006. 370 págs.
8. Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. Prácticas Sanas para la Administración del Riesgo Operativo, Banco Pagos Internacionales, Febrero de 2003. 21 págs.
9. Cuán Alineadas están las Entidades Financieras Locales con los Principios Formulados en el Nuevo Acuerdo de Basilea. Economía y Finanzas Para Todos. <http://renzojimenez.blogspot.com>. 2005. 4 págs.

10. Cuantificar la Rentabilidad de los Clientes: El Impacto de Basilea II, Jiménez Navas, Juan. www.estrategiafinanciera.es. No.207. Junio 2004. De la pagina 58 a la 65.
11. Fusiones y Absorciones, Definición de Fusión www.mailxmail.com/curso/empresa/fusines/capitulo1.htm.
12. Fusión y Adquisición, Ibeth Escobar, Escobaribeth@hotmail.com
13. Gestión de Riesgos Financieros “Un enfoque práctico para países latinoamericanos”. Banco Interamericano de Desarrollo. Grupo Santander 1999. 468 págs.
14. La administración y supervisión de riesgos. Gestión Bancaria y Administración de Riesgos. II Conferencia sobre supervisión financiera. Superintendencia de Bancos, Guatemala. 1997. 32 págs.
15. Las causas de las Crisis Bancarias y su Manejo. Tony Latter. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. México D.F. 1998, Ensayos. 63 págs.
16. Las Crisis Financieras y la Supervisión. Arturo Martínez Gálvez. Centro Editorial Vile. Guatemala 2000. 418 págs.
17. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002, Congreso de la República de Guatemala, 29 de abril de 2002. 49 págs.
18. Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002, Congreso de la República de Guatemala, 23 de abril de 2002. 30 págs.
19. Mediciones de Riesgos Financieros en Sistemas Financieros Menos Desarrollados, Zambrano Berendsohn, Mario. mzambrano@sbs.gob.pe Julio 2003. 36 págs.
20. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) 2006. Accounting Standard Board. 30 canon street London ECYM 6XH, United Kingdom. 1929 págs.
21. Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito. Anexo a la Resolución JM-93-2005, Junta Monetaria, Punto Cuarto del Acta 22-2005, Guatemala 18 de mayo de 2005. 26 págs.

22. Reporte Especial, Disposiciones en el Área Bancaria Internacional; Acuerdo de Capital Basilea II. Clasificadora de Riesgos Humphreys Ltda., an Affiliate of Moody s Investors Service. ratings@humhreys.cl
20 pgs.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

ANÁLISIS DE PRÉSTAMO

- 1) ¿Existe un responsable en revisar la veracidad de los datos consignados en la solicitud del cliente?

SI NO

Comentario: _____

- 2) ¿Se verifica que los títulos de propiedad u otros documentos de los clientes individuales o de las empresas que constituyen garantías del financiamiento, sean copia real de los documentos originales?

SI NO

Comentario: _____

- 3) ¿Existe control de las solicitudes que son denegadas por haber presentado información falsa?

SI NO

Comentario: _____

- 4) ¿Se realiza una investigación de crédito para todas las solicitudes de préstamos?

SI NO

Comentario: _____

- 5) ¿Se documenta la obtención del historial de crédito y el análisis de la capacidad de pago y evaluación de las garantías y/o codeudores?

SI NO

Comentario: _____

- 6) ¿Se documenta la evaluación de las garantías y/o codeudores?

SI NO

Comentario: _____

AUTORIZACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS

- 7) ¿Se lleva un control computarizado de los préstamos que fueron debidamente autorizados por las personas responsables, según el monto aprobado?

SI NO

Comentario: _____

DOCUMENTACIÓN LEGAL

- 8) ¿Se tiene a la vista los documentos de identificación de los deudores al momento de firmar los documentos (escritura o pagaré) del financiamiento otorgado?

SI NO

Comentario: _____

- 9) ¿Se revisan los datos de los documentos (escritura o pagaré) con los documentos originales de identificación del prestatario?

SI NO

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

DESEMBOLSO DE LOS PRÉSTAMOS

10) ¿Existen claves individuales para la(s) persona (s) que efectúan los desembolsos en el sistema de préstamos, en el acreditamiento y debitamiento a cuentas de ahorro y/o monetarios?

SI NO

Comentario: _____

11) ¿Existe un control de las claves que poseen la (s) persona (s) que efectúan los desembolsos en el sistema de préstamos, el acreditamiento y debitamiento a cuentas de ahorro y/o monetarios?

SI NO

Comentario: _____

12) Antes de efectuar el desembolso, ¿se revisa que la documentación legal que formaliza la deuda, este acorde al monto autorizado y a todas las condiciones establecidas en la Resolución de Autorización del Financiamiento?

SI NO

Comentario: _____

13) ¿Se revisan los documentos que sirven de soporte para la póliza contable originada por el acreditamiento a cuenta o el cheque que se emite para efectuar el desembolso?

SI NO

Comentario: _____

14) ¿Se supervisa a la persona que realiza los desembolsos del financiamiento?

SI NO

Comentario: _____

15) ¿La persona que opera el desembolso, es la misma que lo contabiliza?

SI NO

Comentario: _____

16) ¿Auditoria Interna revisa a diario todas las transacciones operadas en el sistema de cuentas de depósitos monetarios, ahorros o emisión de cheques de caja, contra las partidas contables correspondientes a los desembolsos efectuados?

SI NO

Comentario: _____

COBROS DE PRÉSTAMOS

17) ¿Los avisos de cobro son preparados y enviados por personal independiente a las funciones de aprobación, desembolso y registro de las transacciones de los préstamos?

SI NO

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

18) ¿El ingreso de intereses devengados correspondientes a préstamos, es registrado en el sistema de préstamos y contabilizado, por un empleado que no maneja efectivo o emite los cheques de caja del Banco?

SI NO

Comentario: _____

GENERALES

19) ¿Hay segregación de tareas entre las funciones siguientes?

a. Aprobación de préstamos: ¿La persona que aprueba el préstamo es la misma que lo desembolsa?

SI NO

Comentario: _____

b. Desembolso de préstamos: ¿La persona que analiza el financiamiento es la misma que efectúa el desembolso?

SI NO

Comentario: _____

c. Control de los pagarés o testimonios de los préstamos: ¿La persona que efectúa el desembolso es la misma persona que custodia los títulos valores?

SI NO

Comentario: _____

d. Registro de las transacciones de los préstamos: ¿La persona que efectúa la contabilización de los ingresos es la misma que elabora los recibos y recibe el ingreso físico?

SI NO

Comentario: _____

e. Conciliación entre las cuentas del mayor general y los registros auxiliares de préstamos: ¿Es la misma persona que efectúa los desembolsos o que cobra los préstamos?

SI NO

Comentario: _____

20) ¿La información relacionada a préstamos nuevos (como el tipo, cantidad, tasa de interés, fecha de vencimiento, términos y colateral) es registrada en el sistema de información al momento de que se efectúa el desembolso?

SI NO

Comentario: _____

21) ¿Se evalúan periódicamente, los procedimientos que se aplican en los registros contables y de computación correspondientes a las amortizaciones y al cobro de intereses y otro gasto de los préstamos otorgados?

SI NO

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

22) ¿Existen registros auxiliares (balances, estados de cuenta del deudor), en el sistema de préstamos que se concilian con las cuentas contables correspondientes para cada caso específico?

SI NO

Comentario: _____

23) ¿Las diferencias, si hubiere alguna, entre los auxiliares y los registros contables son investigadas y corregidas rápidamente (dentro del mismo mes en que se originaron)?

SI NO

Comentario: _____

24) ¿Las conciliaciones de los registros contables correspondientes a las operaciones crediticias, son verificadas por algún supervisor?

SI NO

Comentario: _____

25) ¿Está restringido el acceso a las áreas siguientes?

a. Archivo de expedientes de préstamos.

SI NO

Comentario: _____

b. Archivo de pagarés, testimonios y certificados de depósitos que son garantía de los préstamos.

SI NO

Comentario: _____

c. Archivo de pólizas contables relacionados a los préstamos (incluyendo los archivos electrónicos).

SI NO

Comentario: _____

26) ¿Los pagarés, testimonios de escrituras de préstamos y certificados de depósitos, son almacenados en compartimientos a prueba de incendios?

SI NO

Comentario: _____

27) ¿Los colaterales que son instrumentos negociables (como los certificados de depósito) son mantenidos bajo un control dual (es decir el encargado de depósitos tiene conocimiento del valor del préstamo que se está garantizando con el depósito y que por lo tanto tiene límite para efectuar retiros o cancelar la inversión)?

SI NO

Comentario: _____

28) ¿Los pagarés, testimonios, certificados de depósito cancelados y las cartas de pago, se entregan al cliente después de que se haya verificado el pago total de la deuda que respaldan tales documentos?

SI NO

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

29) ¿Existe manual de instrucciones para las operaciones de créditos (desde la recepción de la solicitud hasta la cancelación del préstamo)?

SI NO

Comentario: _____

30) ¿Que personal participa en la preparación de la Valuación de Activos Crediticios, E-83, Unidades de Riesgo, Activos Extraordinarios y tasas de interés activas que se envía a la Superintendencia de Bancos?

UNIDADES	Valuación Act. Cred.		E-83		Unidades de Riesgo		Activos Extraordi.		Tasas Int. Activas	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Cartera										
Análisis de Créditos										
Cobros										
Contabilidad										
Auditoría										
Otro (Especifique)										

Comentario: _____

31) ¿Auditoría Interna revisa toda la información relacionada con los préstamos que se envía a la Superintendencia de Bancos, así como la que es publicada a través de los medios de prensa escrita ?

	Valuación Act. Cred.		E-83		Unidades de Riesgo		Activos Extraordi.		Tasas Int. Activas	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Superintendencia de Bancos										
Publicación										

Comentario: _____

32) ¿Todo el personal de créditos es capacitado y actualizado, periódicamente para la realización de cada una de las tareas que tienen a su cargo?

SI NO

Comentario: _____

33) ¿Si la respuesta a la pregunta anterior (#32) es afirmativa, cada cuanto tiempo?

Cada 3 meses SI NO Cada 6 meses SI NO cada año SI NO

Comentario: _____

34) ¿Se informa al personal de créditos sobre los cambios y modificaciones en los procesos de otorgamiento de créditos, tales como políticas, procesos, proyectos, modificaciones y cambios de leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Monetaria?

SI NO

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

1) A continuación se describen una serie de eventos que ocurren o pueden ocurrir en el departamento de créditos, de los cuales por favor, marque la que se considere de mayor importancia o que hayan experimentado en su entidad:

→ **FRAUDES:**

Fraudes en Solicitudes	<input type="checkbox"/>	Robo de base de datos	<input type="checkbox"/>
Duplicidad de cobros	<input type="checkbox"/>	Desembolsos de préstamos no autorizados	<input type="checkbox"/>

→ **PROCESOS (en el área)**

Incumplimiento de normas	<input type="checkbox"/>	Mal ingreso de datos al sistema	<input type="checkbox"/>
Errores Contables	<input type="checkbox"/>	Expedientes incompletos	<input type="checkbox"/>
Falta de registro de las garantías	<input type="checkbox"/>		

→ **OTROS EVENTOS**

Interrupción de los sistemas por tiempos prolongados que afecte el servicio	<input type="checkbox"/>
Desastres Naturales	<input type="checkbox"/>
Interrupciones intencionales	<input type="checkbox"/>

Comentario: _____

2) ¿ Están los programas y procesos de computación documentados?

SI NO

Comentario: _____

3) ¿Qué método existe para prevenir pérdidas por fraudes en el departamento de créditos?

Contratación de seguros	<input type="checkbox"/>	Monitoreo de Transacciones	<input type="checkbox"/>
Provisiones Internas	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

Otro (especifique) _____

4) ¿Dispone de un programa (software) que ayude a administrar el riesgo por fraude?

SI NO

Cuál es: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

5) ¿Poseen manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del personal que labora en el departamento de créditos?

SI NO

Otro: _____

6) ¿En cuánto a los controles existentes para evitar fraudes o fallas en los procesos, sobre quién recae la responsabilidad de implantar los controles para evitar fraudes en el área de créditos?

Auditoría Interna	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Contraloría	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Unidad de Riesgos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Otra dependencia? _____

7) ¿Existen niveles de seguridad en el sistema de información, como los siguientes:

	SI		NO	
Para consulta de datos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Modificación de datos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Ingreso de datos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Eliminación de datos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Otro (s) especifique	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Comentario: _____

8) ¿Si se utilizan claves confidenciales para identificar usuarios autorizados, existen controles sobre la emisión, elección, cambios y seguridad de estas claves?

SI NO

Comentario: _____

9) ¿Está en vigencia algún sistema de controles para la protección de cambios no autorizados de todas las opciones, parámetros, etc., guardados en el sistema?

SI NO

Comentario: _____

10) ¿El control de las pérdidas que hayan registrado por cualquier concepto, se contabiliza en una cuenta específica y/o se lleva un control detallado por medio de estadísticas?

a) Sin control separado	<input type="checkbox"/>	b) Control contable separado	<input type="checkbox"/>
c) Estadístico	<input type="checkbox"/>	d) ambas (b y c)	<input type="checkbox"/>

11) ¿Cuál es su conocimiento sobre el tema de riesgo operacional?

Ninguno al respecto Conocimiento elemental Experto

Comentario: _____

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL EN LA CARTERA CREDITICIA DE UNA ENTIDAD BANCARIA

12) ¿Conoce las implicaciones que conlleva el acuerdo de Basilea II, en el contexto de riesgo operacional para las entidades financieras?

SI NO

Comentario: _____

13) ¿Existen responsables en las medidas de prevención de riesgo operativo en su entidad?

SI NO

Comentario: _____

14) ¿Cuál es el grado de participación de la Auditoría Interna en la actualidad, relacionado con la supervisión del Riesgo Operativo?

Medio Alto Bajo

Comentario: _____

15)

¿Qué herramientas se están empleando o se tiene previsto utilizar en su entidad con relación a los riesgos?

	Se usa	Prevista	No se usa
Cuadro de mando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mapa de Riesgos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Base de datos de pérdidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autoevaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicadores de riesgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) ¿Para que fines se utiliza la información que generan las herramientas indicadas en el numeral 15?

Para control	<input type="checkbox"/>	Gestión diaria	<input type="checkbox"/>
Gestión estratégica	<input type="checkbox"/>	Asignación de capital	<input type="checkbox"/>

17) ¿Tiene su entidad una base de datos de pérdidas operacionales?

SI NO

Comentario: _____

18) ¿Qué métodos de medición de riesgo operacional tiene previsto establecer su entidad?

Estándar Avanzado No decidido

Otro (especifique): _____