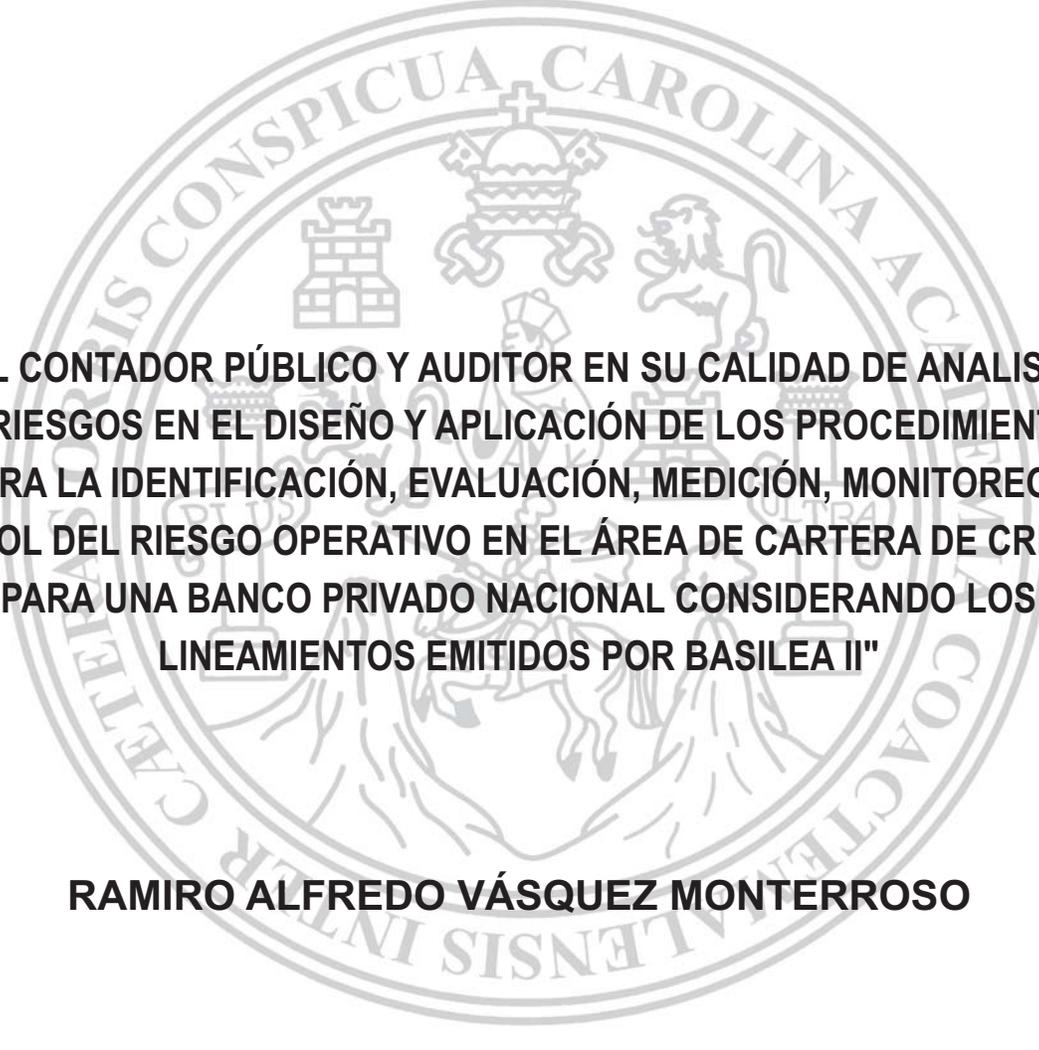


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA
DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y
CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS
PARA UNA BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS
LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II"**

RAMIRO ALFREDO VÁSQUEZ MONTERROSO

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

GUATEMALA, AGOSTO DE 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA
DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y
CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS
PARA UNA BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS
LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II"**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

RAMIRO ALFREDO VÁSQUEZ MONTERROSO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, agosto de 2012

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL PRIMERO	Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL SEGUNDO	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL TERCERO	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL CUARTO	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
VOCAL QUINTO	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS

MATEMÁTICA ESTADÍSTICA	Lic. José Luis Reyes Donis
CONTABILIDAD	Lic. MSc. Guillermo Javier Cuyún González
AUDITORÍA	Lic. Salvador Giovani Garrido Valdéz

PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
SECRETARIO	Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
EXAMINADOR	Lic. Miguel Ángel Lira Trujillo

Lic. Gustavo Adolfo Molina Segura
Contador Público y Auditor – Colegiado No. CPA-2142
46 Calle 5-74, zona 12, Monte María III. Tel. 24773998

Guatemala 24 de octubre de 2011

Lic. José Rolando Secaida Morales
Señor Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:

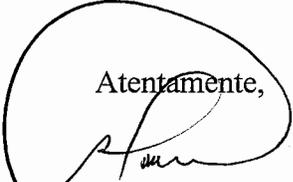
En atención a la designación de que fui objeto, conforme a oficio número DIC.AUD.213-2010 de fecha diez y nueve de julio de dos mil diez de ese Decanato, he procedido a asesorar al señor Ramiro Alfredo Vásquez Monterroso en la elaboración de su trabajo de tesis denominado **“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS PARA UN BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II”**.

Por tratarse de un tema de actualidad, dicho trabajo ha sido cuidadosamente elaborado y supervisado para garantizar la calidad y actualidad del mismo, por lo que a mi juicio constituirá un aporte muy importante como material técnico, tanto a nivel académico como profesional.

En virtud de lo anteriormente expuesto, me permito recomendar el mencionado trabajo de tesis del señor Vásquez Monterroso, para que pueda sustentar su examen privado de tesis, previo a obtener el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Finalmente, deseo expresar mi sincero agradecimiento al señor Decano, por el honor de haberme nombrado asesor de tan importante trabajo y colaborar en esta forma con tan prestigiosa facultad.

Atentamente,



Lic. Gustavo Adolfo Molina Segura
Colegiado No. CPA-2142



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIEZ DE JULIO DE DOS MIL DOCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, del Acta 12-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 19 de junio de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 79-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 16 de abril de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS PARA UN BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II", que para su graduación profesional presentó el estudiante RAMIRO ALFREDO VÁSQUEZ MONTERROSO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECÁIDA MORALES
DECANO

Smp.



Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS

Gracias mi Dios, por permitirme llegar a estas instancias, por tus bendiciones y por haber iluminado mi entendimiento para culminar mi carrera universitaria.

A MIS PADRES

Maria Reginalda Monterroso Chajón y Ramiro Alfredo Vásquez López. A mi mamá, por el amor, dedicación y apoyo incondicional que siempre me ha dado. A mi papá Q.E.D. por todo su esfuerzo realizado en vida, ya que este triunfo que hoy obtengo, sin su sabiduría y consejos, hubiera sido imposible obtenerlo.

A MIS AMORES

Diana Priscila Reyes Bran y Valeria Jimena Vásquez Reyes. Con todo mi amor y por ser la razón principal de mi existir.

A MIS HERMANOS

Con amor fraternal, que Dios los bendiga y que este éxito sea ejemplo para que ellos puedan triunfar en la vida como grandes profesionales.

A MIS PADRINOS

Maria Concepción Monterroso Chajón y Hermelindo Chávez Cruz. Por todo su apoyo y estar siempre pendientes de mis logros y preocupaciones.

A LA USAC

Por otorgarme la oportunidad de obtener los conocimientos, que me han ayudado a desempeñarme en el ámbito laboral.

AGRADECIMIENTO ESPECIAL

A los Licenciados: Edwin Haroldo Matul Ruano, Gustavo Adolfo Molina Segura y Francisco Israel Ayala Morales, por todo el apoyo y tiempo brindado.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
BANCOS PRIVADOS NACIONALES	
1.1 Sistema Financiero Nacional	1
1.1.1 Sistema Financiero Bancario	3
1.1.1.1 Bancos Privados Nacionales	3
1.1.1.2 Sociedades Financieras Privadas	4
1.1.1.3 Entidades Off Shore o Entidades Fuera de Plaza	5
1.1.2 Instituciones Auxiliares de Apoyo al Sistema Financiero Bancario	5
1.1.2.1 Compañías Almacenadoras	6
1.1.2.2 Empresas Aseguradoras y Empresas Reaseguradoras	7
1.1.2.3 Empresas Aseguradoras autorizadas para operar Seguros de Caución	8
1.1.2.4 Casas de Cambio	8
1.1.2.5 Casas de Bolsa	8
1.1.2.6 Operadora de Tarjeta de Crédito	10
1.1.2.7 Empresas de Arrendamiento Financiero	10
1.1.2.8 Empresas de Factoraje	10
1.1.3 Grupos Financieros	10
1.2 Normativa Legal Aplicable a Bancos	12
1.2.1 Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002)	12
1.2.2 Ley de Supervisión Financiera (Decreto No. 18-2002)	13
1.2.3 Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto No. 67-2001)	13

1.2.4	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto No. 58-2005)	14
1.2.5	Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto No. 94-2002)	14
1.2.6	Ley Monetaria (Decreto No. 17-2002)	14
1.2.7	Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto No. 16-2002)	15
1.3	Definición de Banco	15
1.4	Constitución, autorización, capital y administración de bancos	15
1.4.1	Constitución	15
1.4.2	Autorización	16
1.4.3	Inicio de operaciones, apertura y traslado	18
1.4.4	Impedimentos	18
1.4.5	Capital	19
1.4.5.1	Capital Social	19
1.4.5.2	Capital pagado mínimo inicial	20
1.4.5.3	Aumento de capital	20
1.4.5.4	Capital de sucursales de bancos extranjeros	20
1.4.5.5	Adquisición de acciones	20
1.4.6	Consejo de administración y gerencia	21
1.4.6.1	Deberes y atribuciones del Consejo de Administración	22
1.4.6.2	Responsabilidades	23
1.5	Clasificación de los bancos	23
1.5.1	Según el origen de capital	23
1.5.1.1	Bancos Públicos	23
1.5.1.2	Bancos Privados	23
1.5.1.3	Bancos Mixtos	23

1.5.2	Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros	23
1.5.2.1	Bancos Nacionales	24
1.5.2.2	Bancos Extranjeros	24
1.6	Operaciones que realizan los bancos	24
1.6.1	Operaciones pasivas	24
1.6.1.1	Recibir depósitos monetarios	24
1.6.1.2	Recibir depósitos a plazo	25
1.6.1.3	Recibir depósitos de ahorro	25
1.6.1.4	Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización	25
1.6.1.5	Obtener financiamiento del Banco de Guatemala	25
1.6.1.6	Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros	26
1.6.1.7	Crear y negociar obligaciones subordinadas	26
1.6.1.8	Realizar operaciones de reporto como reportado	26
1.6.2	Operaciones activas	26
1.6.2.1	Otorgar créditos	27
1.6.2.2	Realizar descuento de documentos	27
1.6.2.3	Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito	27
1.6.2.4	Conceder anticipos para exportación	27
1.6.2.5	Emitir y operar tarjeta de crédito	27
1.6.2.6	Realizar arrendamiento financiero	28
1.6.2.7	Realizar factoraje	28
1.6.3	Servicios	28
1.6.4	Operaciones de confianza	29
1.6.5	Pasivos contingentes	29
1.6.6	Administración de Fideicomisos	29

CAPÍTULO II

CARTERA DE CRÉDITOS

2.1 Concepto de Crédito	30
2.2 Tipos de Crédito	31
2.2.1 Fiduciarios	31
2.2.2 Hipotecarios	31
2.2.3 Prendarios	31
2.2.4 Bonos de Prenda	32
2.2.5 Descuento de Documentos	32
2.3 Agrupaciones de los créditos	32
2.3.1 Consideraciones importantes	33
2.4 Área de cartera de créditos	34
2.5 Estructura organizacional de la gerencia de cartera de créditos	35
2.6 Actividades que elabora el área de cartera de créditos	36
2.6.1 Actividades del área de desembolsos	36
2.6.1.1 Desembolso de créditos	36
2.6.1.2 Ampliaciones de créditos	40
2.6.1.3 Novación de créditos	40
2.6.1.4 Resguardo de expedientes de créditos	41
2.6.1.5 Traslado de documentación de créditos a bóveda	41
2.6.1.4. Reestructuración de créditos	41
2.6.2 Actividades del área de análisis de información	41
2.6.2.1 Reestructuración de créditos	41
2.6.2.2 Prórrogas de créditos	41

2.6.2.3	Modificaciones de tasa	41
2.6.2.4	Condonación de intereses	42
2.6.3	Actividades del área de operaciones contables	42
2.7	Informes que reporta el área de cartera de créditos ante la Superintendencia de Bancos	42
2.7.1	Forma E-83	42
2.7.1.1	Archivo de información de créditos nuevos “CC1”	42
2.7.1.2	Archivo de registro y actualización de personas “CC2”	43
2.7.1.3	Archivo de saldos y movimientos de créditos “CC3”	43
2.7.1.4	Archivo de actualización “CC4”	43
2.7.2	Valuación de activos crediticios	43
2.7.2.1	Archivo de valuación de activos crediticios “VC1”	44
2.7.2.2	Archivo de valuación de otros activos crediticios “VC2”	44
2.7.2.3	Archivo de personas que se relacionan con otros activos crediticios “VC3”	44
2.7.2.4	Archivo de registro de garantías “VC4”	44
2.7.3	Plan de valuación	44
2.7.3.1	Archivo de Totales de Activos Crediticios de los Deudores Empresariales Mayores “PV1”	45
2.7.3.2	Archivo de Detalle de los Activos Crediticios de los Deudores Empresariales Mayores “PV2”	45

CAPÍTULO III

RIESGO OPERATIVO SEGÚN EL COMITÉ DE BASILEA

3.1 Comité de Basilea	46
3.1.1 Antecedentes sobre Basilea	46
3.1.2 El nuevo acuerdo de capital de Basilea (Basilea II)	46
3.2 Riesgo operativo según Basilea II	49
3.2.1 Concepto	49
3.2.2 Causas	49
3.3 Metodologías de medición	50
3.3.1 Método del indicador básico	50
3.3.2 Método estándar	51
3.3.3 Métodos de medición avanzada (AMA)	52
3.3.3.1 Criterios cualitativos	52
3.3.3.2 Criterios cuantitativos	53
3.4 Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo	55
3.4.1 Desarrollo de un entorno adecuado de Administración de Riesgos	55
3.4.2 Identificación, Evaluación, Monitoreo y Mitigación/Control de los riesgos	57
3.4.3 Papel de los supervisores	61
3.4.4 Papel de la divulgación de información	62
3.5 Principales conceptos que sustentan las nuevas regulaciones	63
3.5.1 Gobierno Corporativo	63
3.5.1.1 Promotores del buen gobierno corporativo	64
3.5.2 Control Interno	64
3.5.2.1 Componentes de COSO II ERM	65

3.5.2.1.1 Ambiente de control	65
3.5.2.1.2 Establecimiento de objetivos	65
3.5.2.1.3 Identificación de eventos	65
3.5.2.1.4 Evaluación de riesgos	65
3.5.2.1.5 Actividades de control	66
3.5.2.1.6 Información y Comunicación	67
3.5.2.1.7 Monitoreo	67
3.5.2.2 Lineamientos que identifican a ERM	68
3.5.2.3 Beneficios a ERM	68
3.5.3 Administración de Riesgos	68
3.5.3.1 Implementación organizativa	69
3.6 Responsabilidad de la gestión de riesgo operativo	72
3.7 Asignación de líneas de negocios	74
3.7.1 Principios para la asignación de líneas de negocios	75
3.8 Clasificación pormenorizada de tipos de evento de pérdida	76
3.8.1 Fraude Interno	76
3.8.2 Fraude Externo	76
3.8.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	76
3.8.4 Clientes, productos y prácticas empresariales	76
3.8.5 Daños a activos materiales	76
3.8.6 Incidencia en el negocio o fallos en los sistemas	77
3.8.7 Ejecución, entrega y gestión de procesos	77
3.9 Gestión cualitativa y cuantitativa de los riesgos operativos	78
3.9.1 Gestión cualitativa	78

3.9.1.1 Unidad de gestión de riesgo operativo	78
3.9.1.2 Sistema de autoevaluación	78
3.9.1.2.1 Ventajas y desventajas de la autoevaluación	78
3.9.1.3 Matrices de Riesgo	79
3.9.1.3.1 Ventajas de la Matriz de Riesgo	79
3.9.1.3.2 Ejemplo de Matriz de Riesgo	80
3.9.1.3.3 Mapa de Riesgos	80
3.9.1.3.4 Lo que deben ser las matrices de riesgo	80
3.9.1.3.5 Lo que no deben ser las matrices de riesgo	80
3.9.1.3.6 Requerimientos para el uso exitoso de matrices de riesgo en talleres de autoevaluación	81
3.9.1.3.7 Medición de resultados	81
3.9.1.4 Mapa de procesos	81
3.9.2 Gestión cuantitativa	82
3.9.2.1 Base de datos de incidentes	82
3.9.2.2 Indicadores de Riesgo	82
3.10 Administración de Riesgos: Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999	83
3.10.1 Identificación de riesgos	83
3.10.2 Análisis de riesgos	83
3.10.2.1 Tipos de Análisis	83
3.10.3 Evaluación de riesgos	84
3.10.4 Tratamiento de los riesgos	85
3.10.5 Monitoreo y revisión	85
3.10.6 Comunicación y consulta	85

3.10.7 Ejemplos de definición y clasificación de riesgos	85
3.11 Información y comunicación de los riesgos operativos	86
3.12 La importancia de la administración de los riesgos en los bancos	86
3.13 Funciones principales del proceso de administración de riesgos	87
3.13.1 Identificación de riesgos	87
3.13.2 Medición de riesgos	88
3.13.3 Monitoreo y control de riesgos	88
3.13.4 Mitigación de riesgos	88
3.14 Marco legal nacional aplicable a la gestión de riesgo operativo	88
3.14.1 Ley de Bancos y Grupos Financieros	88
3.14.2 Oficio No.1216-2003 del Superintendente de Bancos	89
3.14.3 Resolución JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos	89
3.15 Marco legal nacional aplicable a la gestión de otros riesgos	90
3.15.1 Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	90
3.15.2 Resolución JM-117-2009, Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez	90
3.15.3 Resolución JM-134-2009, Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio	90
3.15.4 Resolución JM-102-2011, Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico	91

3.16 Clasificación de otros Riesgos según el Comité de Basilea	91
3.16.1 Riesgo de Crédito	91
3.16.2 Riesgo de País	91
3.16.3 Riesgo de Mercado	91
3.16.4 Riesgo de Liquidez	91
3.16.5 Riesgo de Tasa de Interés	91

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS

4.1 Contador Público y Auditor	92
4.2 Área de Riesgo Operativo	94
4.3 El papel del Contador Público y Auditor como Analista de Riesgos	95
4.4 Diseño de los procedimientos para la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo en el área de cartera de créditos	96
4.4.1 Identificación de áreas que requieren mayor atención y áreas críticas de riesgo.	96
4.4.2 Asignación de líneas de negocio.	97
4.4.3 Recopilación de información de los procesos y sistemas del área.	97
4.4.4 Conocimiento del empleado.	99
4.4.5 Elaboración de matrices de riesgo	100

4.4.6	Recopilación de datos de pérdidas, tanto internas como externas.	100
4.4.7	Monitoreo continuo.	101
4.4.8	Estructura y proceso de información y comunicación del estado de la gestión de los riesgos operativos.	101
4.4.9	Seguimiento a las vulnerabilidades detectadas.	101

CAPÍTULO V

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS PARA UN BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II

5.1	Nombramiento del Comité de Riesgos	106
5.2	Nombramiento de la Gerencia de Administración de Riesgos a los Analistas de Riesgo Operativo	107
5.3	Notificación a la Gerencia de Cartera Corporativa	108
5.4	Planeación del Trabajo	109
5.5	Detalle Nominal de Empleados	112
5.6	Cuestionario de Ambiente de Control Interno al personal operativo	113
5.7	Levantado de Descriptores de Funciones del personal operativo	125
5.8	Evaluación de Matriz de Accesos al Sistema	128
5.9	Evaluación del movimiento de efectivo en cuentas de depósitos	130
5.10	Evaluación de endeudamiento	132
5.11	Asignación de Línea de Negocio	134

5.12 Base de Datos de Incidentes	135
5.13 Cálculo de Requerimiento de Capital	137
5.14 Matrices de Riesgo y Mapa de Riesgos	139
5.15 Anexos en Matrices de Riesgo Operativo	149
5.16 Informe Final	156
5.17 Plan de Acción	162
CONCLUSIONES	165
RECOMENDACIONES	167
BIBLIOGRAFÍA	168

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones financieras están propensas a pérdidas, debido a procesos internos inadecuados en las distintas áreas que las conforman, errores del personal, sistemas de información inapropiados, así como factores externos.

Adicionalmente, mientras se impulsen nuevos productos y servicios e incrementen las operaciones electrónicas, se asumirán nuevos riesgos.

Por lo anterior, los bancos implementan controles acorde a su tamaño y a la diversidad de productos que ofrecen; además, las operaciones que realizan son sensibles al riesgo, por lo que deben aprovechar al máximo los recursos, proteger su patrimonio y así lograr la rentabilidad deseada.

El Comité de Basilea inició hace varios años un trabajo relativo al riesgo operativo, al cual define como el riesgo de pérdida por inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causas de acontecimientos externos, de ahí que el manejo de tal riesgo se vuelve una característica importante de una práctica sólida de administración en los mercados financieros modernos.

Considerando lo anterior, se plantea el trabajo de tesis titulado “EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS PARA UN BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II”.

La presentación de la tesis se organizó en cinco capítulos así:

El capítulo I, menciona el tema de Bancos Privados Nacionales, se da a conocer como está integrado el sistema financiero nacional, la normativa legal aplicable, así como, lo referente a la administración y operaciones que realizan los mismos.

El área de cartera de créditos es una de las más sensibles al riesgo en los bancos, derivado que es aquí donde se efectúan las operaciones relacionadas con los créditos que se otorgan, los cuales constituyen el principal activo de cada banco, lo cual repercute en que exista una

cantidad considerable de riesgos operativos que pueden representar pérdidas significativas para las instituciones financieras. Lo anterior se expone en el Capítulo II, que menciona todas las actividades relacionadas con créditos que se realizan en el área citada.

El Capítulo III, que contiene el Riesgo Operativo según el Comité de Basilea, indica la causa del surgimiento de dicho Comité y su evolución en el tiempo, así como los lineamientos que dicta referente a la gestión del riesgo operativo, metodologías de medición, buenas prácticas, asignación de líneas de negocio y tipos de eventos de pérdida. Adicionalmente, dicho capítulo incluye otros lineamientos que pueden ser considerados por los bancos privados nacionales para implementar una gestión cuantitativa o cualitativa adecuada, que permita minimizar los riesgos existentes.

El Capítulo IV, desarrolla el papel del Contador Público y Auditor en su calidad de Analista de Riesgos, los procedimientos utilizados en la gestión del riesgo operativo en el área de cartera de créditos, asimismo, considera la importancia que tiene la identificación, medición, monitoreo, control y mitigación de dicho riesgo, a través de la evaluación de procesos, controles internos y detección de fraudes, lo cual permite aportar una contribución en el diseño del marco más adecuado para gestionar los riesgos operativos de un banco privado nacional.

En el Capítulo V se presenta el caso práctico, que ilustra la aplicación de la gestión del riesgo operativo en el área de cartera de créditos de un banco privado nacional.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas como resultado de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

BANCOS PRIVADOS NACIONALES

1.1 Sistema Financiero Nacional

Se refiere a un mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que captan, generan y administran tanto el ahorro como la inversión, cuyo establecimiento se rige por las leyes financieras de Guatemala y bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos (SIB). La función del sistema financiero es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos.

El sistema financiero de Guatemala tiene dos segmentos, un sistema bancario conformado por bancos comerciales, sociedades financieras y entidades fuera de plaza (bancos off shore), autorizados por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la SIB.

Por su parte, existe otro conformado por instituciones auxiliares que brindan apoyo al sistema bancario, el cual está constituido por almacenes generales de depósito, compañías de seguro, compañías de fianzas, casas de cambio, casas de bolsa, operadoras de tarjeta de crédito, el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA), entre otras, estando algunas de ellas bajo la vigilancia del ente supervisor.

La Junta Monetaria tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, así como, la dirección suprema del Banco de Guatemala. Así mismo, la Junta Monetaria velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional originando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional. La Junta Monetaria se integra así:

- Presidente y Vicepresidente nombrados por el Presidente de la República.
- Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y de Agricultura.
- Un representante del Congreso de la República.
- Un representante de los Bancos Privados.
- Un representante de las Asociaciones y Cámaras Comerciales, Industriales, Agrícolas y Ganaderas (CACIF).
- Un representante de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).

Entre otras de las atribuciones que están a cargo de la Junta Monetaria y que menciona la Ley Orgánica del Banco de Guatemala en el artículo 26 “Atribuciones”, se pueden mencionar:

- Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y depósito legal.
- Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismos que persiga los mismos fines de aquella.
- Aprobar el presupuesto de ingresos y egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos.
- Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala.
- Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco de Guatemala.

La Superintendencia de Bancos, es un órgano de banca central de carácter técnico especializada, encargado de la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras entidades de seguros, fianzas, almacenadoras, casas de cambio, así como otras establecidas.

El Superintendente de Bancos, a propuesta de una terna delegada por la Junta Monetaria, es nombrado por el Presidente Constitucional de la República. Es importante mencionar que funge como asesor en las sesiones de la Junta Monetaria participando con voz pero sin voto y tiene a su cargo cuatro intendencias que se detallan a continuación:

- Intendencia de Supervisión.
- Intendencia de Estudios y Tecnología.
- Intendencia Administrativa.
- Intendencia de Verificación Especial.

El área de Staff está conformada por los siguientes consejos:

- Consejo de Supervisión.
- Consejo Técnico.
- Consejo de Prevención de Lavado de Activos.

- Consejo Consultivo Ampliado.

Es importante mencionar, que este ente supervisor se rige por las disposiciones contenidas en Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002, que en el artículo 3 “Funciones”, menciona entre otras las atribuciones siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley.
- Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza.
- Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera de la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal competente.

1.1.1 Sistema Financiero Bancario

Está compuesto por diversos segmentos que permite la realización de múltiples actividades relacionadas con el ámbito bancario.

1.1.1.1 Bancos Privados Nacionales

Únicamente las entidades debidamente autorizadas podrán efectuar, dentro del territorio de la República, negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza, y serán consideradas para los efectos legales como instituciones bancarias.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002, en el artículo 6 “Constitución”, indica que los bancos nacionales, privados o mixtos, deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República.

1.1.1.2 Sociedades Financieras Privadas

La Ley de Sociedades Financieras Privadas, Decreto Ley Número 208 en el artículo 1 indica que las sociedades financieras son instituciones bancarias que actúan como intermediarias financieras especializadas en operaciones de banco de inversión, promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo; los invierten en estas empresas (industriales, agrarias o ganaderas), ya sea en forma directa adquiriendo acciones o participaciones, o en forma indirecta, otorgándole créditos para su organización, ampliación, modificación, transformación o fusión, siempre que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción.

Así mismo, el mismo artículo indica que las sociedades financieras pueden usar en su denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la palabra "Financiera" u otras denominaciones derivadas de dicho término, que califiquen sus actividades como de esta índole.

Entre las funciones principales que realizan las Sociedades Financieras están:

- Suscribir, adquirir, mantener en cartera y negociar acciones o participaciones, siempre que se trate de sociedades anónimas o de responsabilidad limitada.
- Llevar a cabo la organización, modificación, ampliación, transformación y fusión de empresas.
- Emitir por cuenta propia, títulos y valores que tengan por objeto captar recursos del público para financiar operaciones activas.
- Colocar obligaciones emitidas por terceros y prestar su garantía para el pago de capital e intereses.

1.1.1.3 Entidades fuera de plaza o Entidades Off Shore

“Se entenderá por entidades fuera de plaza o entidades off shore, aquellas entidades dedicadas principalmente a la intermediación financiera, constituidas o registradas bajo leyes de un país extranjero” (8:44)

Entre los requisitos que dicta el artículo 113 “Requisitos para su funcionamiento” de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 están:

- Que en forma escrita acepten quedar bajo la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos.
- Que presenten toda la información periódica u ocasional que le sea requerida por la Superintendencia de Bancos y por el Banco de Guatemala.
- Que acrediten a la Superintendencia de Bancos de Guatemala, a intercambiar información con las autoridades supervisoras de su país de origen.
- Que las autoridades supervisoras bancarias del país de origen apliquen estándares prudenciales internacionales, como mínimo los establecidos en Guatemala, así como requerimientos patrimoniales y de liquidez.
- Que las empresas controladores cubran las deficiencias patrimoniales, si así fuera el caso.
- Que comuniquen por escrito a sus clientes que los depósitos percibidos no están cubiertos por el fondo para la protección del ahorro.

1.1.2 Instituciones Auxiliares de Apoyo al Sistema Financiero Bancario

El sistema bancario se complementa con otras actividades que le permiten otorgar una diversa gama de productos a los clientes que posee, por lo que actualmente, existen otras instituciones dedicadas a apoyar a los bancos en el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.1.2.1 Compañías Almacenadoras

El artículo 1 de la Ley de Almacenes Generales de Depósito, Decreto 1746, indica que “son empresas que tienen el carácter de instituciones auxiliares de crédito, cuyo titular debe ser una sociedad anónima guatemalteca, cuyo objeto es el depósito, la conservación, custodia, manejo, distribución, compra y venta por cuenta ajena de mercancías o productos de origen nacional o extranjero y la emisión de los Títulos-Valores o Títulos de Crédito. (9:1)

Sólo los Almacenes Generales de Depósito pueden emitir Certificados de Depósito y Bonos de Prenda, los cuales son transferibles por simple endoso. El Certificado de Depósito acredita la propiedad y depósito de la mercadería o producto. Los Bonos de Prenda representan el contrato de préstamo con la consiguiente garantía de las mercancías o productos depositados, y confieren por sí mismos los derechos y privilegios de un crédito prendario.

Entre las funciones principales que realizan los Almacenes Generales de Depósito están:

- Expedir Certificados de Depósito y Bonos de Prenda sobre mercancías o productos en proceso de transformación o de beneficio.
- Negociar los títulos que emitan por cuenta de los respectivos depositantes; y avalar el pago de Bonos de Prenda que emitan, por un máximo del 70% del valor real de los productos o mercancías.
- Colaborar en la importación o exportación de mercancías o productos, por cuenta ajena.
- Colaborar con los productores que sean sus clientes en la obtención del financiamiento necesario para estimular las exportaciones guatemaltecas.
- Almacenar mercancías o productos terminados que no hayan pagado derecho de importación.

1.1.2.2 Empresas Aseguradoras y Empresas Reaseguradoras

Son empresas especializadas que se rigen por el decreto No. 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora, y que de conformidad con las condiciones pactadas, están obligadas al pago de una suma de dinero al asegurado, por eventos que causen daños o pérdidas, debiendo pagar una prima correspondiente.

Clases más importantes de seguros

a) Seguros de Personas: Cubre riesgos de posibilidad de muerte, accidente, enfermedad, incapacidad o pérdida de miembros que puedan interrumpir la generación de ingresos de un individuo.

Dentro de éstos se citan los siguientes:

- Seguro de Vida Individual.
- Seguro de Vida Colectivo.
- Seguro de Accidentes Personales.
- Seguro de Hospitalización y Gastos Médicos.

b) Seguros de Bienes o Cosas (Daños a la Propiedad). Cubren los riesgos patrimoniales de una persona natural o jurídica. Cubre riesgos como incendio, terremoto, riesgos marítimos, robo y hurto, rotura de cristales y otros.

Dentro de éstos se citan los siguientes:

- Seguro contra Incendio.
- Seguro de Vehículos.
- Seguro de Transporte.
- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Seguro contra todo Riesgo de Construcción.
- Seguro de Computadoras y Equipos Electrónicos.
- Seguro de Explosión de Calderas.
- Seguro de Robo.

Entre las funciones principales que realizan las Compañías de Seguro están:

- Colocar contratos de seguro o reaseguro.
- Constituir e invertir sus reservas y patrimonio técnico.
- Crear y negociar obligaciones subordinadas.
- Constituir depósitos en instituciones financieras nacionales y del exterior para el cumplimiento de sus obligaciones.

1.1.2.3 Empresas Aseguradoras autorizadas para operar Seguros de Caución

Son empresas especializadas que se comprometen mediante el pago de una prima, a pagar a un tercero llamado beneficiario, solidariamente con el fiado, a garantizar el cumplimiento de una determinada obligación, en el caso de que este último no la cumpla, por causas exclusivas de su competencia. Las partes que intervienen son: Quien otorga la ejecución, quién se presenta como oferente y quién garantiza el pago de dinero,

Entre los tipos de seguros de caución que existen se pueden mencionar:

- De Fidelidad.
- Judiciales.
- Administrativas ante el Gobierno.
- Administrativas ante Particulares.

1.1.2.4 Casas de Cambio

Son instituciones que se dedican exclusivamente a la compra-venta de moneda extranjera, deben constituirse como sociedades anónimas, con capital mínimo de Q 650,000 asignado exclusivamente a operaciones cambiarias.

Las casas de cambio con autorización previa de la Junta Monetaria y con opinión favorable de la Superintendencia de Bancos, podrá aumentar su capital asignado a operaciones cambiarias.

1.1.2.5 Casas de Bolsa

Son sociedades anónimas autorizadas y supervisadas por la Bolsa de Valores y por la Superintendencia de Bancos. Prestan servicios de asesoría en materia de operaciones bursátiles a los emisores y a los inversionistas. Actúan como intermediarios en la

negociación de Títulos valores, efectuando todas las transacciones de compra / venta por medio de la Bolsa de Valores.

Entre las principales funciones de la bolsa de valores están:

- Promueve un mercado de capitales, propiciando la participación del mayor número de personas, a través de la compra y venta de toda clase de títulos valores objeto de transacción.
- Celebra sesiones de negociación diariamente, proporcionando la infraestructura tecnológica necesaria, y facilitando la comunicación entre los Agentes representantes de las Casas de Corredores de Bolsa y los emisores de títulos valores.
- Tiene entre sus principales objetivos la eficiente canalización del ahorro interno hacia las necesidades de inversión que requieren recursos financieros adicionales, sean éstas entidades públicas o privadas.
- Ofrece al inversionista las suficientes condiciones de legalidad y seguridad en las transacciones que se realicen por medio de ella, con base en su Reglamento Interno.
- Adopta las medidas adecuadas para fomentar el ahorro e inversión, permitiendo una mayor participación accionaria, y vela porque se cumplan las normas para mantener la seriedad y confianza en los títulos valores, ajustando las operaciones a las leyes, reglamentos y a las mas estrictas normas de ética.
- Lleva el registro de cotizaciones y precios efectivos de los títulos valores, y tiene a disposición del público la información sobre todo lo que acontece en el mercado bursátil.
- La entrega de información oportuna es un elemento indispensable en el mercado bursátil, ya sea a través de publicaciones de boletines y servicios de información en línea u otra que se considere adecuada, a efecto de garantizar transparencia en las operaciones.

1.1.2.6 Operadora de Tarjeta de Crédito

Las operadoras de tarjeta de crédito, son instituciones que cumplen las siguientes funciones:

a) Con el tarjetahabiente:

- Efectuar la entrega del plástico que permitirá hacer uso del financiamiento aprobado.
- Realizar la liquidación de gastos.
- Garantizar que los establecimientos afiliados brinden las mismas condiciones, como que si se comprara en efectivo.

b) Con el establecimiento afiliado

- Pagar de conformidad, el monto de las transacciones efectuadas por el tarjeta habiente.

1.1.2.7 Empresas de arrendamiento financiero

Las arrendadoras, adquieren los bienes a solicitud de un cliente llamado arrendatario, y como propietarios legítimos se los da en arrendamiento para que los use un determinado tiempo con una opción a comprar los bienes al final del plazo. Por lo regular los bienes son vehículos, maquinaria, equipos de cómputos o industriales, entre otros.

1.1.2.8 Empresas de factoraje

Son empresas que proporcionan liquidez inmediata a empresas que han otorgado créditos a clientes, mediante el anticipo del pago de facturas por cobrar, las cuales tienen un vencimiento posterior, cuyo valor que tiene que ser cobrado por la empresa a la cual se le proporciona el efectivo.

1.1.3 Grupos Financieros

“Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las 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”. (8:11)

El artículo 29 “Facultades de las empresas del grupo financiero” detalla las facultades que tienen las empresas para formar parte de un grupo financiero:

- “Actuar de manera conjunta frente al público.
- Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación. En todo caso, deberán agregar la expresión “Grupo Financiero” y la denominación de dicho grupo.
- Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos”. (8:12)

Al 30 de abril de 2012, existen 12 grupos financieros que se encuentran bajo vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, los cuales se detallan a continuación:

- Grupo Financiero Corporación BI
- Grupo Financiero de Occidente
- Grupo Financiero Agromercantil
- Grupo Financiero Citibank de Guatemala
- Grupo Financiero Bac-Credomatic
- Grupo Financiero G&T Continental
- Grupo Financiero Reformador
- Grupo Financiero Banco Internacional
- Grupo Financiero de Inversión
- Grupo Financiero Banrural
- Grupo Financiero Banco de Los Trabajadores
- Grupo Financiero Vivibanco

A esa misma fecha, las instituciones legalmente autorizadas para operar en el país se detallan a continuación:

Tipo de Institución	Autorizados
Bancos Privados Nacionales	18
Sociedades Financieras Privadas	14
Entidades Fuera de Plaza Off Shore	7
Compañías Almacenadoras	15
Empresas Aseguradoras y Reaseguradoras	17
Empresas Aseguradoras autorizadas para operar Seguros de Caucción	11
Casas de Cambio	2
Casas de Bolsa	12
Tarjetas de Crédito	7
Empresas de arrendamiento financiero	2
Otras	3

Fuente: www.sib.gob.gt

1.2 Normativa Legal Aplicable a Bancos

En Guatemala ha sido creada una diversa gama de Leyes y Reglamentos aplicables al Sistema Financiero Guatemalteco con el fin de normar las actividades realizadas en este ámbito; entre las más importantes podemos mencionar:

1.2.1 Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002)

Tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

La ley fue creada para tener un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, así mismo, que se necesita de una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y prestar mejores servicios a sus usuarios. La ley está estructurada de la siguiente manera:

Título I	Disposiciones Generales
Título II	Constitución, Autorización, Capital y Administración de Bancos
Título III	Grupos Financieros
Título IV	Los Bancos, sus Operaciones y Servicios

Título V	Prohibiciones y Limitaciones
Título VI	Administración de Riesgos
Título VII	Régimen de Contabilidad y Divulgación de Información
Título VIII	Capital y Reservas
Título IX	Regularización, Suspensión de Operaciones y Exclusión de Activos y Pasivos
Título X	Fondo para la Protección del Ahorro
Título XI	Sanciones
Título XII	Medio de Impugnación
Título XIII	Régimen Procesal
Título XIV	Cuotas de Inspección
Título XV	Entidades Fuera de Plaza
Título XVI	Disposiciones Transitorias y Finales

1.2.2 Ley de Supervisión Financiera (Decreto No. 18-2002)

Fue creada como marco regulatorio para el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Bancos y para que tenga la capacidad de desarrollar su labor de vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

La ley de Supervisión Financiera está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I	Superintendencia de Bancos.
Capítulo II	Organización de La Superintendencia de Bancos.
Capítulo III	Casos Especiales.

1.2.3 Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto No. 67-2001)

Tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.

La Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos está estructurada así:

Capítulo I	Objeto de la Ley.
Capítulo II	Del delito, de los responsables y de las penas.
Capítulo III	Del procedimiento, Providencias Cautelares.

Capítulo IV	De las personas obligadas y sus obligaciones.
Capítulo V	Creación y funcionamiento de la Intendencia de Verificación Especial.
Capítulo VI	Disposiciones Finales.

1.2.4 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto No. 58-2005)

Tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. Está estructurada de la forma siguiente:

Capítulo I	Disposiciones Generales.
Capítulo II	Delito, de los responsables y de las penas.
Capítulo III	Procedimiento y Providencias Cautelares.
Capítulo IV	Extradición, Refugio y Asilo.
Capítulo V	Régimen de Personas Obligadas y Medidas Administrativas.
Capítulo VI	Cooperación Internacional.
Capítulo VII	Disposiciones Finales y Transitorias.

1.2.5 Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto No. 94-2002)

Es el marco regulatorio que rige el sistema cambiario del país el cual incluye la contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas, así mismo, la tenencia y manejo de depósitos y cuentas en moneda extranjera, así como operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior. Establece lineamientos generales que deben aplicarse en las transacciones anteriormente mencionadas y actualmente la ley está compuesta por un único capítulo de 10 artículos.

1.2.6 Ley Monetaria (Decreto No. 17-2002)

Dicta el marco regulatorio a seguir en la emisión, aprobación de impresión, impresión, circulación y canje de billetes y monedas dentro del territorio de la República, lo anterior a cargo exclusivamente de la Junta Monetaria y el Banco de Guatemala. Menciona también lo referente a las denominaciones, características, diseños y aleaciones de los billetes y las monedas que se aprueban.

1.2.7 Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto No. 16-2002)

Tiene por objeto normar lo concerniente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala.

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala está estructurada de la siguiente manera:

Título I	Objetivo y los Aspectos Financieros y Contables
Título II	Dirección Administración y Ejecución
Título III	Estabilización Monetaria
Título IV	Operaciones del Banco
Título V	Relaciones con el Estado
Título VI	Transparencia en la Información
Título VII	Sanciones
Título VIII	Disposiciones Generales, Transitorias y Finales

1.3 Definición de Banco

Los bancos son instituciones que podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

1.4 Constitución, autorización, capital y administración de bancos

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, dicta los lineamientos para la realización de operaciones de los bancos nacionales.

1.4.1 Constitución

“Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los bancos extranjeros podrán:

- a) Establecer sucursales en la República.

b) Registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional.

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y remitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional.

La Junta Monetaria reglamentará los requisitos, trámites y procedimientos para el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros.” (8:3)

1.4.2 Autorización

“La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros. No podrá autorizarse el establecimiento de una sucursal de banco extranjero sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.

Para efectos del dictamen correspondiente, la Superintendencia de Bancos deberá asegurarse, mediante las investigaciones que estime convenientes, sobre el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- a) Que el estudio de factibilidad presentado sea amplio y suficiente para fundamentar el establecimiento, operaciones y negocios de la entidad cuya autorización se solicita; estudio que incluirá sus planes estratégicos;
- b) Que el origen y monto del capital, las bases de financiación, la organización y administración, aseguren razonablemente el ahorro y la inversión;
- c) Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad y responsabilidad de los socios fundadores aseguren un adecuado respaldo financiero y de prestigio para la entidad;
- d) Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, así como los conocimientos y experiencia en la actividad bancaria, bursátil y financiera de los organizadores, los miembros del consejo de administración y los administradores propuestos, aseguren una adecuada gestión de la entidad;
- e) Que las afiliaciones, asociaciones y estructuras corporativas, a su juicio, no expongan a la futura entidad a riesgos significativos u obstaculicen una supervisión efectiva de sus actividades y operaciones por parte de la Superintendencia de Bancos; y,
- f) Que se ha cumplido con los demás trámites, requisitos y procedimientos establecidos por la normativa aplicable.

Los requisitos, trámites y procedimientos para la constitución y autorización de bancos, el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros y el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros serán reglamentados por la Junta Monetaria.

La Junta Monetaria en cualquier caso deberá, sin responsabilidad alguna y previo informe de la Superintendencia de Bancos, y observando el debido proceso, revocar la autorización otorgada cuando se compruebe que él o los solicitantes presentaron información falsa.

Si el banco de que se trate fuere inscrito definitivamente en el Registro Mercantil y se comprobare el extremo a que se refiere el párrafo anterior, la Junta Monetaria deberá, previo informe de la Superintendencia de Bancos, y sin responsabilidad alguna, revocar la

autorización otorgada y solicitará a dicho Registro que proceda, sin responsabilidad de su parte, a cancelar la inscripción correspondiente”. (8:4)

1.4.3 Inicio de Operaciones, Apertura y Traslado

“Los bancos y las sucursales de bancos extranjeros, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, deberán iniciar operaciones dentro del plazo de seis meses siguientes a la fecha de notificación de la autorización para la constitución o para el establecimiento, por parte de la Junta Monetaria, plazo que, ante solicitud razonada, podrá ser prorrogado por la Superintendencia de Bancos por una sola vez, hasta por igual plazo.

La falta de inicio de operaciones dentro del plazo establecido hará caducar automáticamente la autorización otorgada, debiendo el Registro Mercantil cancelar la inscripción correspondiente, para cuyo efecto la Superintendencia de Bancos deberá oficiar lo pertinente a dicho Registro.

La apertura, traslado, clausura de sucursales o agencias de bancos nacionales, así como agencias de sucursales de bancos extranjeros ya establecidos en el país, puede realizarse sin más trámite que dar aviso por escrito a la Superintendencia de Bancos por lo menos con un mes de anticipación. Cuando la entidad esté sujeta a un plan de regularización, la apertura, traslado o cierre de sucursales o agencias requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos”. (8:6)

1.4.4 Impedimentos

“No podrán actuar como organizadores, accionistas o administradores propuestos del banco en formación:

- a) Los miembros de la Junta Monetaria, así como los funcionarios del Banco de Guatemala y de la Superintendencia de Bancos que intervengan en su estudio y proceso de autorización.
- b) Los menores de edad.
- c) Los quebrados o insolventes, mientras no hubieren sido rehabilitados.
- d) Los que sean deudores reconocidamente morosos;

- e) Los directores y administradores de bancos en proceso de ejecución colectiva por requerimiento de la Junta Monetaria o de la Superintendencia de Bancos;
- f) Los condenados por quiebra culpable o fraudulenta;
- g) Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad;
- h) Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos o malversación de fondos;
- i) Los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración, o dirección en entidades bancarias y financieras; y,
- j) Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

La Superintendencia de Bancos velará por el debido cumplimiento de lo dispuesto en este artículo y, en consecuencia, abrirá la correspondiente investigación a la posible infracción del mismo, por lo que cuando proceda, denegará la participación de la o las personas que tengan alguno de los impedimentos indicados”. (8:7)

1.4.5 Capital

El capital primario de un banco se integra por el capital pagado, otras aportaciones permanentes, la reserva legal y las reservas de naturaleza permanente provenientes de utilidades retenidas, y las aportaciones del Estado en el caso de los bancos estatales.

El capital complementario se integra por las ganancias del ejercicio, ganancias de ejercicios anteriores, el superávit por reevaluación de activos, otras reservas de capital, instrumentos de deuda convertible en acciones y deuda subordinada contratada a plazo mayor de cinco años.

1.4.5.1 Capital Social

“El capital social de los bancos nacionales estará dividido y representado por acciones, las cuales deben ser nominativas”. (8:7)

1.4.5.2 Capital pagado mínimo inicial

“El monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional, será fijado por la Superintendencia de Bancos con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria, el cual podrá ser modificado por dicha Junta cuando lo estime conveniente.

El monto mínimo de capital pagado inicial será revisado por la Superintendencia de Bancos, por lo menos cada año, quien publicará en el diario oficial el monto de capital pagado inicial determinado. Dicho capital debe ser cubierto totalmente en efectivo”. (8:7)

1.4.5.3 Aumento de capital

“Sin perjuicio de los supuestos en que proceda exigir un aumento obligatorio de capital social para evitar situaciones de insolvencia o iliquidez, los bancos y las sucursales de bancos extranjeros podrán aumentar su capital autorizado, de lo cual deberán informar a la Superintendencia de Bancos dentro de los cinco días siguientes a dicho aumento. En el caso de bancos nacionales, las acciones que representen dicho aumento deberán ser nominativas. Todo pago correspondiente a un aumento de capital, en ambos casos, debe realizarse totalmente en efectivo”. (8:8)

1.4.5.4 Capital de sucursales de bancos extranjeros

“El capital pagado de las sucursales de bancos extranjeros deberá ingresar, radicar y mantenerse efectivamente en el país y no podrá ser retirado sin autorización previa y expresa de la Junta Monetaria. Los bancos extranjeros que obtengan autorización para establecer sucursales en el país responderán ilimitadamente con todos sus bienes por las operaciones que efectúen en el mismo, y así deberán acreditarlo.

La Junta Monetaria reglamentará lo concerniente a este artículo y al retiro del país de las sucursales de bancos extranjeros”. (8:8)

1.4.5.5 Adquisición de acciones

“Las personas que adquieran directa o indirectamente una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado de un banco, deberán contar con la autorización de la Superintendencia de Bancos, quien verificará el cumplimiento de los requisitos para accionistas de nuevas entidades bancarias. De igual manera se procederá en el caso de

aquellos accionistas del banco que aumenten el monto de su participación accionaria y con ello alcancen el porcentaje indicado. Si no se cuenta con la autorización respectiva, el banco no los podrá admitir como accionistas o, en su caso, no podrá inscribir ni reconocer su participación en acciones por el excedente del porcentaje indicado.

Los bancos deberán presentar en el mes de enero de cada año a la Superintendencia de Bancos, la información que contenga la integración de sus accionistas, así como el monto y porcentajes de participación de cada uno en el capital social de los mismos, referido al 31 de diciembre del año anterior, sin perjuicio de que ésta, en cualquier momento, requiera dicha información a la fecha que lo estime conveniente.

Los nombres de los integrantes de las juntas directivas o consejos de administración y gerencias de las entidades bancarias deberán ser publicados por éstas, en medios de divulgación disponibles al público en general.

Las entidades bancarias deberán llevar un registro de acciones nominativas que permita identificar, en todo momento, quiénes son los socios de la entidad”. (8:8)

1.4.6 Consejo de administración y gerencia

“Los bancos deberán tener un consejo de administración integrado por tres o más administradores, quienes serán los responsables de la dirección general de los negocios de los mismos.

Los miembros del consejo de administración y gerentes generales, o quienes hagan sus veces, deberán acreditar que son personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros.

El cambio de miembros en el consejo de administración y gerentes generales deberá ser comunicado a la Superintendencia de Bancos dentro de los quince días siguientes a su nombramiento, para las verificaciones del cumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior. Si la Superintendencia de Bancos constata que una o más de las personas nombradas no reúnen los requisitos establecidos, deberá ordenar al banco que proceda a

realizar nuevos nombramientos, a más tardar dentro de los sesenta días calendario siguientes en que dicha Superintendencia le haya notificado tal circunstancia. En caso contrario, los nombramientos objetados quedarán sin efecto”. (8:9)

1.4.6.1 Deberes y atribuciones del Consejo de Administración

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, artículo 21, establece los deberes y atribuciones del Consejo de Administración y son los siguientes:

- “ a) Ser responsable de la liquidez y solvencia del banco.

- b) Definir la política financiera y crediticia del banco y controlar su ejecución.

- c) Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.

- d) Velar porque las operaciones activas y contingentes no excedan los límites establecidos en la presente Ley.

- e) Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con el banco.

- f) Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad bancaria y del grupo financiero, en su caso, los cuales deben estar respaldados por auditoría interna y, anualmente, por el informe de los auditores externos, con su correspondiente dictamen y notas a los estados financieros. Así como resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos.

- g) En general, cumplir y hacer cumplir las disposiciones y regulaciones que sean aplicables al banco”. (8:9)

1.4.6.2 Responsabilidades

“Serán civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Todo acto, resolución u omisión de los miembros del consejo de administración que contravenga disposiciones legales o reglamentarias, o que cause daño o perjuicio al banco, los hará incurrir en responsabilidad para con el mismo y para con terceros, y responderán ilimitadamente ante éstos con sus bienes personales.

Quedarán exentos de responsabilidad quienes hubieren hecho constar su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto”. (8:10)

1.5 Clasificación de los bancos

Los bancos pueden clasificarse de la siguiente manera:

1.5.1 Según el origen de capital

Se pueden clasificar en:

1.5.1.1 Bancos Públicos

El capital es aportado por el estado. Por lo general un banco público es creado por el gobierno de un país con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía nacional. En Guatemala, el único banco público que actualmente se encuentra operando es el Crédito Hipotecario Nacional (CHN).

1.5.1.2 Bancos Privados

El capital es aportado por accionistas particulares. Son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función es la intermediación financiera habitual.

1.5.1.3 Bancos Mixtos

Su capital se forma con aportes privados y públicos.

1.5.2 Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros

En el artículo 2 Denominación, se dicta la siguiente clasificación:

1.5.2.1 Bancos Nacionales

Son los que operan en territorio nacional u operan localmente dentro de un país.

1.5.2.2 Bancos Extranjeros

El artículo 6 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que los bancos extranjeros podrán:

- a) Establecer sucursales en la República.
- b) Registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional.

Además establece que el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país.

1.6 Operaciones que realizan los bancos

Los bancos autorizados podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

1.6.1 Operaciones pasivas

“Las operaciones pasivas están compuestas principalmente por el efectivo que depositan los clientes en una institución bancaria, los cuales quedan obligados a devolvérselo en las condiciones que se acuerden, asimismo, las conforman otro tipo de operaciones como la obtención de financiamiento, negociación de bonos entre otras”. (27)

Entre las operaciones pasivas que realizan los bancos se pueden mencionar:

1.6.1.1 Recibir depósitos monetarios

Las cuentas de depósitos monetarios se caracterizan porque los fondos depositados en ellas son de disponibilidad inmediata y en efectivo, mediante cualquier instrumento facilitado por la entidad para obtener las cantidades de dinero consignadas en ellas. El retiro del efectivo se puede realizar mediante cheque, tarjeta de débito y nota de débito.

1.6.1.2 Recibir depósitos a plazo

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse antes del vencimiento del plazo pactado. Los intereses que se pagan por estos depósitos queda a criterio y política de cada banco.

Si las condiciones pactadas lo permiten, el dinero depositado puede renovarse constantemente.

Hay que considerar que por lo regular si se quiere efectuar la cancelación anticipada del depósito, el banco podría cobrar una comisión por efectuar tal retiro.

1.6.1.3 Recibir depósitos de ahorro

Las cuentas de ahorros se caracterizan por que las operaciones realizadas en las mismas quedan consignadas en la libreta que se entrega al titular de la cuenta. Permite disponer de efectivo de forma rápida considerando que la libreta física debe permanecer en poder del cliente, debiendo actualizarla cuando considere conveniente. Actualmente la cuenta de ahorro también puede llevar vinculada tarjeta de débito para disponer de los fondos disponibles.

1.6.1.4 Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización

Es un título o certificado emitido por una entidad estatal o privada que origina una obligación financiera contraída por un inversionista, en el cual se determina el monto, plazo, moneda y secuencia de pagos.

Cuando un inversionista compra un bono, le esta prestando su dinero a cierta institución. En retorno a este préstamo el emisor promete pagarle al inversionista unos intereses durante la vida del bono para que el capital sea reinvertido a dicha tasa cuando llega a vencimiento.

1.6.1.5 Obtener financiamiento del Banco de Guatemala

El Banco de Guatemala podrá otorgar crédito a los bancos del sistema, únicamente para solventar deficiencias temporales de liquidez, considerando para ello un informe que sobre la situación patrimonial y de cartera del banco solicitante le deberá presentar el Superintendente de Bancos.

El monto del crédito no podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del equivalente del patrimonio computable del banco de que se trate, quien deberá garantizarlo con garantía prendaria de créditos o garantía hipotecaria. El plazo de dicho crédito no podrá ser mayor de treinta (30) días calendario, el cual, a solicitud razonada del banco de que se trate, podrá ser prorrogado por la mitad del plazo original. La tasa de interés a ser aplicada al crédito deberá ser superior a la que en promedio aplique en operaciones activas el Banco de que se trate. Únicamente se podrá otorgar, a un mismo Banco, hasta un máximo de dos (2) créditos en un período de doce (12) meses, siempre que los mismos se otorguen en dos meses no consecutivos dentro de tal período.

1.6.1.6 Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros

Las instituciones financieras pueden otorgarse créditos interbancarios negociando las condiciones favorables para ambas instituciones.

1.6.1.7 Crear y negociar obligaciones subordinadas

Es un instrumento de captación de recursos muy utilizado por las entidades bancarias para ampliar su capacidad de préstamo. Se caracteriza porque en el caso de quiebra de una entidad bancaria, es la última obligación a pagarse, quedando subordinada al pago de los demás acreedores.

1.6.1.8 Realizar operaciones de reporto como reportado

El reporto es una operación de crédito a corto plazo que consiste en la inversión en valores por un plazo determinado, vencido el cual, el inversionista se obliga a devolver los mismos u otros de la misma especie, cantidad y emisor a la contraparte, por un precio generalmente superior al negociado en la primera operación.

1.6.2 Operaciones activas

“Son operaciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados con el propósito de generar productos para el banco. Son aquellas operaciones por las cuales los bancos comerciales prestan apoyo financiero a sus clientes.” (27)

Entre las operaciones activas que realizan los bancos están:

1.6.2.1 Otorgar créditos

Consiste en dar dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

1.6.2.2 Realizar descuento de documentos

Consiste en entregar a una institución financiera un documento a cobrar a cambio del valor nominal en efectivo, menos los intereses correspondientes al plazo faltante y menos otros gastos y comisiones administrativas que cobra el banco.

1.6.2.3 Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito

Es un instrumento de pago, sujeto a regulaciones internacionales, mediante el cual un banco (Banco Emisor) obrando por solicitud y conformidad con las instrucciones de un cliente (ordenante) debe hacer un pago a un tercero (beneficiario) contra la entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones de crédito. En otras palabras, es un compromiso escrito asumido por un banco de efectuar el pago al vendedor a su solicitud y de acuerdo con las instrucciones del comprador hasta la suma de dinero indicada, dentro de determinado tiempo y contra entrega de los documentos indicados.

1.6.2.4 Conceder anticipos para exportación

Un anticipo de exportación, es aquel adelanto solicitado por el exportador de los bienes con garantía de los documentos que respaldan las exportaciones.

1.6.2.5 Emitir y operar tarjeta de crédito

En la emisión de una tarjeta de crédito, se le autoriza al tarjetahabiente a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Los usuarios tienen un límite de crédito autorizado, en base a los ingresos que perciben y capacidad de pago, pero no se les requiere que paguen la cantidad total cada mes.

La mayor ventaja es la flexibilidad que le da al usuario, quien puede pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual o puede pagar una parte. La tarjeta establece el pago mínimo y determina los cargos de financiamiento para el saldo pendiente. Las tarjetas de

crédito también se pueden usar en los cajeros automáticos o en un banco para servirse de un adelanto de efectivo aunque, a diferencia de las tarjetas de débito, se cobra un interés por la disposición, comisión y, en algunos países, un impuesto porque se trata de un préstamo.

1.6.2.6 Realizar arrendamiento financiero

Es un contrato mediante el cual, el arrendador traspassa el derecho a usar un bien a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo ó renovar el contrato.

En efecto, vencido el término del contrato, el arrendatario tiene la facultad de adquirir el bien a un precio determinado, que se denomina residual, puesto que su cálculo viene dado por la diferencia entre el precio originario pagado por el arrendador (más los intereses y gastos) y las cantidades abonadas por el arrendatario al arrendador.

1.6.2.7 Realizar factoraje

Es la adquisición de créditos provenientes de ventas de bienes muebles, de prestación de servicios o de realización de obras, otorgando anticipos sobre tales créditos, asumiendo o no sus riesgos. Por medio del contrato de factoraje un comerciante o fabricante cede una factura u otro documento de crédito a una empresa de factoraje a cambio de un anticipo financiero total o parcial. La empresa de factoraje deduce del importe del crédito comprado, la comisión o interés y otros gastos.

Entre otras operaciones activas que realizan los bancos se pueden mencionar:

- Realizar operaciones de reporto como reportador.
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso.
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros.

1.6.3 Servicios

En la actualidad, el cambio en las necesidades de las empresas, familias e instituciones, ha logrado que la actividad bancaria obtenga un giro orientándola a los servicios, que se

convierten en una importante fuente de ingresos por la reducción de margen de intermediación. Entre los servicios que puede prestar un banco están:

- Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos.
- Apertura de cartas de crédito.
- Efectuar operaciones de cobranza.
- Realizar transferencia de fondos.
- Arrendar cajillas de seguridad.

1.6.4 Operaciones de confianza

- Cobrar y pagar por cuenta ajena.
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras.
- Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena.
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

1.6.5 Pasivos contingentes

- Otorgar garantías.
- Otorgar avales.
- Otorgar seguros de caución.
- Emitir o confirmar cartas de crédito.

1.6.6 Administración de Fideicomisos

- De Administración
- De Garantía.
- De Inversión.

CAPÍTULO II

CARTERA DE CRÉDITOS

2.1 Concepto de Crédito

El crédito es una operación financiera que consiste en otorgar una cantidad de dinero a determinada persona durante un período de tiempo establecido.

Comúnmente a esta persona individual o jurídica se le llama “deudora”, la cual debe cumplir los requisitos establecidos para el otorgamiento del crédito para que no represente riesgo para el banco.

La característica de los créditos es que generan intereses y comisiones los cuales deben ser pagados en cuotas que pueden ser mensuales, semestrales, anuales, etc.

La cantidad de dinero prestada se llama “capital”.

El período de tiempo establecido para pagar el crédito se conoce como el “plazo”.

El “interés” es el precio que se paga por disponer de ese dinero.

Cabe mencionar que en Guatemala, los créditos están sujetos a una reserva o provisión, la cual es calculada en función de los meses de mora que consignen dentro de una institución bancaria y del tipo de agrupación al que pertenezcan.

En relación a los créditos, al igual que con el Riesgo Operativo, el Comité de Basilea da un concepto de Riesgo de Crédito que se define a continuación: “Es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato”. (27)

El Acuerdo de Basilea I publicado en 1988, estableció los primeros estándares internacionales para el cálculo de los requerimientos de capital para Riesgo de Crédito, reforzados en 2004 en el Acuerdo de Basilea II, con el objetivo de que los bancos reflejen de una manera más adecuada su perfil de riesgo a través del cálculo de sus requerimientos de capital. Actualmente, el anexo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito emitido por la Junta Monetaria por medio de la resolución JM-93-2005, contiene los lineamientos para gestionar dicho riesgo acá en Guatemala.

2.2 Tipos de Crédito

Dentro del sistema financiero guatemalteco existe una amplia gama de créditos que pueden ser otorgados tanto a personas individuales como a personas jurídicas dependiendo especialmente de su garantía, entre los que se pueden mencionar:

2.2.1 Fiduciarios

Se refiere al crédito que se otorga a una persona individual o jurídica, sin garantías reales que amparen la operación. Por lo regular en este tipo de crédito se solicita un fiador el cual será la persona que cumplirá con la obligación al momento que el deudor titular incumpla con los términos establecidos. La garantía fiduciaria puede darse en combinación con cualquier otra garantía. Es de importancia hacer notar que la garantía no es el requisito a cumplir para la concesión de un crédito, sino que es un elemento más que asegura la recuperación en caso de que el deudor por circunstancias extraordinarias no pueda hacer efectiva la liquidación, ya que primero debe haberse analizado toda la situación del solicitante.

2.2.2 Hipotecarios

Se refiere al crédito que se otorga a una persona individual o jurídica, la cual presenta como garantía, bienes inmuebles que amparan la operación efectuada.

En este tipo de crédito el deudor debe cumplir con ciertos requisitos generales que se mencionan a continuación:

- Presentar avalúo bancario donde se haga constar el valor del bien inmueble.
- Que previo al desembolso del crédito, los bienes inmuebles otorgados como garantía estén inscritos a favor del banco en el Registro General de la Propiedad.
- Que los bienes inmuebles estén asegurados durante la vigencia del crédito, mediante una póliza de seguro a favor del banco en caso de ocurrir algún siniestro.

El plazo puede ser de 5 a 25 años dependiendo de las políticas de cada Banco.

2.2.3 Prendarios

Se refiere al crédito que se otorga a una persona individual o jurídica, la cual presenta como garantía bienes muebles que amparan la operación efectuada. Las prendas pueden ser vehículos, maquinaria, herramientas, etc. Actualmente existe el Registro de Garantías

Mobiliarias, la cual es una dependencia pública del Ministerio de Economía que tiene por objeto la inscripción, constitución, modificación, prórroga, extinción y ejecución de garantías mobiliarias. Cualquier acreedor podrá solicitar la inscripción de la constitución de una garantía mobiliaria, a través del formulario registral respectivo.

2.2.4 Bonos de Prenda

Se refiere al crédito que se otorga a una persona individual o jurídica, la cual presenta como garantía mercadería o maquinaria resguardada en alguna almacenadora, la cual puede ser retirada mediante el pago en el banco de cantidades de capital previamente pactadas.

El Bono de Prenda, es un título de crédito que expide un Almacén General de Depósito, a solicitud del depositante mediante el cual se representa un contrato mutuo, celebrado entre el propietario de las mercaderías depositadas y una entidad bancaria, con garantía de las mercaderías que el título especifica.

2.2.5 Descuento de Documentos

Cuando una persona individual o jurídica, tiene una letra de cambio con vencimiento futuro, para tener fondos no necesita esperar hasta el día del vencimiento para cobrarlo a sus clientes, sino descontarlo en una institución bancaria recibiendo el valor líquido, es decir, el valor nominal menos el descuento. El valor nominal es el valor que el documento tiene consignado para ser pagado en la fecha de vencimiento. Descuento, es el interés que las instituciones bancarias perciben rebajándolo del valor nominal.

2.3 Agrupaciones de los créditos

Previo a la definición de las agrupaciones de créditos establecidas en el Anexo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito JM-93-2005, se definirán los siguientes términos:

Créditos empresariales: “Son aquellos activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.” Incluye también el otorgamiento al Gobierno Central, municipalidades y otras instituciones del estado. Es importante mencionar que el crédito

empresarial excluye la agrupación crédito hipotecario para vivienda, consumo y microcrédito”. (15:3)

Activo Crediticio: “Son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.” (15:3)

Endeudamiento total: “Es la suma del endeudamiento directo e indirecto de un deudor con la institución.” (15:3)

El anexo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito emitido por la Junta Monetaria por medio de la resolución JM-93-2005, indica que existen cinco agrupaciones de créditos y se resumen así:

Agrupación	Endeudamiento Total Q.	Endeudamiento Total US\$.	Destino
Empresarial mayores	mayor a Q5,000,000.00	mayor a US650,000.00	Financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios
Empresarial menores	menor a Q5,000,000.00	menor a US650,000.00	Financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios
Microcréditos	mayor a Q160,000.00	mayor a US20,800.00	Financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios.
Hipotecarios para vivienda	-	-	Adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda.
Consumo	menor a Q3,000,000.00	menor a US390,000.00	Adquisición de bienes de consumo/pago de servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial

2.3.1 Consideraciones importantes

- Los créditos hipotecarios para vivienda deben estar garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles.
- En los créditos hipotecarios, se excluyen de esta definición las cédulas hipotecarias.
- En la categoría de Consumo se consideran también las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de créditos de personas individuales.

2.4 Área de cartera de créditos

Por lo general, el área de cartera de créditos de un banco, es el lugar donde se realizan todas las operaciones relacionadas con los créditos que son desembolsados y que han sido previamente aprobados por el departamento de análisis de crédito.

En términos generales, la persona que desembolsa los créditos (desembolsador), debe ser la encargada preferentemente mediante un check list, de revisar que la papelería que conforma el expediente cumpla con todos los requisitos establecidos en las políticas y reglamentos internos, así como en la legislación bancaria.

Es importante que el desembolsador haga una revisión de que los datos de la operación están bien consignados en cada uno de los documentos elaborados que amparan la operación.

Entre la papelería que debe ser parte del análisis por parte del desembolsador, están la resolución de crédito y el documento legal que ampara la operación.

El desembolso se deberá efectuar según las condiciones establecidas por el deudor y entre las más comunes podemos mencionar:

- Depósito en cuentas que el cliente tiene con la institución.
- Emisión de cheques de gerencia al deudor.
- Emisión de cheques de gerencia para pagar a una persona individual o jurídica autorizada por el deudor del crédito.
- Cancelación de otros activos crediticios.

Toda la papelería de operatoria del desembolso del crédito debe quedar en el expediente, como lo son notas de crédito, notas de débito, vouchers de cheques emitidos, etc.

Básicamente debe ser ingresado al sistema informático de créditos todos los datos del crédito que se pacten.

Es importante mencionar que otra etapa principal, es la contabilización oportuna del desembolso del crédito y debe utilizarse como base, las cuentas contables establecidas en el Manual de Instrucciones Contables (MIC).

Dependiendo de la naturaleza y el monto del crédito, el documento legal que ampara la operación puede ser: pagaré, letra de cambio, escritura pública. Al operarse el desembolso, la papelería legal debe ser trasladada para su custodia a la bóveda del banco o algún lugar de máximo resguardo.

Entre otras de las actividades que realiza el personal de cartera de créditos son ampliaciones, reestructuraciones, novaciones, modificaciones de tasas, extorno de intereses, para lo cual deben cerciorarse que la resolución de autorización este acorde a los términos establecidos y que la papelería o los requisitos estén completos.

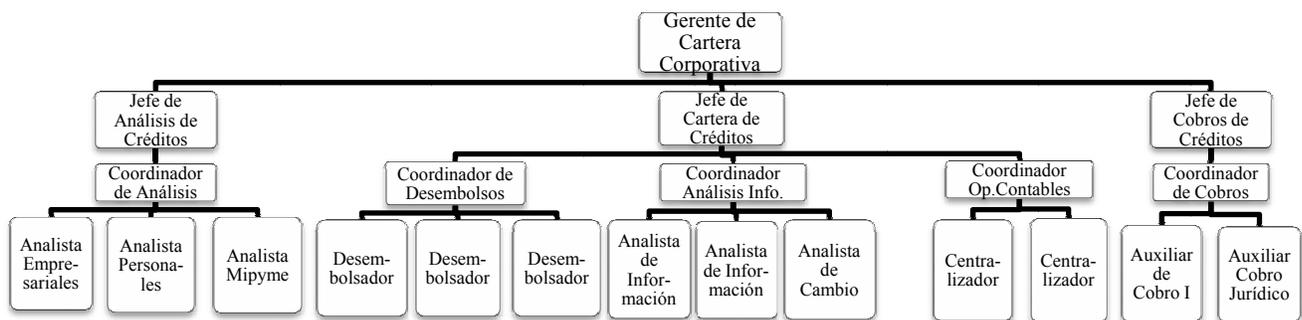
Otra actividad importante, es la preparación de información para ser enviada a la Superintendencia de Bancos. Entre los reportes más importantes podemos mencionar: Saldo de cartera de créditos (Forma E-83), Valuación de activos crediticios, Plan de valuación, entre otros.

Es importante que el personal que labora en el área de cartera de créditos, sea personal con experiencia en la materia, así mismo, con experiencia bancaria, derivado que las operaciones que realizan, son consideradas de alto riesgo, por el impacto económico que pudieran tener en los resultados de un banco.

2.5 Estructura organizacional del área de la Gerencia de Cartera de Créditos

Se presenta la estructura la Gerencia de Cartera Corporativa, de la cual depende el área de cartera de créditos. Las 3 áreas que se incluyen son: Análisis de créditos, Cartera de créditos y Cobros.

El organigrama se presenta a continuación:



Para efecto del trabajo que se está realizando, se tratará exclusivamente el área de cartera de créditos. La cantidad de personal que conforma dicha área, depende del tamaño del banco y el volumen de créditos que se otorguen.

El Jefe de Cartera tiene a cargo la supervisión de las 3 áreas que conforman la Gerencia de Cartera Corporativa, entre sus atribuciones principales están la aprobación de transacciones operativas y contables efectuadas, así como el apoyo en las mejoras de los procedimientos que se efectúan en el área.

El Coordinador de Desembolsos tiene a cargo la supervisión de la apertura de los créditos concedidos, por consiguiente, revisa y aprueba en el sistema la operatoria del crédito y las notas de créditos y cheques emitidos en concepto de los fondos que se otorgan a los clientes.

El Coordinador del Área de Análisis de Información, tiene a cargo la supervisión y aprobación en el sistema de todas las operaciones relacionadas con la reestructura y modificaciones de los créditos, adicionalmente, lo relacionado con los reportes que se remiten a la Superintendencia de Bancos.

El coordinador del área de operaciones contables tiene la función de revisar y aprobar las pólizas contables que se efectúan en el área; asimismo, velar por la integración de las diferencias que se detecten, con el objetivo de efectuar las regularizaciones correspondientes.

2.6 Actividades que elabora el área de cartera de créditos

Entre las actividades que tiene asignadas el área de cartera de créditos están:

2.6.1 Actividades del área de desembolsos

Las actividades que se efectúan en el área de desembolsos se mencionan a continuación:

2.6.1.1 Desembolso de créditos

El desembolso consiste en la entrega de fondos que se efectuará al deudor del crédito mediante entregas parciales o totales, las cuales pueden efectuarse mediante acreditamiento a cuentas de depósitos, emisión de cheques u otra forma que haya sido pactada.

Entre la información general que deben cumplir los solicitantes de crédito y que deben conformar el expediente previo al desembolso, se establecen los siguientes:

“Persona individual:

a) Datos Generales:

- Nombre completo.
- Número de Identificación tributaria (NIT).
- Número de documento de identificación.
- Número de pasaporte.
- Actividad a la que se dedica.
- Dirección particular y comercial.
- Número de teléfono.

b) Solicitud de crédito debidamente firmada.

c) Fotocopia completa del documento de identificación.

d) Patente de comercio de empresa (comerciantes individuales).

e) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.

f) Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios”.

(15:7)

“Persona jurídica:

a) Datos Generales:

- Denominación o razón social.
- Número de identificación tributaria (NIT).
- Actividad económica principal.
- Dirección.
- Número de teléfono.
- Nombre de los representantes legales.

b) Solicitud de crédito firmada por el funcionario responsable.

c) Fotocopia del testimonio de la escritura de constitución de la entidad.

d) Fotocopia de la patente de comercio de empresa y de sociedad.

e) Fotocopia del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.

- f) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias
- g) Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios”.

(15:6)

Con respecto a la información financiera, es importante considerar que para el caso de deudores empresariales mayores y/o menores se debe solicitar lo siguiente:

“Persona jurídica:

- Estados financieros auditados de los dos últimos períodos.
- Estados financieros al cierre del mes con antigüedad no mayor a seis meses.
- Flujo de fondos proyectado firmados por el representante legal”.

“Comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad:

- Estados financieros de los dos últimos períodos certificados por Perito Contador.
- Estados financieros al cierre del mes con antigüedad no mayor a seis meses.
- Flujo de fondos proyectado firmado por el propietario de la empresa”.

“Personas individuales no comerciantes:

- Estado patrimonial firmado por el solicitante o deudor no mayor a cuatro meses.
- Estado de ingresos y egresos.
- Flujo de fondos proyectado firmados por el deudor”.

“Municipalidades

- Estados financieros de los dos últimos períodos certificados por el tesorero municipal y firmados por el alcalde municipal.
- Estados financieros al cierre del mes con antigüedad no mayor a seis meses.
- Flujo de fondos proyectado firmados por el alcalde y tesorero municipal.

Otras instituciones del estado

- Información financiera que permita establecer la capacidad de pago del deudor”.

(15:9)

Para el caso de deudores de microcrédito debe requerirse estado patrimonial y estado de ingresos y egresos.

Para deudores de créditos hipotecarios para vivienda, estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor a cuatro meses a la fecha de solicitud. Así mismo, cuando el solicitante labore en relación de dependencia, deberá adjuntar certificación reciente de ingresos y de antigüedad laboral.

Para deudores de créditos de consumo debe requerirse estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor a cuatro meses a la fecha de solicitud. Cuando el solicitante labore en relación de dependencia deberá adjuntar certificación reciente de ingresos y de antigüedad laboral y no será obligatorio requerir el estado patrimonial y el estado de ingresos y egresos.

En solicitantes en los cuales la garantía sea certificados de depósito a plazo emitidos en la institución no es necesario solicitar información financiera, ya que por incumplimiento se debe pactar que se podrá hacer efectiva la garantía.

En el caso de desembolso de créditos con garantía real, se deberá mantener la información siguiente:

- Certificación del Registro General de la Propiedad donde conste que los bienes dados en garantía están a favor de la institución bancaria
- Fotocopia de póliza de seguro vigentes
- Avalúo bancario

Es importante considerar que en garantía hipotecaria el crédito no podrá exceder el 80% del avalúo bancario y en caso de garantía prendaria 70%. Esta prueba es muy importante que la efectúe la persona encargada del desembolso del crédito.

Debe formar parte del expediente del crédito previo al desembolso, el documento que sirvió para la formalización del crédito entre los que podemos mencionar:

- Pagares.
- Contrato Privado autenticado por Notario.
- Escritura Pública.
- Bono de prenda.
- Letra de cambio.

Otro requisito indispensable, es la resolución del crédito donde se hace constar la aprobación del mismo por las autoridades del banco y las condiciones generales pactadas.

La persona que desembolsa el crédito debe establecer que la documentación anteriormente descrita está conforme los reglamentos y normativa vigente.

Al cumplir el expediente con los requisitos debe procederse a ingresar al sistema de crédito del banco los datos y generar el número de crédito que le será asignado para efecto de identificación del mismo. Los datos a ingresar al sistema serán:

- Deudor del crédito.
- Monto del activo crediticio.
- Programación de desembolsos.
- Forma de pago de capital e intereses.
- Periodo de gracia.
- Tasa de Interés.
- Plazo.
- Destino del crédito.
- Cuenta de depósitos donde será acreditado el desembolso.
- Información de garantías.

2.6.1.2 Ampliaciones de créditos

Consiste en otorgar fondos al deudor del crédito, mediante la ampliación del capital original del mismo. Lo anterior, requiere de operar el monto a ampliar en el sistema y acreditar dicho valor según lo pactado con el cliente.

Los documentos que deben conformar el expediente existente son la resolución de aprobación y el documento legal formalizado, donde se haga constar del monto de la nueva deuda, la nueva forma de pago de capital e intereses entre otras.

2.6.1.3 Novación de créditos

Es cuando se opera un nuevo crédito y éste extingue una obligación previamente otorgada de la misma institución bancaria.

2.6.1.4 Resguardo de expedientes de créditos

Los expedientes que se conformen por el otorgamiento de créditos, deben cumplir con todos los requisitos establecidos en las políticas y reglamentos internos y la legislación nacional vigente.

Es importante identificar el expediente con el número de crédito y el nombre del deudor para su fácil identificación dentro de los archivos del sistema. Es importante que exista un escaneo de los expedientes para que al momento de necesitar información se obtenga inmediatamente mediante el sistema establecido dentro de la institución. El resguardo físico debe ser adecuado, para lo cual debe asignarse un encargado de los mismos.

2.6.1.5 Traslado de documentación legal de créditos a bóveda

Toda la documentación legal que ampara los créditos otorgados debe ser trasladada al área encargada de la custodia de los mismos. Por seguridad y control interno, dicha documentación no debe permanecer en el expediente del crédito, porque la misma constituye la prueba que el deudor posee endeudamiento con la institución en caso de que incumpla con las obligaciones contraídas.

2.6.2 Actividades del área de análisis de información

Las actividades que se efectúan en el área de análisis de información se mencionan a continuación:

2.6.2.1 Reestructuración de créditos

Consiste en modificar la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio. Por lo general es a solicitud del cliente y puede ser efectuada para mejorar la recuperación y el historial del crédito.

2.6.2.2 Prórrogas de créditos

Consiste en ampliar el plazo original del crédito que se pactó con el deudor.

2.6.2.3 Modificaciones de tasa

La modificación de tasa consiste en efectuar el cambio de tasa a un crédito, la cual puede ser incrementada cuando es decidido por las autoridades de la institución o disminuida a solicitud de cliente. En ocasiones depende de las condiciones del mercado financiero.

2.6.2.4 Condonación de Intereses

La condonación de intereses consiste en extornar o quitar los intereses generados de un crédito en específico. Lo anterior puede ocurrir, cuando debe modificarse algún pago mal aplicado en sistema y se necesite condonar intereses para corregir el pago, asimismo, cuando en negociaciones con el cliente, se decida perdonar al cliente de los intereses generados.

2.6.3 Actividades del área de operaciones contables

Dentro de las atribuciones que se efectúan en el área de operaciones contables se mencionan las siguientes:

- Contabilización de operaciones.
- Revisión y aprobación de pólizas contables.
- Envío de pólizas contables al departamento de contabilidad.
- Elaboración de integraciones contables.
- Depuración y corrección de diferencias de valores contables.

2.7 Informes que reporta el área de cartera de créditos ante la Superintendencia de Bancos

Otras de las actividades que se llevan a cabo en el área de Análisis de Información, son los informes que se reportan a la Superintendencia de Bancos, ya que como parte de la supervisión que ejerce este ente, existen varios reportes que son requeridos. Por lo general entre los reportes más importantes que son enviados por el área de cartera de créditos de un banco están:

2.7.1 Forma E-83

Este reporte es enviado mensualmente a la Superintendencia de Bancos y debe entregarse a más tardar durante los primeros cinco días hábiles de cada mes. Se reporta al ente supervisor la información que solicitan referente a la cartera de créditos de la institución. Los cuatro archivos que conforman el reporte son:

2.7.1.1 Archivo de información de créditos nuevos “CC1”

Contendrá la información de todos los activos crediticios que sean concedidos durante el mes que se reporta.

2.7.1.2 Archivo de registro y actualización de personas “CC2”

Contendrá la información personas relacionadas con los activos crediticios, es decir información de deudores y fiadores. Esta información se debe reportar cuando se trate de activos crediticios nuevos o haya cambio de personas relacionadas con dichos activos crediticios.

2.7.1.3 Archivo de saldos y movimientos de créditos “CC3”

Contendrá la información de los saldos y movimientos de cada activo crediticio, es decir, se reporta en este archivo, el total de la cartera de créditos que el banco registra al final del mes que se reporta.

2.7.1.4 Archivo de actualización “CC4”

Contendrá la información de los cambios que se han efectuado a los activos crediticios durante el mes que se reporta. Los tipos de modificación que se reportan en este archivo son: prórroga, reestructuración por ampliación de monto, reestructuración por modificación de forma de pago, reestructuración por ampliación de monto y modificación de forma de pago.

2.7.2 Valuación de activos crediticios

Este reporte es enviado trimestralmente a la Superintendencia de Bancos y contiene el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio así como la constitución de reservas y provisiones. Los saldos reportados son los del cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, y los resultados deben reportarse dentro de los primeros diez días de los meses de mayo, agosto, noviembre y febrero respectivamente.

Las categorías utilizadas para la valuación de activos crediticios son las siguientes:

Categoría	Porcentaje de reserva
A “De riesgo normal”	0%
B “De riesgo superior a lo normal”	5%
C “Con pérdidas esperadas”	20%
D “Con pérdidas significativas esperadas”	50%
E “De alto riesgo de irrecuperabilidad”	100%

Fuente: Anexo a la Resolución JM-93-2005 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito”

Los cuatro archivos que conforman el reporte son:

2.7.2.1 Archivo de valuación de activos crediticios “VC1”

Contiene la valuación de los créditos reportados en la información de Saldo de Cartera (Forma E-83) del mes a que está referida la valuación.

2.7.2.2 Archivo de valuación de otros activos crediticios “VC2”

Contiene el detalle de la información de los activos crediticios registrados en cuentas diferentes al grupo de cuentas “103 Cartera de Créditos”. Es decir que se incluyen los valores registrados en las cuentas “104 Cuentas por cobrar”, ya que también son sujetas a valuación.

2.7.2.3 Archivo de personas que se relacionan con otros activos crediticios “VC3”

Contiene la información de las personas vinculadas con los créditos concedidos bajo condiciones especiales, reportados en el Archivo de Valuación de Otros Activos Crediticios.

2.7.2.4 Archivo de registro de garantías “VC4”

Contiene el detalle de la información correspondiente a las garantías suficientes relacionadas con los activos crediticios reportados.

2.7.3 Plan de valuación

Este reporte es enviado anualmente a la Superintendencia de Bancos y contiene la información de los deudores empresariales mayores del banco.

Los activos crediticios que se deben considerar para el cálculo de los deudores empresariales mayores son los referidos al cierre contable del 31 de diciembre del año inmediato anterior al que corresponda el plan de valuación. Para el reporte se debe establecer el endeudamiento total por deudor, el cual será igual a la sumatoria del endeudamiento directo y el endeudamiento indirecto. Para ser considerado deudor empresarial mayor, debe contar como mínimo un crédito empresarial.

Los dos archivos que conforman el reporte son:

2.7.3.1 Archivo de Totales de Activos Crediticios de los Deudores Empresariales Mayores “PV1”

Debe contener la información del endeudamiento total de los deudores empresariales mayores que serán valuados durante el año utilizando como criterios de clasificación la capacidad de pago y la mora.

2.7.3.2 Archivo de Detalle de los Activos Crediticios de los Deudores Empresariales Mayores “PV2”

Debe contener el detalle de los saldos de capital y de los montos de créditos formalizados pendientes de recibir, de los activos crediticios de deudores empresariales mayores.

CAPÍTULO III

RIESGO OPERATIVO SEGÚN EL COMITÉ DE BASILEA

3.1 Comité de Basilea

3.1.1 Antecedentes sobre Basilea

El Comité de Basilea fue establecido a finales del año 1,974 por los gobernadores de los bancos centrales del Grupo de los diez países (G10). Fue constituido derivado de la necesidad que existiera un grupo que se dedicara a emitir recomendaciones y políticas que minimizaran las crisis bancarias. La sede se encuentra en las oficinas principales del Banco de Pagos Internacionales en Basilea, Suiza, y los países miembros del comité son: Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, España, Suecia, Suiza, Inglaterra, y Estados Unidos, los cuales están representados por el banco central y el ente supervisor de cada país.

Para cumplir con los objetivos, el Comité publica diversa cantidad de documentos desde 1,975 y entre las funciones más importantes se puede mencionar:

- Proveer amplios estándares de supervisión.
- Proveer lineamientos y recomendaciones para la mejor práctica bancaria.
- Promover la competitividad de los bancos.
- Proteger a los bancos de pérdidas.
- Fortalecer los sistemas financieros internacionales.

Es importante aclarar que las recomendaciones emitidas por el Comité de Basilea, no son de carácter obligatorio para las instituciones bancarias pero considerando que los objetivos van encaminados hacia la convergencia de los criterios de supervisión y regulación, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial emplean los estándares emitidos en las revisiones que realizan.

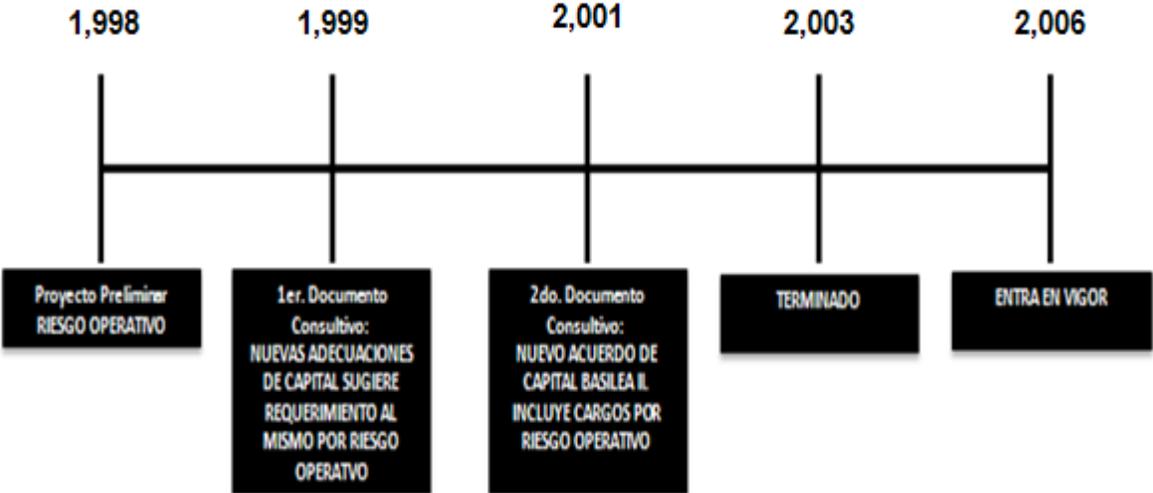
3.1.2 El nuevo acuerdo de capital de Basilea (Basilea II)

En julio de 1,988 el Comité introdujo un sistema de medición de capital enfocado al Riesgo de Crédito, citado como el Primer Acuerdo de Capital de Basilea (BASILEA I), y se fue introduciendo de forma progresiva prácticamente en todos los sistemas financieros formales

a nivel global, por lo que en 1,992 estaba prácticamente implementado. En el año de 1,996 se introduce un sistema de medición de capital enfocado al Riesgo de Mercado.

Dado que el mencionado acuerdo tiene importantes limitaciones y que el negocio bancario y los mercados financieros han sufrido transformaciones significativas desde entonces, el Comité se propuso reemplazar el Acuerdo de 1,988 por un marco que fuera más sensible al riesgo.

En materia de Riesgo Operacional, en Julio de 1999 el Comité emitió una propuesta de un nuevo marco conceptual de adecuación de capitales para reemplazar el de 1,988 el cual se resume así:



El Nuevo Acuerdo de Basilea II está fundamentado en 3 pilares:

- Pilar 1: Requerimientos de capital mínimo
- Pilar 2: Proceso de revisión y supervisión de ese capital mínimo
- Pilar 3: La Disciplina de Mercado

Adoptar los tres pilares anteriores, permitirá lograr solidez y estabilidad en el sistema financiero, de ahí la importancia de colocarlos en práctica.

- **Pilar 1: Requerimientos de capital mínimo**

Este pilar tiene como objetivo balancear la suficiencia de capital con la capacidad de la gestión de riesgos, fomentando un ambiente de sensibilidad al riesgo, a efecto de mejorar las técnicas de administración de riesgos aún cuando su medición no alcance lo óptimo en exactitud.

Se garantiza la liquidez de los bancos ante pérdidas inesperadas lo que permite la competitividad en el sistema bancario sin importar el tamaño y complejidad de la institución.

Con respecto a los requerimientos de capital, hay que considerar que dependiendo del tipo de riesgo, Basilea dicta varios enfoques de medición que pueden ser utilizados por los bancos.

- **Pilar 2: Proceso de revisión y supervisión de capital mínimo**

Dentro de los aspectos que los supervisores bancarios deben considerar para efectuar sus evaluaciones están las estrategias, políticas, procedimientos y prácticas implementados por los bancos en relación a la administración de riesgos, por lo que deben exigir la implementación de un sistema eficaz para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos.

- **Pilar 3: La Disciplina del Mercado**

Es importante que los bancos divulguen de manera periódica información oportuna para que los participantes del mercado evalúen la exposición al riesgo y la calidad de gestión de riesgos.

En 2010, se anunció el nuevo paquete de reformas bancarias del Comité de Basilea, encaminadas a reforzar las exigencias de capital existentes: Basilea III, una reforma integral que forzará a los bancos de todo el mundo a mantener más capital en reserva para hacer frente a impagos y pérdidas. La implantación del endurecimiento de estos requisitos de capital se hará de manera gradual desde enero 2013 para completar el máximo porcentaje en 2019.

La reforma acordada es una de las más importantes decididas tras el estallido de la crisis financiera mundial. Tras la crisis, provocada en parte por las operaciones de riesgo que

realizaban los bancos, los líderes del G20 convocaron a los reguladores y jefes de bancos centrales en 2009 para diseñar nuevas y más estrictas reglas de capital que se han concretado en este acuerdo.

3.2 Riesgo operativo según Basilea II

Es importante recordar que Basilea I no consideraba el concepto de Riesgo Operativo, fue en Basilea II que entraron en vigor lineamientos para identificar y medir tal riesgo.

3.2.1 Definición

“El riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.” (4:138)

3.2.2 Causas

Entre las causas que dan origen al riesgo operativo se pueden mencionar:

- Globalización.
- Crecimiento de los medios electrónicos.
- Fusiones y adquisiciones a gran escala.
- Mayor automatización tecnológica.
- Mayor oferta en proveedores de servicios.
- Incremento del Outsourcing.
- Complejidad y cobertura de productos.
- Crecimiento de los volúmenes de negocio.
- Regulaciones y Normativas.
- Crimen casual u organizado.
- Procesos Nuevos.

Las consecuencias de las anteriores causas se pueden manifestar en pérdidas directas o indirectas para la institución.

3.3 Metodologías de medición

Basilea presenta tres métodos para el cálculo de los requerimientos de capital por riesgo operativo y se mencionan a continuación:

- Método del Indicador Básico.
- Método Estándar.
- Métodos de Medición Avanzada (AMA)

Se presentan ciertos lineamientos que hay que considerar para la utilización de los mismos:

- a) Los bancos más especializados e internacionales deberían aplicar en su metodología el método estándar o los métodos de medición avanzada (AMA).
- b) Se permitirá el uso del Método del Indicador Básico o el Método Estándar en parte de sus actividades y un AMA en otras operaciones, al cumplir los criterios mínimos establecidos.
- c) Únicamente con previa autorización del ente supervisor un banco podrá utilizar un método más sencillo al que este utilizando, siempre y cuando se determine que el banco no cumpla con los criterios de admisión para utilizar el método en cuestión.

3.3.1 Método del indicador básico

“Los bancos que utilicen el Método del Indicador Básico deberán cubrir el riesgo operativo con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo 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”. (4:138)

La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$\mathbf{KBIA} = [\sum(\mathbf{GI1.....n} \times \mathbf{a})]/\mathbf{n}$$

KBIA = 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

a = 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.

“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);
- Sea bruta de gastos de explotación, incluidas cuotas abonadas a proveedores de servicios de subcontratación;
- Excluya los beneficios/pérdidas realizados de la venta de valores de la cartera de inversión;
- Excluya partidas extraordinarias o excepcionales, así como los ingresos derivados de las actividades de seguro.” (4:139)

Es importante mencionar que no existen criterios para utilizar este método.

3.3.2 Método estándar

Este método clasifica las actividades del banco en ocho líneas de negocio: finanzas corporativas, negociación y ventas, banca minorista, pago y liquidación, servicios de agencia, administración de activos e intermediación minorista.

“El ingreso bruto de cada línea de negocio es un indicador amplio que permite aproximar el volumen de operaciones del banco, y con ello, el nivel del riesgo operativo que es probable que asuma el banco en estas líneas de negocio.” (4:140)

“El requerimiento de capital de cada línea de negocio se calcula multiplicando el ingreso bruto por un factor (denominado beta) que se asigna a cada una de las líneas. 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 operativo de cada línea de negocio y el nivel agregado de ingresos brutos generados por esa misma línea de negocio. Cabe mencionar que, en el método estándar, se calcula el ingreso bruto de cada línea de negocio y no el obtenido por la institución en su conjunto.” (4:140)

“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 dentro de un año en concreto sea negativo, el argumento del numerador para ese año será cero.” (4:140)

La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$KTSA = \{\sum \text{años 1-3 max} (\sum(GI_{1-8} \times \beta_{1-8}), 0)\} / 3$$

KTSA= Exigencia de capital en el Método Estándar

GI₁₋₈ = 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 = 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.

Los valores de los factores beta se enumeran a continuación:

Líneas de negocio	Factores Beta
Finanzas Corporativas	18%
Negociación y ventas	18%
Banca minorista	12%
Banca comercial	15%
Pago y liquidación	18%
Servicios de agencia	15%
Administración de activos	12%
Intermediación minorista	12%

3.3.3 Métodos de medición avanzada (AMA)

Este método debe ser sometido a un seguimiento inicial por parte del ente supervisor y para implementarlo se mencionan varios criterios que se deben cumplir, los cuales se detallan a continuación:

3.3.3.1 Criterios cualitativos

Los bancos deben implementar diversos criterios cualitativos para la gestión del riesgo operativo, entre los que podemos mencionar:

a) Como factor primordial es importante considerar que el banco debe contar con una unidad encargada de la gestión del riesgo operativo y que tendrá como mínimo las siguientes atribuciones:

- Recopilar los procedimientos correspondientes a la gestión y control del riesgo operativo.

- Diseño y aplicación del método que se utilizará para medir el riesgo operativo dentro de la institución, así como de un sistema de información sobre los resultados obtenidos de la gestión efectuada.
 - Desarrollo de estrategias que permita la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo dentro de la institución.
- b) El sistema de medición interna del riesgo operativo que se utilice debe formar parte de los procesos de gestión de riesgos del banco (cultura de riesgos), y los resultados deben ser la base para el sistema de información gerencial y ser considerados en el seguimiento y control del riesgo mediante las medidas de mitigación propuestas. Debe efectuarse la distribución del capital por riesgo operativo entre las principales líneas de negocio.
- c) Se debe permitir la identificación y posterior información de las exposiciones al riesgo operativo y el historial de pérdidas en que se han incurrido, considerando que se debe contar con los procedimientos adecuados para adoptar las medidas de mitigación correspondientes.
- d) Todas las políticas, controles y procedimientos utilizados en la gestión del riesgo operativo deben estar plenamente documentados.
- e) Los procesos de gestión y sistemas de medición del riesgo operativo deben ser auditados periódicamente.

3.3.3.2 Criterios cuantitativos

A efecto de calcular los requerimientos mínimos de capital regulado, se debe implementar varios criterios cuantitativos entre los que podemos mencionar:

- a) El sistema interno para el cálculo del riesgo operativo, el cual deberá estar en congruencia con la definición del riesgo operativo establecida por el Comité de Basilea y a los tipos de eventos de pérdida definidos en el Anexo 7 del documento Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria – Convergencia internacional de medidas y normas de capital emitido en el año 2,004.

b) Se deberá considerar la utilización de datos internos, datos externos relevantes, análisis de escenarios y factores que reflejen el entorno del negocio y los sistemas de control interno.

- **Datos Internos**

Es básico que exista la recopilación de datos internos de eventos o incidentes de pérdida, para el desarrollo y funcionamiento adecuado de un sistema creíble de medición del riesgo operativo. Estos datos históricos pueden derivarse de las actividades de la institución, procesos tecnológicos y procedimientos de gestión de riesgo del banco. El período mínimo recomendado para la recopilación de datos internos de pérdida es de cinco años, y cuando se desee utilizar el método AMA por primera vez el período aceptado es de tres años.

Los datos internos recopilados, se deberán de asignar de acuerdo a las categorías I del anexo 6 y 7 emitidos por el Comité de Basilea.

Si existieran pérdidas que hayan sido registradas en riesgo de crédito, no serán sujetas a un requerimiento de capital por riesgo operativo, pero sí serán registradas en las base de datos interna utilizada para el registro respectivo.

- **Datos Externos**

Deben utilizarse datos relevantes del sector bancario y que puedan originar pérdidas para la institución.

- **Análisis de escenarios**

Expertos deben efectuar análisis de escenarios, considerando datos externos a efecto de establecer si el banco pudiera incurrir en pérdidas. Los resultados deben validarse periódicamente comparándolos con el historial de pérdidas efectivas.

- **Factores relacionados con el entorno de negocio y con el control interno**

Se debe identificar los factores básicos del entorno del negocio y de control interno que modifiquen el perfil de riesgo operativo, lo cual permitirá orientación hacia el futuro, que se refleje directamente al entorno de negocio y de control interno.

Evolución de enfoques para el cálculo de capital		
Indicador básico	Estándar	AMA
Simplicidad		
SIMPLE	—————▶	SOFISTICADO
Nivel de detalle		
BAJO	—————▶	ALTO
Sensibilidad al Riesgo		
NO REFLEJA RIESGOS REALES	—————▶	REFLEJA MEJOR LOS RIESGOS REALES

Derivado del cuadro anterior se puede citar lo siguiente:

El método de indicador básico y el método estándar son simples, asimismo, no son riesgos sensibles. No incentivan la gestión apropiada del riesgo operativo.

El método de medición avanzada AMA, requiere de esfuerzos adicionales para implementarse, permite que los principios de administración de riesgos sean reforzados, ya que el capital es sensible al riesgo y flexible, porque permite la utilización de mediciones con datos internos y externos.

3.4 Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo

Actualmente, existen 10 principios segmentados en 4 secciones, que ayudarán a los bancos a establecer una adecuada administración del riesgo operativo independientemente del tamaño y de las actividades a las que se dedique.

3.4.1. Desarrollo de un entorno adecuado de Administración de Riesgos

En relación a este tema, se enumeran los tres primeros principios:

Principio 1

La dirección debe aprobar y revisar continuamente el marco de administración de riesgo operativo que se utilizará en el banco, el cual debe incluir políticas adecuadas para la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo.

La alta gerencia debe desarrollar políticas que deben seguirse para la administración del riesgo operativo, considerando las pautas que le proporcione la alta dirección, la cual debe aprobar el marco de administración de riesgo operativo que se utilizará.

Las políticas aprobadas, deben establecer el apetito y tolerancia al riesgo, así mismo, debe incluir las actividades que permitirán identificar, evaluar, medir, monitorear y controlar el riesgo, las cuales deben acoplarse a la naturaleza del banco.

Otro aspecto importante a cargo de la dirección, es que tiene bajo su cargo la responsabilidad de crear una estructura gerencial con las facultades idóneas que implemente el marco de administración de riesgo operativo del banco delimitando claramente las responsabilidades para la implementación de controles internos y presentación de informes, así como la implementación de los procesos que se utilizarán.

La dirección debe revisar periódicamente el marco utilizado, a efecto de determinar que este administrando los riesgos operativos que resulten derivados del cambio de factores externos y cambios en el entorno de la institución como productos, procesos y sistemas nuevos.

Principio 2

La dirección debe asegurarse que el marco de administración del riesgo operativo del banco sea sometido a auditoría interna, la cual no debe ser la responsable por la administración del riesgo operativo.

La dirección debe velar por que dentro del plan de auditoría interna se incluyan revisiones periódicas, a efecto de establecer que el marco de administración del riesgo operativo de la empresa se está implementando efectivamente a lo largo de la institución, considerando las políticas y procedimientos establecidos.

La auditoría interna no debe ser la responsable por la administración del riesgo operativo por lo que debe considerarse únicamente como apoyo para los encargados de la administración del riesgo operativo.

Principio 3

El marco de administración del riesgo operativo aprobado por la dirección debe ser implementado por la alta gerencia en toda la institución, mediante el desarrollo de políticas, procesos y procedimientos para administrar el riesgo operativo.

La alta gerencia debe establecer políticas, las cuales deben ser implementadas y divulgadas oportunamente en las diferentes unidades de negocio, mediante la asignación de autoridad, responsabilidades y recursos necesarios para administrar efectivamente el riesgo operativo.

Debe asegurarse que todas las actividades que se realicen en el banco estén a cargo de personal capacitado y con la experiencia necesaria para desempeñar sus funciones.

El personal responsable para la administración del riesgo operativo debe ser completamente independientemente a las unidades de negocio de la institución, así mismo, debe trabajar en conjunto con el personal de los otros riesgos. (crédito, mercado, etc.), lo anterior para contribuir a la efectividad de la administración de riesgos en toda la institución.

La calidad de los controles de documentación y las prácticas de manejo de transacciones es otro de los aspectos importantes a considerar. En particular, deben ser bien documentados y divulgados a todo el personal las políticas, procesos y procedimientos relacionados con tecnologías avanzadas en apoyo de volúmenes altos de transacciones.

3.4.2. Identificación, Evaluación, Monitoreo y Mitigación/Control de los riesgos

Se enumeran los siguientes cuatro principios relacionados con la gestión directa de riesgo operativo:

Principio 4

Los bancos deben identificar y evaluar el riesgo operativo inherente en todos los productos, actividades, procesos y sistemas nuevos y existentes

Para una adecuada identificación de los riesgos debe considerarse tanto factores internos como externos que podrían tener impacto negativo para el banco, así mismo, debe evaluarse la sensibilidad a estos riesgos.

Para que el banco entienda mejor los riesgos a los que esta sujeto, debe tener una efectiva evaluación de riesgos, lo que permitirá asignar más efectivamente los recursos para la administración de riesgos.

Entre las herramientas que los bancos pueden utilizar para identificar y evaluar los riesgos operativos se pueden mencionar:

- Auto-Evaluación o Evaluación del Riesgo: El banco puede evaluar las operaciones y actividades internas que realiza, a efecto de detectar vulnerabilidades en los procesos existentes.
- Mapeo del Riesgo: Proceso el cual permite colocar en un mapa, áreas administrativas o procesos a efecto de desplegar vulnerabilidades detectadas, con el objetivo de tomar acciones oportunas para minimizar los riesgos para el banco.
- Indicadores de Riesgo: Son estadísticas y/o parámetros financieros, que pueden utilizarse como referencia para determinar niveles de riesgo en lo que el banco esta incurriendo. Entre algunos ejemplos podemos mencionar: número de transacciones reversadas, monto y cantidad de faltantes en agencias, tasa de rotación del personal, cantidad de fraudes y errores operativos.
- Medición: Algunas formas de cuantificar la exposición al riesgo operativo, consiste en recopilar información histórica sobre pérdidas de fraudes o errores operativos que haya sufrido el banco a efecto de desarrollar políticas para mitigar y controlar el riesgo operativo.

Principio 5

El monitoreo de pérdidas y la información relacionada con dichos casos, debería hacerse del conocimiento de la alta gerencia y la dirección del banco.

Es indispensable que el banco posea un proceso de monitoreo efectivo de las transacciones y procesos del banco a efecto de lograr detección oportuna que conlleve a corrección de deficiencias, así mismo, lo anterior puede minimizar que sucedan eventos de pérdidas que afecten continuamente y significativamente a la institución.

Es importante además, la implementación de indicadores los cuales deben permitir identificar potenciales fuentes de riesgo operativo, mediante el monitoreo continuo de los mismos. Algunos ejemplos podemos citar:

- Crecimiento rápido.
- Faltantes en Agencia.

- Operaciones Reversadas.
- Rotación del Personal.
- Pérdidas.

Los riesgos involucrados obtenidos del monitoreo, se deben incluir en los informes que se emiten para la alta gerencia y la dirección por parte del personal encargado de la administración de riesgos. Así mismo, las autoridades de supervisión también pueden incluir información sobre este monitoreo y deben ser presentados internamente a las mismas autoridades. Dichos informes deben contener datos financieros, operativos internos, datos sobre el nivel de cumplimiento, información del mercado externo sobre eventos y condiciones que son relevantes para el proceso de toma de decisiones. Los informes deben ser enviados a los niveles adecuados de gerencia y a las áreas del banco involucradas en las que la información recopilada pudiera tener impacto negativo dentro de la institución.

Los informes deben consignar todas las vulnerabilidades y riesgos identificados, para los cuales deben proponerse acciones de mitigación oportunas a efecto de que las áreas involucradas apliquen las correcciones necesarias, así como el desarrollo de nuevas políticas, procedimientos y prácticas de administración de riesgos. La gerencia debe verificar la oportunidad y relevancia de los sistemas de informes y la aplicación de controles internos, a efecto de asegurar la utilidad y confiabilidad de los informes de riesgo presentados, como parte del seguimiento que debe efectuarse. La gerencia también puede utilizar informes presentados por fuentes externas (auditores, supervisores) para evaluar la utilidad y confiabilidad de los informes internos.

Principio 6

Los bancos pueden tener políticas, procesos y procedimientos para controlar y/o mitigar los riesgos operativos a los que están expuestos, así mismo deben realizar una revisión periódica de su control de riesgos para ajustarse al perfil de riesgo operativo que les corresponde.

El monitoreo y las actividades de control permitirán al banco identificar los riesgos existentes, para los cuales puede actuar de la manera siguiente:

- Establecer procedimiento adecuados para mitigarlos
- Asumir los riesgos

Existen dentro de las actividades de los bancos riesgos que no pueden controlarse, por lo que el banco debe decidir aceptar esos riesgos, reducir las actividades que provoquen el riesgo o bien no realizar dicha actividad que origine los mismos.

Las políticas establecidas para la administración de riesgos, deben ser acompañadas de una fuerte cultura de control la cual debe ser establecida principalmente por la dirección y la alta gerencia, estableciendo que las actividades de control son una parte integral del banco. Dichos controles deben permitir respuestas oportunas y evitar costos innecesarios.

Otro aspecto importante dentro del control interno es una adecuada segregación de funciones, lo cual permite que no se oculten pérdidas, errores o acciones inadecuadas dentro de la institución.

Entre otras prácticas internas para controlar el riesgo operativo podemos mencionar:

- Personal con la experiencia y competencia adecuadas.
- Restricción de accesos y niveles de autorización.
- Ganancias no congruentes en relación a la naturaleza del producto.
- Verificación de transacciones
- Verificación de cuentas contables.

Las prácticas citadas anteriormente representan altos niveles de riesgo que han provocado pérdidas significativas en instituciones bancarias.

Entre otras fuentes de riesgo operativo se pueden mencionar: actividades nuevas, productos nuevos, el ingreso a mercados desconocidos, negocios a distancia, por lo que es necesario el fortalecimiento del control interno en caso de existir estas condiciones.

Hay que considerar que existen eventos que tienen una baja probabilidad de que sucedan, pero al mismo tiempo un alto impacto económico para la institución, así mismo que existen eventos externos los cuales no pueden ser controlados. Una adecuada medida para minimizar estos riesgos podría ser la contratación de pólizas de seguros.

Un adecuado control interno debe ser complementado con herramientas de mitigación de riesgos para lograr minimizar considerablemente la exposición a los mismos. Es importante analizar cuidadosamente la medida en que las herramientas de mitigación de riesgo, como los seguros, realmente reducen el riesgo, ya que a veces transfieren el riesgo a otro sector o área, o incluso crean un riesgo nuevo, como por ejemplo un riesgo legal o de contraparte.

Es imprescindible invertir en la seguridad de la información, así como en la automatización de los procesos del banco, a efecto de minimizar los niveles de riesgo existentes.

Cuando sea conveniente, el banco puede efectuar subcontrataciones, a efecto de asignar ciertas actividades a personal mas especializado y con mayor experiencia en el ramo, lo anterior sin disminuir la responsabilidad de la alta gerencia y la dirección sobre estas actividades. Los acuerdos de subcontratación deben basarse en contratos que aseguran una asignación clara de las responsabilidades entre los proveedores externos de servicios y el banco que los subcontrata.

Principio 7

Los bancos deben tener planes de contingencia y de continuidad

Los bancos deben establecer planes de recuperación en caso de desastres y de continuidad de las actividades considerando todos los tipos posibles de escenarios a los que puede estar expuesto el banco, de acuerdo con el tamaño y complejidad de las operaciones que realiza, principalmente lo relacionado con daño o inaccesibilidad a la infraestructura física, de telecomunicaciones, o de tecnología de información, ya que lo anterior puede traer consigo pérdidas financieras para la institución.

Otro aspecto importante es el restablecimiento de los registros electrónicos o físicos para reanudar actividades.

3.4.3. Papel de los supervisores

Con respecto al Papel del ente supervisor se enumeran dos principios:

Principio 8

Los entes supervisores deberían exigir que todas las instituciones bancarias, posean un marco efectivo para identificar, evaluar, medir, monitorear y controlar los riesgos operativos existentes.

Los supervisores deben exigir y motivar que los bancos desarrollen marcos de administración del riesgo operativo a efecto que utilicen las mejores prácticas en la administración de este tipo de riesgos.

Principio 9

Los supervisores deberían llevar a cabo evaluaciones enfocadas al riesgo operativo de cada institución bancaria. Los supervisores deberían asegurar que existan mecanismos adecuados que les permiten conocer la evolución de los bancos en materia de riesgos.

Entre los lineamientos que deben evaluar los entes supervisores se pueden mencionar:

- El proceso de administración del riesgo del banco.
- Métodos de monitoreo, datos sobre pérdidas, indicadores, etc.
- Procedimientos para resolución oportuna de eventos y vulnerabilidades.
- Implementación de controles internos
- La calidad e integridad de los planes del banco de recuperación en caso de desastres y de continuidad de las actividades.

Otro aspecto importante es que la administración de los riesgos debe efectuarse a nivel de Grupo Financiero si fuera el caso, y no solo en una empresa del mismo; es decir en el banco.

3.4.4. Papel de la divulgación de información

Para finalizar, el papel de la divulgación de información se resume en un principio:

Principio 10

Los bancos deben divulgar suficiente información al público.

La divulgación pública oportuna y frecuente de información relevante por los bancos puede resultar en una mejor disciplina de mercado y, por ende, una administración de riesgo más efectiva y así permitir a los inversionistas y contrapartes determinar si el banco identifica, evalúa, mide, monitorea y controla efectivamente el riesgo operativo.

3.5 Principales conceptos que sustentan las nuevas regulaciones

Los bancos deben considerar factores para fortalecer la administración de riesgos y la obtención de los resultados esperados, entre los cuales se pueden mencionar:

3.5.1 Gobierno corporativo

En un enfoque bancario se puede decir que el Gobierno Corporativo considera la forma en que el Consejo de Administración y la Alta Gerencia administran las actividades y negocios que realiza un banco.

En febrero de 2006, el Comité de Basilea, emitió los principios relacionados con Gobierno Corporativo, los cuales se resumen a continuación:

El consejo de administración deberá:

- Ser competente.
- Aprobar y dar seguimiento a los objetivos estratégicos del banco.
- Establecer las líneas de responsabilidad en toda la organización y asegurarse que sean cumplidas.
- Considerar los resultados obtenidos del trabajo realizado por auditoría interna y auditoría externa.
- Supervisar las políticas del banco
- Dirigir el banco con absoluta transparencia.
- Comprender la estructura operativa del banco.

Dentro de los lineamientos que garantizan el buen gobierno corporativo se proponen la creación de comités dentro de la institución, entre los cuales podemos mencionar:

- De Auditoría
- De Gestión de Riesgos

- De Activos y Pasivos
- De nombramientos, gobierno corporativo y recursos humanos

Es recomendable que los comités estén formados por miembros del Consejo independientes y que comprendan claramente la función de dicho comité.

3.5.1.1 Promotores del buen gobierno corporativo

En el presente cuadro se resume los roles y responsables del cumplimiento de un buen gobierno corporativo.

Responsables	Rol
Consejo	Principal responsable.
Alta Gerencia	Principal responsable.
Accionistas	Ejerciendo derechos con total información.

Evaluadores	Rol
Agencias de calificación	Evaluando el impacto de las prácticas de gobierno corporativo de un banco en su perfil de riesgo.
Gobiernos	Promoviendo la adopción de leyes y reglamentos sobre gobierno corporativo.
Audidores	Estableciendo líneas de comunicación, con el consejo de administración, la alta gerencia y los supervisores.
Reguladores de valores	Publicando requisitos de divulgación y cotización.
Asesores y consultores	Evaluando la aplicación de las prácticas de gobierno corporativo en los bancos.

Promotores	Rol
Depositantes y clientes	No operar con bancos que apliquen prácticas inaceptables.
Asociaciones bancarias	Proponer iniciativas para la creación de principios.
Empleados del banco	Informando sobre fraudes o deficiencias de gobierno corporativo.

3.5.2 Control Interno

“Comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de la información financiera” (27)

El nuevo marco regulatorio en materia de gestión de riesgos, exige la implantación de mejores prácticas en materia de control interno.

Existen varios patrones de referencias del riesgo operacional, uno de los más utilizados es el COSO II ERM: Enterprise Risk Management (Gestión del Riesgo Empresarial)

El nombre COSO proviene del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Existen dos versiones del informe COSO. La versión de 1,992 y la versión del 2,004. La versión de 2,004 es una ampliación del informe original, para proporcionar al Control Interno de un mayor enfoque para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgos.

3.5.2.1 Componentes de COSO II ERM

Los componentes del Coso II ERM se mencionan a continuación:

3.5.2.1.1 Ambiente de control

Contempla factores tales como filosofía de la administración de riesgos, apetito al riesgo, integridad y valores éticos, visión del directorio, compromiso de competencia profesional, estructura organizativa, asignación de autoridades y responsabilidades y finalmente políticas y prácticas de recursos humanos. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, ya que aporta disciplina y estructura.

3.5.2.1.2 Establecimiento de objetivos

Deben aplicarse objetivos cuando el plan de la organización, considera la estrategia de riesgos en la formulación de objetivos. Es importante considerar, formalizar el apetito al riesgo a nivel de la entidad.

3.5.2.1.3 Identificación de eventos

Dentro de una empresa, es importante distinguir los riesgos internos y externos a los cuales está expuesta, ya que pueden afectar la estrategia y el logro de los objetivos. Los riesgos son sucesos que pueden tener un impacto negativo en los resultados de determinada institución.

3.5.2.1.4 Evaluación de Riesgos

La administración de Riesgos incluye las siguientes etapas:

a) Identificación de Riesgos

Los factores internos y externos que inciden en el cumplimiento de los objetivos deben ser plenamente identificados a efecto de establecer si estos factores se presentan como riesgo u oportunidad para la institución. La administración de riesgos permite manejar esa incertidumbre de riesgo/oportunidad asociado. Entre los factores externos podemos mencionar: económicos, tecnológicos, políticos, sociales. Entre los factores internos: procesos, personas, sistemas e infraestructura.

La identificación de los riesgos, es un proceso interactivo que involucra al personal responsable de cumplir con los objetivos establecidos ya que es el más idóneo y el que conoce la actividad.

b) Evaluación de Riesgos

Los riesgos deben analizarse considerando la probabilidad (posibilidad de que ocurra un incidente) e impacto (efecto debido a su ocurrencia) como base para determinar como deben ser administrados. Se puede mencionar que existen técnicas cuantitativas y cualitativas.

c) Respuesta al Riesgo

Con respecto al riesgo, puede: evitarse, reducirse, compartirse y aceptarse.

La evaluación de riesgos, debe alinearse con los objetivos globales y el plan estratégico del banco.

3.5.2.1.5 Actividades de control

Se refiere a las normas y procedimientos, que tienen como objetivo asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas por la dirección para controlar los riesgos. Otro concepto indica que son las políticas y procedimientos los que ayudan a asegurar que se toman las medidas para minimizar los riesgos que pueden afectar para que se alcancen los objetivos de la institución.

Ejemplo de actividades de control:

Autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, revisiones de rentabilidad operativa, controles, indicadores de rendimiento como el Balance Score Card.

Con respecto al control interno, COSO menciona los siguientes objetivos:

a) Operacionales

Utilización eficaz y eficiente de los recursos de la organización, que incluye la protección de activos.

b) Información financiera

Preparación y publicación de estados financieros con información confiable y oportuna.

c) Cumplimiento

Se refiere al cumplimiento de leyes y normas por parte de la organización.

3.5.2.1.6 Información y Comunicación

Se refiere a la obtención efectiva de información externa e interna y que la misma sea trasladada en forma oportuna y a las personas adecuadas, así mismo el logro de una comunicación efectiva dentro de la institución.

La información puede ser operativa o financiera, de origen interno o externo. La información debe ser protegida ya que se trata de un activo valioso para las instituciones.

3.5.2.1.7 Monitoreo

Se refiere a la existencia de una estructura de control interno adecuada y eficiente, que contenga revisiones y actualizaciones periódicas. Debe considerarse plenamente los cambios internos y externos que surjan en la institución, así mismo los resultados obtenidos de evaluaciones efectuadas.

Debe existir un proceso que compruebe que el sistema de control interno es efectivo permanentemente, es decir funcional a través del tiempo, considerando los cambios del entorno del negocio.

En este proceso, todas las vulnerabilidades detectadas, deben ser comunicadas y corregidas oportunamente. Lo anterior provoca que el sistema se mantenga vigente y exista un proceso de mejora y adaptación continua.

3.5.2.2 Lineamientos que identifican a ERM

- Es un proceso continuo.
- Es efectuado por todo el personal a lo largo de la institución.
- Se debe aplicar en la definición de la estrategia.
- Se debe aplicar en toda la institución
- Fue diseñado para identificar eventos potenciales y gestionar riesgos dentro el apetito de riesgo.
- Provee seguridad razonable para el logro de los objetivos.

3.5.2.3 Beneficios a ERM

- Alinear el apetito al riesgo con la estrategia.
- Relacionar crecimiento, riesgo y entorno.
- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo.
- Reducir pérdidas operacionales.
- Identificar y gestionar la diversidad de riesgos.
- Mejorar la asignación de capital.

3.5.3 Administración de Riesgos

Toda la organización está involucrada en la administración de riesgos y es la administración del banco la responsable de crear una cultura dentro del mismo. La administración de riesgos consiste en un proceso de recopilación de información que permita identificar riesgos a efecto de generar el cálculo de pérdidas, y determinar el método más adecuado para el banco para controlarlas.

Derivado de lo complejo de las transacciones que se realizan en los bancos, se requiere de emplear técnicas más sofisticadas para la administración de los riesgos.

La Administración de Riesgos se define como “las actividades especiales que realiza un administrador para analizar, medir, limitar y mitigar la exposición de determinados negocios frente a eventos de los que no se tiene certidumbre sobre su futura ocurrencia”.
(11:22)

Otro concepto indica que la gestión de riesgos es “evidentemente necesaria para el éxito de cualquier empresa, ya que consiste esencialmente en tomar decisiones basándose en las

expectativas de beneficios futuros, ponderar las posibilidades de pérdidas inesperadas, controlar la puesta en práctica de las decisiones, y evaluar los resultados de las mismas de manera homogénea y ajustada según el riesgo asumido”. (11:23)

3.5.3.1 Implementación organizativa

Para la implementación de la Administración de Riesgos debe considerarse los siguientes factores:

- Apoyo incondicional del Directorio.
- Involucramiento de las más altas gerencias.
- Disposición de recursos.
- Independencia en su acción.

Los órganos administrativos indispensables para la Administración de Riesgos son: una unidad especializada en riesgos de mercado, de crédito, y operacionales; así mismo, un comité de riesgos que defina políticas de mitigación y adopción de límites de riesgo aceptables en las transacciones de la institución. Respecto a la Administración de Riesgos bancarios en Guatemala, el experto sostiene que “las nuevas disposiciones demandan importantes sacrificios de las instituciones en cuanto a asignación de tiempo y recursos, lo cual indudablemente beneficiará al sistema, ya que la administración bancaria en la actualidad, solamente puede realizarse bajo un enfoque de riesgos”. (11:24)

“La administración de riesgos no es de bajo costo, de hecho, es una actividad que demanda recursos, sin embargo, es necesario considerar que el costo de posponer o evitar una evaluación correcta de los riesgos asumidos puede ser extremo, llevando eventualmente a la quiebra de una institución y posiblemente a causar problemas en todo un sistema bancario.” Asimismo, afirma que “la administración de riesgos contribuye al fortalecimiento y eficiencia del sistema económico, ya que provee un mecanismo que está diseñado para orientar recursos a su uso más eficiente.” (11:25)

“Desde el punto de vista de la gestión de riesgos, el esquema organizativo de una entidad puede estar segmentado, a efectos de análisis, en dos grandes estructuras de responsabilidad:

- Estructura estratégica: compuesta por el consejo de administración y los directores, que tienen como función principal la definición y aprobación de la estrategia y las políticas de gestión de riesgos de la entidad, así como asegurar la existencia de los recursos necesarios para la correcta implantación de las mismas.
- Estructura operativa: compuesta por el resto de niveles de la entidad, los cuales deben ejecutar la estrategia e implantar las políticas de gestión de riesgos en el desarrollo de las funciones que cada uno tenga asignadas dentro de la organización”. (11:25)

“Aunque se requiera la participación de casi todos los niveles de la organización, es necesaria la creación de una función diferenciada de gestión de riesgos, que apoye a la alta dirección y a las unidades pertinentes en todas las actividades necesarias buscando asegurar una relación eficiente entre rentabilidad y riesgo, garantizar que el nivel de riesgo asumido esté acorde con el objetivo de solvencia y con los límites definidos por los órganos rectores de la institución”. (11:25)

“Una cultura de administración de riesgo implica que todas las áreas deben estar involucradas directa o indirectamente en la función de la gestión de riesgos y, por tanto, la estructura organizativa de la entidad debe ser definida en total sintonía con dicho concepto. El autor sugiere que la implementación de un sistema de gestión de riesgo integral requiere de la creación de una organización enfocada a gestionar integralmente los riesgos a través de un Oficial de riesgos y la formación de un Comité Integral de Riesgo, el cual será el responsable del direccionamiento de todas las actividades de gestión de riesgo de crédito, de mercado y operacional así como coordinando con unidades de vigilancia. Asimismo, señala que el Comité de Riesgo Integral debe ser el órgano encargado de evaluar la gestión de riesgo integral del negocio bancario y establecer las acciones correctivas necesarias a ser implementadas por las unidades de negocio, de tal manera que el perfil de riesgo se mantenga dentro de los rangos requeridos para que el negocio bancario pueda generar los resultados esperados. Para esto es fundamental el apoyo y compromiso de la alta gerencia y de los directivos bancarios. Es imprescindible que las funciones y responsabilidades estén claramente definidas.” (11:26)

La Administración de Riesgos es un proceso continuo, e indica que “esta práctica ha promovido la centralización de la administración de riesgos y una clara separación entre las líneas de negocios consideradas asumidoras de riesgos, y las unidades supervisoras de riesgos. La organización de administración de riesgos moderna separa las unidades de administración de riesgos de las unidades de negocios, pues los supervisores de riesgos deben ser independientes de las líneas de negocios para asegurar que el control del riesgo no está influenciado por políticas de negocios o que buscan rentabilidad.” (11:26)

Respecto a las atribuciones, el autor mencionado sostiene que “las funciones del departamento de riesgo incluyen una participación activa en la toma de decisiones relacionada con riesgos, con poder de veto en las transacciones además de la facultad de imponer reestructuraciones a las operaciones para mitigar su riesgo”. (11:26)

“Esto confiere a la unidad supervisora de riesgo la facultad de control de riesgos, posiblemente con el costo de restringir negocios riesgosos.

Así mismo, en cuanto a la organización, asevera que “tener un panorama de riesgos es factible con unidades separadas dedicadas a cada tipo de riesgo, o integrando la función de supervisión de riesgo en un solo departamento de riesgo, preservando la diferenciación de medidas de riesgos y la administración. Esta integración facilita la visión general de todos los riesgos para todas las líneas de negocios. Para armonizar el proceso y evitar la falta de interacción entre los sistemas de información y la falta de uniformidad en los sistemas de reportes, vale la pena colocar las unidades diferenciadas bajo el mismo control. Cuando las transacciones se vuelven complicadas, funciones separadas podrían interrumpir el flujo de la operación. Una sola transacción puede implicar múltiples tipos de riesgos, algunos no obvios a primera vista. Múltiples enfoques de riesgos podrían dañar el proceso de supervisión, mientras que un solo enfoque de todos los riesgos es un camino práctico para tener una perspectiva más amplia de todos los riesgos afrontados por las mismas transacciones complejas.

Bajo el esquema mencionado, el departamento de riesgos administra y controla los riesgos, mientras que las líneas de negocios los contraen. Sin embargo, el departamento de riesgos

no puede ir tan lejos a generar rentabilidad, pues esto negaría su postura neutral respecto al riesgo”. (11:27)

“El órgano de máximo nivel es el comité de gestión de riesgos, el cual para poder funcionar bien debe reunir ciertas condiciones: es necesario que tenga los poderes adecuados y no sea un mero órgano coordinador. De ahí su necesidad de vinculación con la alta dirección. En segundo lugar, es preciso que esté asesorado adecuadamente y que cuente con un órgano de apoyo (una unidad de medición y control de riesgos se suele llamar) que, dotada de los recursos humanos y materiales adecuados, genere el conocimiento y la documentación que el comité necesita. Esta unidad es clave en el funcionamiento del modelo ya que la complejidad de la tarea y las dificultades (no sólo teóricas, sino organizativas y prácticas) son enormes.” (11:28)

3.6 Responsabilidad de la gestión de riesgo operativo

La responsabilidad de la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo se define a continuación:

Consejo de Administración

Es el responsable de velar porque se implemente e instruir que se mantenga en adecuado funcionamiento y ejecución la administración del riesgo operativo. Entre sus funciones están:

- Debe conocer el proceso de administración de riesgo implementado.
- Aprueba políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operativo.
- Aprueba el manual de riesgo operativo.
- Recibe información de los principales riesgos y las acciones de mitigación propuestas aprobando las mismas.
- Delega funciones y no responsabilidades creando para el efecto los Comités correspondientes.

Comité de Gestión de Riesgos

Dependerá del Consejo y estará integrado como mínimo por un miembro de éste y por las autoridades y funcionarios de la institución bancaria. Estará a cargo de la dirección de la administración de riesgo operativo, para lo cual deberá encargarse de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito. Entre las funciones asignadas están:

- Proponer al Consejo, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operativo.
- Proponer al Consejo el manual de administración de riesgo operativo.
- Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración del riesgo operativo.
- Analizar los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos.

Unidad de Administración de Riesgos

Es responsable de realizar las actividades operativas respecto a la administración del riesgo operativo. Entre sus funciones se pueden mencionar:

- Proponer al comité políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operativo que incluyan niveles de tolerancia, límites prudenciales.
- Revisar al menos anualmente, las políticas, procedimientos y sistemas y proponer su actualización al Comité.
- Verificar e informar al Comité, sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados.
- Identificar las causas de los incumplimientos a las políticas y procedimientos.
- Medir y monitorear los riesgos.
- Proponer metodologías, modelos, herramientas y pruebas de tensión.
- Analizar el riesgo inherente de los nuevos productos y servicios propuestos.
- Reportar al Comité sobre: Exposición individual de riesgo operativo, cumplimiento de límites prudenciales y proponer medidas correctivas.

Auditoría Interna

- Evalúan la efectividad y sugieren mejoras sobre el proceso de administración de riesgos.
- No es su responsabilidad primaria establecer y mantener el proceso de administración del riesgo.

Personal

- La administración del riesgo es parte de las responsabilidades de todos los empleados de la institución.

Entes supervisores

- Evaluar mediante supervisión la respuesta al riesgo.

3.7 Asignación de líneas de negocios

El comité de Basilea en su Anexo 6, define líneas de negocio las cuales se detallan a continuación:

Nivel 1	Nivel 2	Grupos de Actividades
<i>Finanzas corporativas</i>	Finanzas Corporativas	Fusiones y adquisiciones, suscripción de emisiones, privatizaciones, titulización, servicio de estudios, acciones, sindicaciones, ofertas públicas iniciales, colocaciones privadas en mercados secundarios.
	Finanzas de Administraciones locales/públicas	
	Banca de inversión	
	Servicios de asesoramiento	
<i>Negociación y ventas</i>	Ventas	Renta fija, renta variable, divisas, productos básicos, crédito, financiación, posiciones propias en valores, préstamo, y operaciones con pacto de recompra, intermediación, deuda, intermediación unificada.
	Creación de mercado	
	Posiciones propias	
	Tesorería	
<i>Banca minorista</i>	Banca minorista	Préstamos y depósitos de clientes minoristas, servicios bancarios, fidecomisos y testamentarias
	Banca privada	Préstamos y depósitos de particulares, servicios bancarios, fidecomisos y testamentarias y asesoramiento de inversión
	Servicio de Tarjetas	Tarjetas de empresa/comerciales, de marca privada y minoristas.
<i>Banca comercial</i>	Banca comercial	Financiación de proyectos, bienes raíces, financiación de exportaciones, financiación comercial, factoring, arrendamiento financiero, préstamo, garantías, letras de cambio.

Nivel 1	Nivel 2	Grupos de Actividades
<i>Pago y liquidación</i>	Clientes externos	Pagos y recaudaciones, transferencia de fondos, compensación y liquidación.
<i>Servicios de agencia</i>	Custodia	Contratos de plica, certificados de depósito, operaciones de sociedades para préstamo de valores.
	Agencia para empresas	Agentes de emisiones y pagos
	Fideicomisos de empresas	
<i>Administración de activos</i>	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
<i>Intermediación minorista</i>	Intermediación minorista	Ejecución y servicio completo

3.7.1 Principios para la asignación de líneas de negocios

- Considerar que todas las actividades deben asignarse bajo el nivel 1 de las ocho líneas de negocio detalladas.
- Si existe alguna actividad que no pueda asignarse a las líneas de negocio directamente, debe ser asignada a la línea a la que dicha actividad preste apoyo, y si se diera el caso que apoyara a varias líneas de negocio deberá clasificarse a la que mas preste el apoyo correspondiente.
- Si una actividad no puede ser asignada a una determinada línea de negocio mediante los ingresos brutos, deberá considerar la línea de negocio que genere el requerimiento de capital más elevado.
- Los bancos podrán utilizar métodos internos de valoración para asignar los ingresos brutos a las distintas líneas de negocio, siempre que los ingresos brutos totales del banco continúen equivaliendo a la suma de los ingresos brutos para las ocho líneas de negocio.
- La asignación de actividades a líneas de negocio a efectos de capital por riesgo operativo deberá ser coherente con las definiciones de líneas de negocio utilizadas

en los cálculos de capital regulador en otras categorías de riesgo es decir, riesgo de crédito y de mercado.

- El proceso de asignación utilizado deberá documentarse con claridad.
- Deberán establecerse procesos para definir la asignación de nuevas actividades o productos.
- El responsable de la política de asignación es la Dirección del banco.
- El proceso de asignación a líneas de negocio deberá ser sometido a evaluaciones independientes.

3.8 Clasificación pormenorizada de tipos de evento de pérdida

El comité dicta 7 categorías de eventos de pérdida o tipología de riesgos, las cuales se detallan a continuación:

3.8.1 Fraude Interno

Son las pérdidas que son originadas por la participación de empleados internos y que tienen como objetivo dañar el patrimonio de la institución.

3.8.2 Fraude Externo

Son las pérdidas que son originadas por la participación de personas ajenas y que tienen como objetivo dañar el patrimonio de la institución.

3.8.3 Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Son las pérdidas que se originan por incumplimiento en los acuerdos laborales o la falta de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.

3.8.4 Clientes, productos y prácticas empresariales

Pérdidas originadas por incumplimiento de una obligación ante un cliente del banco o vulnerabilidades en algún producto ofrecido por la institución.

3.8.5 Daños a activos materiales

Pérdidas originadas a la institución por desastres naturales como terremotos, huracanes, inundaciones, etc., así mismo, se pueden mencionar actos de vandalismo o terrorismo.

3.8.6 Incidencia en el negocio o fallos en los sistemas

Pérdidas originadas cuando existen fallos en los sistemas del banco que afecten las operaciones que se realizan con los clientes, así como los procesos operacionales o contables ejecutados.

3.8.7 Ejecución, entrega y gestión de procesos

Pérdidas originadas en el procesamiento de transacciones o ineficiente gestión de los procesos establecidos por la institución

Tipos de Eventos (Nivel 1)	Categorías (Nivel 2)	Ejemplo de actividades (Nivel 3)
<i>Fraude Interno</i>	Actividades No Autorizadas	Transacciones no reveladas y no autorizadas.
	Hurto y fraude	Fraude crediticio, faltantes de caja, apropiación indebida de efectivo en bóveda y cuentas de depósitos, falsificación de documentos.
<i>Fraude Externo</i>	Hurto y fraude	Sustracción de cheques, falsificación de documentos, Clonación de tarjeta de débito en cajero automático.
	Seguridad de los sistemas	Phishing, robo de base de datos.
<i>Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo</i>	Relaciones laborales	Lo correspondiente al salario, Contratos.
	Higiene y seguridad en el trabajo	Condiciones generales aptas para el desempeño del trabajo
	Discriminación	Cualquier manifestación de discriminación.
<i>Clientes, productos y prácticas empresariales</i>	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza, conocer al cliente, ofrecimiento de productos masivamente, divulgación de información.
	<i>Clientes, productos y prácticas empresariales</i>	Prácticas empresariales
Productos defectuosos		Defectos o vulnerabilidades de ciertos productos.
Selección, patrocinio y riesgos		Falta de investigación al aceptar clientes.
Actividades de asesoramiento		Litigios.
<i>Daños a activos materiales</i>	Desastres	Desastres naturales, vandalismo, terrorismo.
<i>Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas</i>	Sistemas	Hardware, software, telecomunicaciones.
<i>Ejecución, entrega y gestión de proceso</i>	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Fallas de comunicación, Introducción incorrecta de base de datos, errores contables.
	Seguimiento y presentación de informes	Errores en datos presentados en informes externas los cuales generaron pérdidas.

Tipos de Eventos (Nivel 1)	Categorías (Nivel 2)	Ejemplo de actividades (Nivel 3)
<i>Ejecución, entrega y gestión de proceso</i>	Aceptación de clientes y documentación	Transacciones no autorizadas.
	Contrapartes	Litigios.
	Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigio con distribuidores.

3.9 Gestión cualitativa y cuantitativa de los riesgos operativos

El Comité de Basilea II dicta varios lineamientos a considerar para lograr una efectiva gestión del riesgo operativo.

3.9.1 Gestión cualitativa

Contempla los siguientes lineamientos:

3.9.1.1 Unidad de gestión de riesgo operativo



3.9.1.2 Sistema de autoevaluación

“Un sistema de autoevaluación permite:

- Fomentar la implantación de cultura de riesgos.
- La identificación de las exposiciones a pérdidas por Riesgo Operativo.
- Facilitar la jerarquización.
- Contribuir a la identificación y monitoreo de medidas de mitigación.
- Ser base para el sistema de información gerencial.
- Evaluar la generación de valor de las diferentes unidades.
- Programar incentivos en función al riesgo”. (13:49)

3.9.1.2.1 Ventajas y desventajas de la autoevaluación

Entre las ventajas se pueden mencionar:

- Permite conocer a la organización
- Permite optimizar los canales de comunicación de la empresa.

Como desventajas se pueden citar:

“Grandes esfuerzos para balancear: foco, exhaustividad, participación, tiempo y costo”.
(14:11)

Entre los modelos que se pueden citar dentro de la gestión cualitativa del riesgo operacional se pueden mencionar:

3.9.1.3 Matrices de Riesgo

“Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión utilizada principalmente para identificar procesos y productos más importantes del Banco, el tipo y nivel de riesgos inherentes a esas actividades y los factores internos y externos relacionados con estos riesgos, así mismo, permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización”. (27)

Una matriz de riesgo abarca cuestionarios y evaluaciones del control interno, procesos en riesgo, valores en riesgo, gestión de planes de mitigación entre otros.

3.9.1.3.1 Ventajas de la Matriz de Riesgo

- Identificación de áreas que requieren mayor atención y áreas críticas de riesgo.
- Uso eficiente de recursos aplicados a la supervisión, basado en perfiles de riesgos.
- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- Promueve una sólida gestión de los riesgos.
- Monitoreo continuo.
- Revela información importante.

3.9.1.3.2 Ejemplo de Matriz de Riesgo

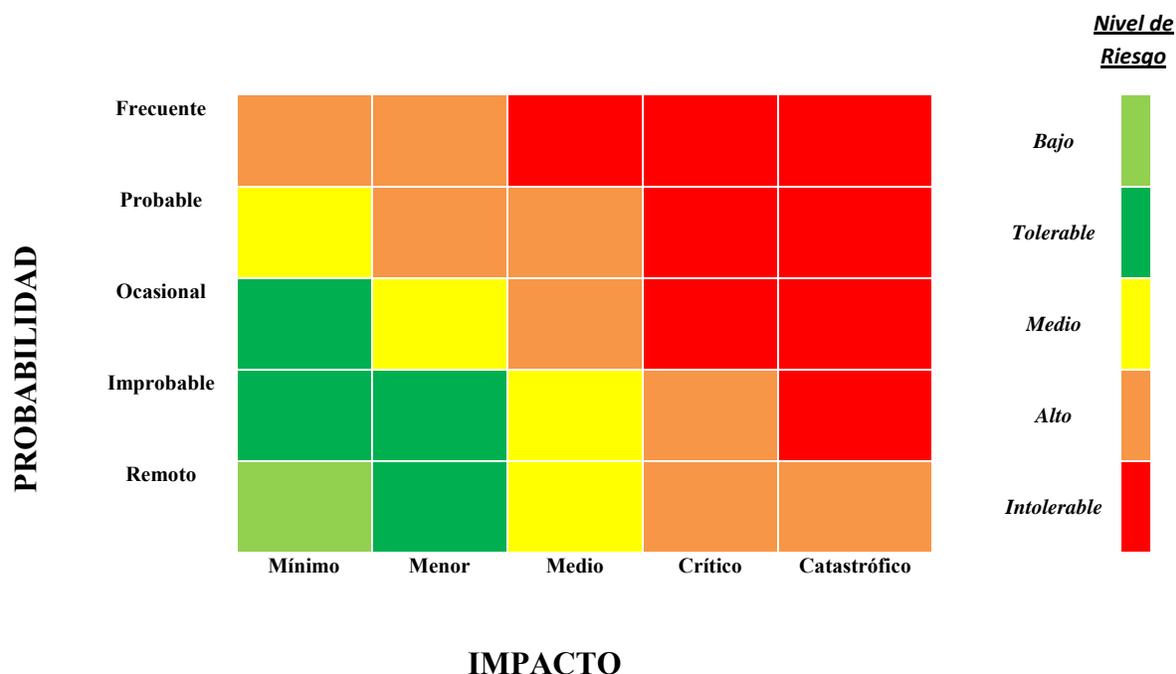
Línea de Negocio:
Analista:
Fecha:

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Monto en Riesgo	Probabilidad		Impacto		Acciones de Mitigación
				Nivel	Valor	Nivel	Valor	

La matriz de riesgo se complementa con el mapa de riesgos, el cual se construye considerando la probabilidad e impacto de los eventos.

3.9.1.3.3 Mapa de Riesgos

Durante la evaluación efectuada debe determinarse la probabilidad e impacto de que los riesgos ocurran, los cuales podrán reflejarse en un mapa como el que se muestra a continuación:



El formato gráfico de un mapa de riesgos también permite:

- Identificar áreas de riesgo inherente aceptable e inaceptable.
- Entender el valor de los controles para reducir: Probabilidad de impacto.

3.9.1.3.4 Lo que deben ser las matrices de riesgo

- Parte del proceso normal de la gestión de riesgo operativo.
- Deben ser actualizadas periódicamente.
- Debe ser utilizada como una herramienta para ejercer acciones correctivas.

3.9.1.3.5 Lo que no deben ser las matrices de riesgo

- Un requerimiento administrativo.

- Estáticas. Expresiones subjetivas y no confrontadas con la realidad.
- Herramientas utilizadas para análisis y recopilación de eventos que sucedieron.

3.9.1.3.6 Requerimientos para el uso exitoso de matrices de riesgo en talleres de autoevaluación

a) Integrar la gestión de riesgos

- Dentro del plan estratégico de la institución.
- Dentro del tablero de comando, a través de la medición de factores críticos de éxito e indicadores clave de desempeño para riesgos.

b) Talleres eficientes

- Envío de información previa.
- Definición de los asistentes (cantidad, puestos e involucrados).
- Administración adecuada del tiempo para lograr amplia participación y algo muy importante se deben cerrar los temas.
- Uso de tecnologías a la medida.

3.9.1.3.7 Medición de resultados

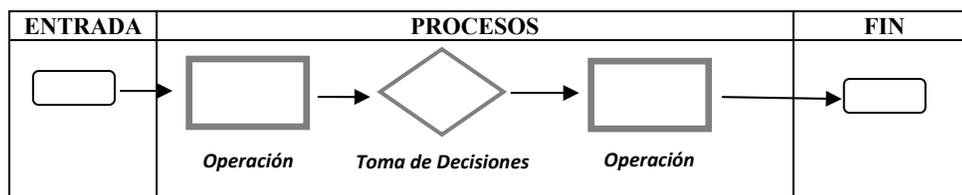
En una evaluación posterior, es importante considerar en qué mejoró la organización después de haber efectuado el mapa de los riesgos detectados, a efecto de establecer si se cumplieron los objetivos y si se lograron minimizar las pérdidas para la institución.

Podemos indicar que el éxito en la elaboración de matrices de riesgo requiere de:

- Adecuada metodología para relacionar estrategias, procesos y sistemas.
- Habilidades de trabajo en equipo.
- Tecnología de facilitación.

3.9.1.4 Mapa de procesos

Debe contarse con los diagramas de cada uno de los procesos de la institución.



3.9.2 Gestión cuantitativa

La gestión cuantitativa de riesgo operativo puede contemplar los siguientes lineamientos:

3.9.2.1 Base de datos de incidentes

Debe existir un sistema que permita la recopilación de los datos de pérdidas suscitadas dentro de la institución. El factor crítico del éxito de esta base de datos consiste en la centralización del registro de las pérdidas o incidentes suscitados.

Se considera que las siguientes unidades o dependencias pueden participar activamente para ingresar información en la base de datos de incidentes destinada para el efecto:

- Seguridad de Investigaciones.
- Auditoría Interna.
- Departamento Jurídico.
- El área de reclamos de atención al cliente.
- Sistemas en lo concerniente a fallas operacionales.

Entre los datos que debe contener los incidentes ingresados en la base de datos se pueden mencionar:

- Descripción del Incidente.
- Oficina involucrada.
- Personal interno/externo involucrado.
- Acciones de mitigación.
- Monto perdido.
- Monto recuperado.



3.9.2.2 Indicadores de Riesgo

Es indispensable que existan indicadores que suministren a la gerencia alertas a través de tendencias e índices, sobre amenazas de riesgos operativos dentro de la institución. Para lo anterior se deben fijar límites y llevar un monitoreo constante de los mismos a efecto de comunicar problemas a los niveles más altos en la organización.

Podemos citar como ejemplos de indicadores de riesgo:

- Apetito de riesgo operacional.
- Monto perdido.
- Faltantes de efectivo, valores y títulos de crédito.

3.10 Administración de Riesgos: Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999

El estándar australiano, provee una guía genérica para el establecimiento e implementación del proceso de administración de riesgos involucrando el establecimiento del contexto y la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación y el monitoreo en curso de los riesgos.

3.10.1 Identificación de riesgos

“Este paso busca identificar los riesgos a administrar. Es crítica una identificación amplia utilizando un proceso sistemático bien estructurado, porque los riesgos potenciales que no se identifican en esta etapa son excluidos de un análisis posterior. La identificación debería incluir todos los riesgos, estén o no bajo control de la organización.” (10:12)

3.10.2 Análisis de riesgos

“Los objetivos de análisis son separar los riesgos menores aceptables de los riesgos mayores, y proveer datos para asistir en la evaluación y tratamiento de los riesgos. El análisis de riesgos involucra prestar consideración a las fuentes de riesgos, sus consecuencias y las probabilidades de que puedan ocurrir esas consecuencias. Pueden identificarse los factores que afectan a las consecuencias y probabilidades. Se analiza el riesgo combinando estimaciones de consecuencias y probabilidades en el contexto de las medidas de control existentes. Se puede llevar a cabo un análisis preliminar para excluir del estudio detallado los riesgos similares o de bajo impacto. De ser posible los riesgos excluidos deberían listarse para demostrar que se realizó un análisis de riesgos completo.” (10:13)

3.10.2.1 Tipos de análisis

El análisis de riesgos puede ser llevado con distintos grados de refinamiento dependiendo de la información de riesgos y datos disponibles. Dependiendo de las circunstancias, el análisis puede ser cualitativo, semi-cuantitativo o cuantitativo o una combinación de estos, los mismos se detallan a continuación:

a) Análisis cualitativo

“El análisis cualitativo utiliza formatos de palabras o escalas descriptivas para describir la magnitud de las consecuencias potenciales y la probabilidad de que esas consecuencias ocurran. Estas escalas se pueden modificar o ajustar para adaptarlas a las circunstancias, y se pueden utilizar distintas descripciones para riesgos diferentes.” (10:14)

b) Análisis semi-cuantitativo

“En el análisis semi-cuantitativo, a las escalas cualitativas, se les asignan valores. El número asignado a cada descripción no tiene que guardar una relación precisa con la magnitud real de las consecuencias o probabilidades. Los números pueden ser combinados en cualquier rango de fórmula dado que el sistema utilizado para priorizar confronta el sistema seleccionado para asignar números y combinarlos. El objetivo es producir un ordenamiento de prioridades más detallado que el que se logra normalmente en el análisis cualitativo, y no sugerir valores realistas para los riesgos tales como los que se procuran en el análisis cuantitativo.” (10:14)

c) Análisis cuantitativo

“El análisis cuantitativo utiliza valores numéricos para las consecuencias y probabilidades (en lugar de las escalas descriptivas utilizadas en los análisis cualitativos y semi-cuantitativos) utilizando datos de distintas fuentes.” (10:15)

3.10.3 Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos involucra comparar el nivel de riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos previamente. El análisis de riesgo y los criterios contra los cuales se comparan los riesgos en la evaluación de riesgos deberían considerarse sobre la misma base. En consecuencia, la evaluación cualitativa involucra la comparación de un nivel cualitativo de riesgo contra criterios cualitativos, y la evaluación cuantitativa involucra la comparación de un nivel numérico de riesgo contra criterios que pueden ser expresados como un número específico, tal como, un valor de fatalidad, frecuencia o monetario. El producto de una evaluación de riesgo es una lista de riesgos con prioridades para una acción posterior.” (10:15)

3.10.4 Tratamiento de los riesgos

“El tratamiento de los riesgos involucra identificar el rango de opciones para tratar los riesgos, evaluar esas opciones, preparar planes para tratamiento de los riesgos e implementarlos.” (10:16)

El tratamiento que se le puede dar a los riesgos es el siguiente:

- Evitar el riesgo decidiendo no proceder.
- Reducir la probabilidad de la ocurrencia.
- Transferir los riesgos.
- Detener los riesgos.

3.10.5 Monitoreo y Revisión

“Es necesario monitorear los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento de los riesgos, las estrategias y el sistema de administración que se establece para controlar la implementación. Los riesgos y la efectividad de las medidas de control necesitan ser monitoreadas para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos. Pocos riesgos permanecen estáticos.” (10:19)

3.10.6 Comunicación y Consulta

“La comunicación y consulta son una consideración importante en cada paso del proceso de administración de riesgos. Es importante desarrollar un plan de comunicación para los interesados internos y externos en la etapa más temprana del proceso. Este plan debería encarar aspectos relativos al riesgo en sí mismo y al proceso para administrarlo.” (10:19)

3.10.7 Ejemplos de definición y clasificación de riesgos

El estándar australiano AS/NZS 4360:1999, presenta como ejemplo medidas cualitativas de impacto y probabilidad, las cuales se presentan a continuación:

Medidas cualitativas de consecuencia o impacto		
Nivel	Descriptor	Ejemplo de descripción detallada
1	Insignificante	Sin perjuicios, baja pérdida financiera.
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, liberado localmente se contuvo inmediatamente, pérdida financiera medios.
3	Moderado	Requiere tratamiento médico, liberado localmente contenido con asistencia externa, pérdida financiera alta.
4	Mayor	Perjuicios extensivos, pérdida de capacidad de producción, liberación extrema, sin efectos nocivos, pérdida financiera mayor.
5	Catastrófico	Muerte, liberación tóxica con efectos nocivos, enorme pérdida financiera.

Fuente: Estándar australiano AS/NZ 4360:1999

Medidas cualitativas de probabilidad		
Nivel	Descriptor	Descripción
A	Casi certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.
B	Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.
C	Posible	Podría ocurrir en algún momento.
D	Improbable	Pudo ocurrir en algún momento.
E	Raro	Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales.

Fuente: Estándar australiano AS/NZ 4360:1999

También se presenta una matriz de análisis de riesgo cualitativo – nivel de riesgo:

Probabilidad	Consecuencias				
	Insignificantes 1	Menores 2	Moderados 3	Mayores 4	Catastróficas 5
A (casi certeza)	H	H	E	E	E
B (probable)	M	H	H	E	E
C (moderado)	L	M	H	E	E
D (improbable)	L	L	M	H	E
E (raro)	L	L	M	H	H

Fuente: Estándar australiano AS/NZ 4360:1999

Leyenda:

- E: riesgo extremo, requiere acción inmediata.
- H: riesgo alto, necesita atención de alta gerencia.
- M: riesgo moderado, debe especificarse responsabilidad gerencial.
- L: riesgo bajo, administrar mediante procedimientos de rutina.

3.11 Información y comunicación de los riesgos operativos

Es importante considerar que periódicamente se deben comunicar los riesgos detectados al consejo de administración, y puede ser de forma mensual, trimestral, semestral o cuando la ocasión lo amerite. Es necesario tener un sistema de información que permita la divulgación de los resultados obtenidos.

3.12 La importancia de la administración de los riesgos en los bancos

En Guatemala, el sistema bancario posee una participación trascendental en el proceso de intermediación financiera. La función principal de los bancos consiste en captar fondos a efecto de conceder financiamiento a los sectores que se dedican a actividades de comercio, servicios, producción o bien emplear dichos fondos para el consumo.

Los fondos utilizados en dicho proceso son propiedad de terceras personas por lo que deben ser devueltos a la vista en un tiempo definido, lo anterior obliga a que dichos fondos sean administrados cuidadosamente.

Derivado de la naturaleza de las operaciones que realizan los bancos existe el riesgo de quiebra, lo que afectaría no sólo a los propietarios del mismo sino también a todos aquellos que tienen recursos colocados en la entidad.

“La administración de riesgos contribuye al fortalecimiento y eficiencia del sistema económico, ya que provee un mecanismo que está diseñado para orientar recursos a su uso más eficiente”. (11:19)

Hay que considerar el resto de actividades a las que se dedica el banco como lo son servicios de pago, inversión en activos financieros, administración de fondos por cuenta de terceros.

Por lo anterior, la imprudencia en que pueda incurrir un banco en el manejo de las operaciones que realiza, tiene un impacto negativo en la confianza de los clientes y afectar las transacciones que se realizan.

3.13 Funciones principales del proceso de administración de riesgos

El proceso de administración de riesgos básicamente consiste en: Identificación, Medición, Monitoreo y Mitigación de los riesgos del banco.

3.13.1 Identificación de riesgos

Consiste en identificar los riesgos a los que está expuesta la institución bancaria derivado de las operaciones que realiza. Hay que considerar que para identificar dichos riesgos se requiere de conocer los productos, procesos y sistemas que se utilizan en el banco y establecer procedimientos estructurados y adecuados para lograr tal objetivo. Así mismo, es importante indicar que es responsabilidad de todos los empleados identificar los riesgos existentes de la institución a la que pertenecen.

3.13.2 Medición de riesgos

La medición de riesgos consiste en una fase cuantitativa en la que se pueden utilizar modelos que puede incluir técnicas estadísticas que son base para cuantificar el efecto de cada uno de los riesgos de la institución.

3.13.3 Monitoreo y control de riesgos

El monitoreo utiliza los resultados obtenidos de la medición de los riesgos a efecto de darle seguimiento a las vulnerabilidades detectadas

Otro aspecto importante, es que el monitoreo de operaciones, productos o sistemas nuevos, permite detectar riesgos inherentes a efecto de llevar un control de los mismos.

3.13.4 Mitigación de riesgos

Consiste en minimizar los riesgos detectados mediante la propuesta de controles y ejecución de acciones correctivas adecuadas.

3.14 Marco legal nacional aplicable a la gestión de riesgo operativo

Entre el marco legal a nivel nacional se puede citar:

3.14.1 Ley de Bancos y Grupos Financieros

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en los artículos 55 y 56, relacionados con la Administración de Riesgos, establecen lo siguiente:

- **Artículo 55. Riesgos**

“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 a 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 los riesgos”.

- **Artículo 56. Políticas Administrativas**

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas”.

3.14.2 Oficio No.1216-2003 del Superintendente de Bancos

Por medio de este oficio, el Superintendente de Bancos norma los aspectos relativos a la administración del riesgo de crédito, de liquidez y operacional, mencionando la obligatoriedad para las empresas que integran el Grupo Financiero de contar con un Manual que incluya algunos aspectos mínimos relacionados con dichos riesgos. En lo que respecta al riesgo operativo menciona dentro de los elementos a considerar los siguientes:

- Un sistema de control interno que incluya políticas y procedimientos para identificar, monitorear, controlar y mitigar las exposiciones al riesgo operacional en todos los productos, procesos y sistemas.
- Identificación de procesos críticos de las operaciones, incluyendo aquellos donde exista dependencia de proveedores externos.
- Planes de sustitución o relevo cuando se identifiquen personas claves dentro de la organización.
- Planes de contingencia y continuidad del negocio.

3.14.3 Resolución JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos

El 1 de junio de 2011, entró en vigencia el reglamento para la administración integral de riesgos, y en el artículo 2 “Definiciones” presenta la siguiente definición: “**Administración integral de riesgos:** es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado, operacional, país y otros inherentes al negocio, así como evaluar la exposición total a los riesgos”. (22:3)

3.15 Marco legal nacional aplicable a la gestión de otros riesgos

Actualmente, existen varias normativas que rigen la gestión de otros riesgos en Guatemala y se citan a continuación:

3.15.1 Resolución JM-93-2005 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito”

Dicho reglamento tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.

3.15.2 Resolución JM-117-2009 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez”

Tiene por objeto regular los aspectos que, como mínimo deben observar los bancos, sociedades financieras, y las entidades fuera de plaza o entidades off shore, relativas a las contingencias que se den en las instituciones cuando no tengan la capacidad para fondear incrementos en sus activos o cumplir con sus obligaciones oportunamente, sin incurrir en costos financieros fuera del mercado.

3.15.3 Resolución JM-134-2009 “Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio”

Tiene por objeto regular los aspectos que, como mínimo deben observar los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero, relativas a las contingencias que se den en las instituciones cuando tengan pérdidas como consecuencia del incumplimiento de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias en moneda extranjera en los términos acordados, derivado de la incapacidad de estos para generar flujos de fondos suficientes en moneda extranjera.

3.15.4 Resolución JM-102-2011 “Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico”

Dicho reglamento tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas especializadas que formen parte de un grupo financiero, para cumplir con la administración del Riesgo Tecnológico, el

cual se define como: “la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de TI, sistemas de información, bases de datos y procesos de TI, provoque pérdidas financieras a la institución.” (18:3)

3.16 Clasificación de otros Riesgos según el Comité de Basilea

El Comité de Basilea, en el documento Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz, menciona otros perfiles de riesgo que se detallan a continuación:

3.16.1 Riesgo de Crédito

“Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados.”(22:3)

3.16.2 Riesgo de País

“Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas, asociada con el ambiente económico, social y político del país donde el deudor o contraparte tiene su domicilio y/o sus operaciones. Incluye los riesgos soberano, político y de transferencia.” (22:3)

3.16.3 Riesgo de Mercado

“Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en precios en los mercados financieros. Incluye los riesgos de tasa de interés y cambiario.” (22:3)

3.16.4 Riesgo de Liquidez

“Es la contingencia de que una institución no tenga capacidad para fondar incrementos en sus activos o cumplir con sus obligaciones oportunamente, sin incurrir en costos financieros fuera de mercado.” (22:3)

3.16.5 Riesgo de Tasa de Interés

“Es la probabilidad de pérdida por la disminución en el valor de un instrumento, causado por las fluctuaciones en las tasas de interés.” (27)

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS

4.1 Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor debe ser una persona que domine las herramientas contables, financieras, de auditoría y tributación, además debe contar con una sólida formación de valores morales y éticos, proyectando hacia su entorno, una actitud positiva, de apertura hacia la diversidad, fomentando la creatividad, la priorización racional y científica de las diversas acciones, desarrollando una adecuada competitividad profesional, que lo lleve a liderar equipos multidisciplinarios en proyectos que requieren un alto nivel técnico y medios tecnológicos en el proceso de la información.

La amplia preparación que recibe, lo faculta para trabajar eficientemente en empresas públicas y privadas, en cargos ejecutivos y de asesoría, permitiéndole encabezar la conducción de la proyección financiera de las empresas.

Para cumplir con las exigencias del mercado actual, el perfil del Contador Público y Auditor debe tener como mínimo las características siguientes:

- a) Preparado académicamente a nivel de Licenciatura y maestrías.
- b) Con conocimientos en las siguientes áreas:
 - Economía
 - Contabilidad
 - Informática
 - Leyes
 - Control Interno
 - Gestión de Riesgos

- c) Actualizado
- d) Creativo
- e) Con orientación de servicio al cliente
- f) Con liderazgo
- g) Acostumbrado a trabajar en equipo
- h) Valores éticos y morales

Según las Normas de Ética emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, el Contador Público y Auditor debe cumplir con los siguientes atributos:

- a) Responsabilidad hacia la sociedad
 - Independencia de criterio.
 - Preparación y calidad profesional.
 - Calidad profesional de los trabajos.
- b) Responsabilidad Profesional
 - Responsabilidad hacia quien contrata los servicios.
 - Secreto Profesional.
 - Obligación a rechazar tareas que no cumplan con la moral.
 - Lealtad hacia el contratante de los servicios.
 - Retribución económica justa.
- c) Responsabilidad hacia la profesión
 - Respeto a los colegas y la profesión.
 - Dignificación de la profesión a base de calidad.
 - Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos.

El Código de de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala menciona los siguientes postulados:

- a) Responsabilidad hacia la sociedad:
 - Independencia de criterio.
 - Calidad profesional de los trabajos.
 - Preparación y calidad profesional.

b) Responsabilidad hacia quien contrata los servicios:

- Secreto profesional.
- Obligación de rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de la moral.
- Lealtad hacia el usuario de los servicios.
- Retribución económica.

c) Responsabilidad hacia la profesión:

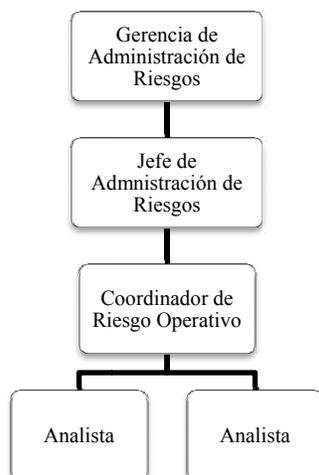
- Respeto a los colegas y a la profesión.
- Dignificación de la imagen profesional gracias a la calidad.
- Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos.

El código de ética de la IFAC, menciona 6 principios fundamentales que deben aplicar los Contadores Públicos y Auditores, los cuales se detallan a continuación:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y el cuidado debido.
- Confidencialidad.
- Conducta profesional.

4.2 Área de Riesgo Operativo

El área de riesgo operativo de un banco, por lo regular es la encargada de la identificación, evaluación, medición y monitoreo de los riesgos operativos a los cuales está expuesto. A continuación se presenta la estructura general de la institución bancaria sujeta a análisis:



La cantidad de personal que debe conformar el área, va dependiendo del tamaño y complejidad del banco.

El analista de riesgo operativo, debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos y competencias para optar a dicha plaza dentro de una institución bancaria:

- Graduado o pensum cerrado de la carrera de Contador Público y Auditor o Ingeniería Industrial, preferentemente.
- Experiencia en auditoría interna y/o externa.
- Experiencia en el análisis y levantado de procesos.
- Dominio de técnicas estadísticas y econométricas.
- Conocimiento de inglés intermedio o avanzado.
- Capacidad analítica que le permita ser eficaz en el desempeño de las funciones asignadas.
- Habilidad de redacción para generar informes.
- Buenas relaciones interpersonales.

Que sea asignado como analista Junior o Senior, depende de los años de experiencia que tenga, así como del grado académico que posea.

4.3 El papel del Contador Público y Auditor como Analista de Riesgos

El papel del Contador Público y Auditor en la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control de riesgo operativo, es inherente al campo de acción en el que se desempeña, por lo que en su calidad de Analista de Riesgos debe ser experto y tener la capacidad de analizar procesos y sistemas, de informar de los riesgos existentes y proponer acciones correctivas que ayuden a la institución a minimizar los riesgos detectados. Tiene que ser considerado como un asesor, con el objetivo de que los resultados y el patrimonio de la institución en la cual se está desempeñando no se vean afectados. Debe cumplir con las siguientes funciones:

- a) Debe tener la capacidad de proponer al Comité de Riesgos políticas, procedimientos y sistemas para la administración del riesgo operativo.

- b) Dentro de sus atribuciones, debe mantener informado al Comité de Riesgos, sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados.
- c) Debe determinar las causas de los incumplimientos a las políticas y procedimientos aprobados.
- d) Debe tener la capacidad de identificar, evaluar, medir y monitorear los riesgos a los cuales está expuesta la institución.
- e) Dentro de su gestión y conocimiento de la institución, debe proponer metodologías, modelos y herramientas que le permitan identificar, evaluar, medir y controlar los riesgos de la institución.
- f) Debe ser participativo en el análisis del riesgo inherente de los nuevos productos y servicios propuestos por las unidades de negocio.
- g) Debe tener la capacidad mediante informes, de reportar los riesgos detectados y proponer acciones de mitigación a efecto de minimizar en la medida de lo posible el impacto de los mismos.

4.4 Diseño de los procedimientos para la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo en el área de cartera de créditos

Identificación

4.4.1 Identificación de áreas que requieren mayor atención y áreas críticas de riesgo.

Es importante considerar que pueden existir diferentes criterios para determinar áreas críticas de riesgo. Algunos criterios pueden ser:

- Áreas que generan grandes cantidades de ingresos para la institución.
Son las áreas que generan la mayor cantidad de ingresos. Cabe mencionar, que el área de cartera de créditos es considerada de alto riesgo, derivado que es en esta área, donde se efectúa el desembolso de los créditos otorgados, los cuales generan intereses, que son considerados como la mayor fuente de ingresos que perciben los bancos.

- Áreas que han reportado pérdidas, derivado de fraudes o errores operativos.
Existen áreas que están propensas a fraudes o errores operativos, asimismo, a fallas de los sistemas. Los aspectos anteriores, contribuyen a clasificar a un área como crítica o de alto riesgo, por lo que debe tomarse en cuenta para efectuar una evaluación de riesgos operativos.
- Áreas que son consideradas estratégicas pero no generan ingresos significativos.
Por lo general, existen áreas que no son representativas en los ingresos que generan, pero son consideradas importantes, ya que fueron creadas como estrategia, con el objetivo de lograr inclusión financiera o bien para atender la necesidad de potenciales clientes dentro de la institución.
- Áreas con procesos críticos por su naturaleza.
Dentro de la organización de un banco, existen áreas que no generan negocio, en las cuales existen procesos críticos que deben ser evaluados de forma continua. Como por ejemplo se puede mencionar el área de Recursos Humanos, donde el proceso de contratación del personal es considerado como un proceso de alto riesgo.

4.4.2 Asignación de líneas de negocio.

Una vez identificada el área de cartera de créditos como de alto riesgo y considerando las operaciones que realiza, es importante catalogarla dentro de algunas de las 8 líneas de negocio que detalla el anexo 6 “Asignación de las líneas de negocio” del documento Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital, emitido por el Comité de Basilea.

4.4.3 Recopilación de información de los procesos y sistemas del área.

Para recopilar información se pueden utilizar las siguientes técnicas:

- Análisis de las políticas y reglamentos del área.
Previo al iniciar la evaluación de los procesos del área de cartera de créditos, se deben analizar y estudiar las siguientes políticas y reglamentos:

- a) Anexo JM-93-2005, “Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito”, emitido por la Junta Monetaria.
- b) Reglamento o política crediticia que haya emitido la institución.

- Análisis de los procesos.

Es importante identificar los procesos del área de cartera de créditos, mediante el análisis de los diagramas de flujo y manuales que consignan dichos procesos. Lo anterior, para entender y comprender las actividades que se realizan y priorizar los procesos que se consideran críticos.

- Análisis de los descriptores de funciones.

Se debe solicitar los descriptores de funciones de cada cargo existente, para efectuar una síntesis y estudio de todas las funciones que les han sido designadas a los empleados del área. Es importante identificar que exista una adecuada segregación y distribución de las funciones asignadas.

- Análisis de los sistemas y accesos utilizados.

Es necesario solicitar al Departamento de Sistemas, los módulos que utilizan los empleados del área, asimismo, los accesos que poseen en cada módulo. Se debe identificar que los accesos existentes, estén asignados en función de las actividades de cada puesto.

- Elaboración de cuestionarios/encuestas.

Se debe efectuar cuestionarios o encuestas de tipo cualitativo que permita conocer la percepción del ambiente del área, así mismo, las fortalezas y debilidades del entorno del riesgo operativo, principalmente relacionado con los sistemas, procesos, relación laboral con otras áreas, relación con los empleados del área, entre otros. Debe tabularse las respuestas e identificar las que sean de alto riesgo, a efecto de dar tratamiento inmediato a las mismas.

Evaluación

4.4.4 Conocimiento del empleado.

- Análisis de los movimientos de las cuentas de depósitos de los empleados.

Debe analizarse el movimiento de las cuentas de depósitos que tengan los empleados del área. Debe revisarse como mínimo el último año de transacciones, a efecto de determinar depósitos de efectivo que no concuerden con el perfil del empleado, por lo que se debe identificar los empleados de alto riesgo, considerando la escala salarial de cada uno de ellos. Los niveles de riesgo utilizado son los siguientes:

Niveles de Riesgo	Rango
Alto	A cada nivel de riesgo se le asigna una escala, que debe adecuarse al salario que perciben los empleados de cada área evaluada.
Medio	
Bajo	

Es importante efectuar entrevistas a los empleados que estén clasificados con nivel de riesgo alto, a efecto de determinar la procedencia lícita de los fondos que están siendo manejados dentro de la institución.

- Análisis del endeudamiento.

Asimismo, se debe efectuar un análisis del endeudamiento de cada empleado, y clasificar los de alto riesgo, atendiendo a las escalas definidas, utilizando los mismos niveles de riesgo utilizados en el análisis de los movimientos de las cuentas de depósitos de los empleados.

Con respecto al endeudamiento, se debe informar a la Gerencia, los empleados que hayan sido clasificados con nivel de riesgo alto, como medida para asegurar que no existe endeudamiento elevado, considerando para el efecto los ingresos que perciben.

Medición

4.4.5 Elaboración de matrices de riesgo

En esta etapa considerando los resultados obtenidos, debe construirse las matrices de riesgo del área evaluada. Cada matriz debe presentar la siguiente información:

- a) Proceso y Sub-proceso: Debe consignarse el proceso y sub-proceso, en el cual fue detectado el riesgo.
- b) Riesgo: Debe describirse en forma breve y concisa el riesgo detectado.
- c) Probabilidad de ocurrencia: Debe determinarse la ocurrencia del riesgo, la cual puede ser clasificada dependiendo de la periodicidad en que se efectúe el proceso o sub-proceso identificado con riesgo.
- d) Probabilidad de impacto económico: Es importante tratar de determinar el impacto económico que tendrá para el patrimonio o los resultados del banco, el riesgo que se ha identificado.
- e) Nivel de Riesgo: La convergencia de la probabilidad de ocurrencia e impacto económico permitirá, determinar el nivel de riesgo, que podrá ser representado gráficamente en el mapa de riesgos del área evaluada.
- f) Acciones de Mitigación: La unidad de riesgos debe proponer las acciones de mitigación adecuadas y que a su criterio pueden ser aplicadas para disminuir el nivel de riesgo detectado.

4.4.6 Recopilación de datos de pérdidas, tanto internas como externas.

Debe registrarse todos los eventos de pérdidas operacionales originados en el área de cartera de créditos, considerando el anexo 7 “Clasificación pormenorizada de tipos de eventos de pérdida” del documento Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital, emitido por el Comité de Basilea. Por cada evento identificado debe registrarse los siguientes datos:

- a) Clasificación del Nivel 1 del anexo 7 del Comité de Basilea.
- b) Clasificación del Nivel 2 del anexo 7 del Comité de Basilea.
- c) Descripción breve del incidente.

- d) Fecha del Incidente.
- e) Proceso afectado.
- f) Monto perdido.
- g) Monto salvado.
- h) Monte recuperado.
- i) Empleado involucrado.
- j) Descripción del modus operandi.

Monitoreo

4.4.7 Monitoreo continuo.

Dentro del monitoreo continuo, debe monitorearse la creación de procesos y sistemas nuevos del área de cartera de créditos a efecto de determinar los riesgos que pudieran existir en los mismos.

Control y mitigación

4.4.8 Estructura y proceso de información y comunicación del estado de la gestión de los riesgos operativos.

Una vez finalizada la evaluación del área de cartera de créditos, la unidad de riesgo operacional debe comunicar los riesgos detectados mediante la presentación de resultados a la Gerencia involucrada, donde se darán a conocer las matrices y el mapa de riesgos finales.

4.4.9 Seguimiento a las vulnerabilidades detectadas.

El área de cartera de créditos debe efectuar el seguimiento a los riesgos que fueron identificados. Debe aplicar acciones correctivas a efecto de establecer el nuevo nivel de riesgo de los riesgos identificados, el cual debe ir disminuyendo a efecto de ir modificando el mapa de riesgos del área.

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN SU CALIDAD DE ANALISTA DE RIESGOS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITOS PARA UN BANCO PRIVADO NACIONAL CONSIDERANDO LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR BASILEA II

En el presente capítulo, se desarrolla un caso práctico de como aplicar los distintos procedimientos diseñados para la gestión del riesgo operativo en el área de cartera de créditos, considerando para el efecto, lineamientos emitidos por el Comité de Basilea II.

Como la gestión del riesgo operativo es compleja debido a que abarca el personal, procesos y sistemas, en el presente caso se aplicarán criterios cuantitativos y cualitativos, algunos de los cuales fueron detallados en el Capítulo III del presente trabajo, y que ayudarán a identificar, evaluar, medir, monitorear y controlar los niveles de riesgo de los procesos y sistemas utilizados en el área de cartera de créditos.

DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO

Creado en 2002, Banco AHOPRE, S.A. es una institución financiera cuya finalidad principal es servir al desarrollo de los diferentes sectores del país.

El inicio de operaciones fue el 1 de Junio de 2002, como una sociedad anónima y desde esa fecha ha venido en constante crecimiento mediante la inclusión de agencias en todos los departamentos del país, ofreciendo una amplia gama de servicios financieros a sus clientes.

Banco AHOPRE, S.A. es hoy una entidad sólida, que viene generando transformaciones en la sociedad guatemalteca y en la economía de los sectores pobres.

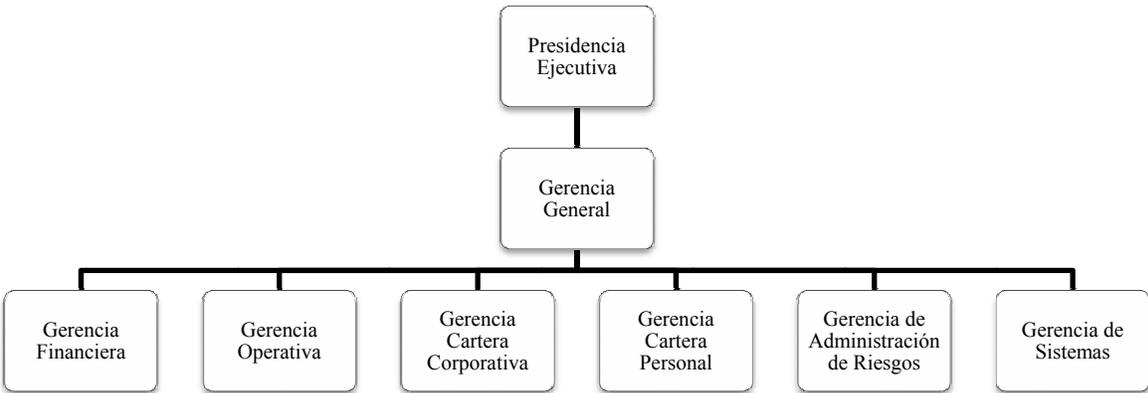
Cuenta con una red de más de 450 agencias en todo el país y con más de tres millones de clientes en toda Guatemala, Banco AHOPRE, S.A se consolida como una de las instituciones financieras principales del país.

La misión es ser un banco guatemalteco que impulse el desarrollo de los diferentes sectores del país y tener presencia en todos los rincones a nivel nacional.

La visión es ser una institución de reconocida credibilidad y ser el principal banco del país, mediante la prestación de una amplia gama de servicios financieros necesarios para la satisfacción de sus clientes.

La estructura administrativa general de Banco AHOPRE, S.A. se presenta a continuación:

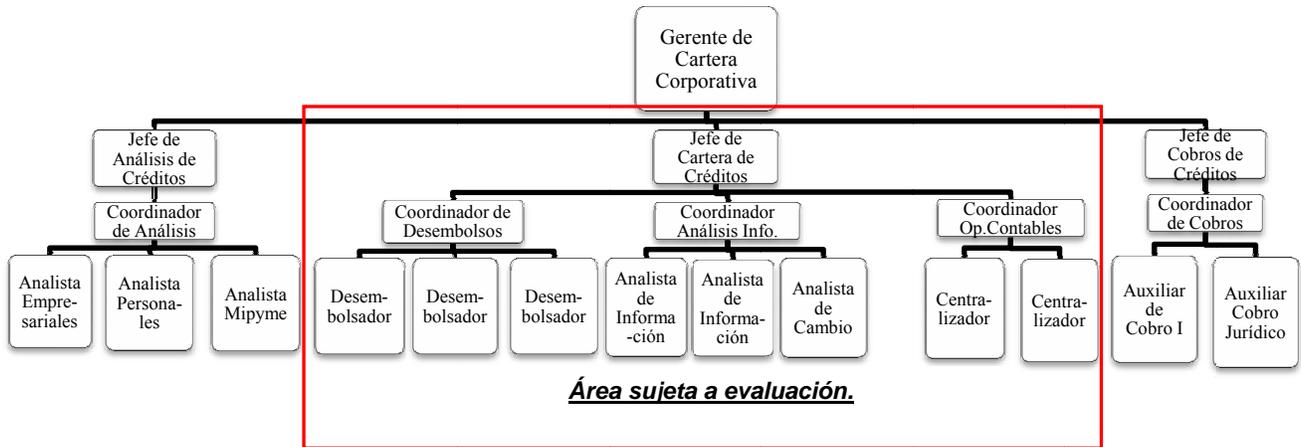
ORGANIGRAMA DE BANCO AHOPRE, S.A.



Para efectos de estudio del presente documento se presenta a continuación, el organigrama a un nivel de detalle más específico de las Gerencias de Cartera Corporativa y Administración de Riesgos:

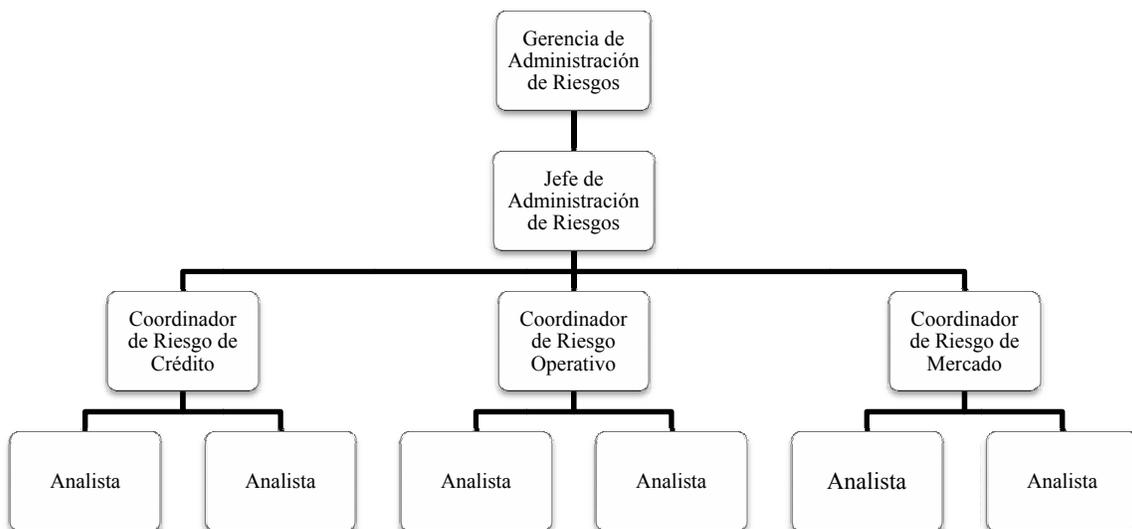
BANCO AHOPRE, S.A.
Gerencia de Cartera Corporativa

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE CARTERA CORPORATIVA



BANCO AHOPRE, S.A.
Gerencia de Administración de Riesgos

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



En el área de cartera de créditos del Banco AHOPRE, S.A. se efectúan operaciones que son consideradas sensibles de riesgo, que van desde el desembolso de créditos, hasta el envío de reportes a la Superintendencia de Bancos. Los intereses que generan los créditos que son desembolsados en el área, representan el 70% de los ingresos totales de la institución, asimismo, en repetidas ocasiones los jefes del área han manifestado el elevado volumen de trabajo que actualmente existe. Por lo anterior, el Comité de Riesgos del Banco, ha efectuado una petición de que se efectúe una identificación de los posibles riesgos que existan, por lo que dentro del Plan Anual de Riesgo Operativo, se consideró efectuar una evaluación del área en mención.

Organizacionalmente, el área de Cartera de Créditos depende de la Gerencia de Cartera Corporativa y está conformada actualmente por 12 empleados.

5.1 Nombramiento del Comité de Riesgos

BANCO AHOPRE, S.A. COMITÉ DE RIESGOS

Guatemala 1 de octubre de 2011

Licenciado
Lucio Francisco Gálvez Morales
Gerente de Administración de Riesgos
Presente

Estimado Licenciado:

Por este medio nos permitimos solicitar a usted, su intervención a efecto de programar una evaluación de riesgo operativo en el área de Cartera de Créditos; lo anterior considerando la importancia que tiene para esta institución, el adecuado desempeño y funcionamiento del área en mención.

De los resultados obtenidos sírvase presentar un informe que refleje los resultados obtenidos.

Sin otro particular y agradeciendo su apoyo, se suscriben de usted,

Atentamente,


José Luis Chavarría Cum.
Presidente del Comité de Riesgos


Federico Rosales Espinoza
Vice-presidente del Comité de Riesgos

5.2 Nombramiento de la Gerencia de Administración de Riesgos a los Analistas de Riesgo Operativo

Oficio No. GAR-ROP-25-2011

Guatemala 3 de octubre de 2011

Licenciados
Ramiro Alfredo Vásquez Monterroso (Jefe)
Luis Alfonso Pedroza Reyes (Coordinador)
José Raúl Batres Méndez
Gaspar López García
Analistas de Riesgo Operativo
Presente

Licenciados:

Sírvanse tomar nota que han sido nombrados para realizar una evaluación de riesgos en el Área de Cartera de Créditos, por lo que les iniciar con dicha actividad a partir del día 10 de octubre del presente año.

De los resultados obtenidos deberá presentar un informe a esta Gerencia.

Atentamente,


Licenciado Lucio Francisco Gálvez Morales
Gerente de Administración de Riesgos

5.3 Notificación a la Gerencia de Cartera Corporativa

Oficio No. GAR-ROP-26-2011

Guatemala 3 de octubre de 2011

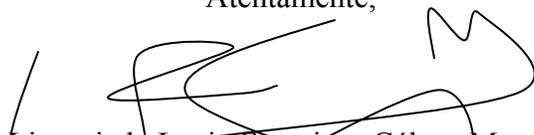
Licenciado
Francisco Julio Villatoro Báez
Gerente de Cartera Corporativa
Presente

Estimado Licenciado:

Por este medio sírvase tomar nota que a petición del Comité de Riesgos de AHOPRE, S.A. se ha decidido efectuar una evaluación de riesgo operativo del Área de Cartera de Créditos a su cargo, por lo que le solicito su apoyo a los Licenciados Ramiro Alfredo Vásquez Monterroso, Jefe de Administración de Riesgos; Luis Alfonso Pedroza Reyes, Coordinador de Riesgo Operativo y José Raúl Batres Méndez y Gaspar López García, Analistas de Riesgo Operativo, quienes han sido nombrados para realizar dicha actividad a partir del día 10 de octubre del presente año.

Por su atención y colaboración al respecto, se despide,

Atentamente,



Licenciado ~~Lucio Francisco Gálvez Morales~~
Gerente de Administración de Riesgos

5.4 Planeación del Trabajo

BANCO AHOPRE, S.A.

Gerencia de Administración de Riesgos

Riesgo Operativo

PLANEACION DE TRABAJO

Área evaluada: Cartera de Créditos.

I	OBJETIVOS 1. Generales <ul style="list-style-type: none">- Identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos operativos existentes.- Construcción del mapa de Riesgos del área de Cartera de Crédito. 2. Específicos <ul style="list-style-type: none">- Revisión y análisis de los procedimientos del área.- Determinar el cumplimiento de los procedimientos y operaciones contables.- Evaluación del cumplimiento de leyes, políticas y reglamentos establecidos.- Revisión de los niveles de aprobación y seguridad de los sistemas.- Examen y revisión de la documentación de respaldo de las operaciones efectuadas.- Evaluación de la seguridad y resguardo de papelería, expedientes y valores que se manejan en el área.- Detección de fraudes y errores operativos.- Análisis del perfil del personal del área.- Proponer acciones de mitigación para minimizar los riesgos detectados.- Disminuir el nivel de riesgo del área evaluada.
II	TIEMPO DE TRABAJO Fecha de inicio: 10 de octubre de 2011. Fecha de finalización: 20 de diciembre de 2011. Fecha de presentación del informe: 31 de diciembre de 2011.
III	PERSONAL CLAVE Cartera de Créditos: Lic. Francisco Julio Villatoro Báez/Gerente de Cartera Corporativa Sr. Giovanni Medina /Jefe de Cartera de Créditos Riesgo Operativo: Lic. Lucio Francisco Gálvez Morales/Gerente de Administración de Riesgos Lic. Ramiro Alfredo Vásquez Monterroso/Jefe de Administración de Riesgos

BANCO AHOPRE, S.A.

Gerencia de Administración de Riesgos

Riesgo Operativo

	Descripción	Hecho por	Fecha	Referencia
IV	PROCEDIMIENTOS			
1	Detalle Nominal de empleados	José Batres /Analista de R. Operativo	10/10/2011	A
2	Cuestionario de Ambiente de Control Interno	José Batres /Analista de R. Operativo	10/10/2011	B
3	Tabulación de resultados del cuestionario realizado	Gaspar López /Analista de Riesgo Operativo	12/10/2011	B1
4	Levantado de descriptores de funciones	José Batres /Analista de R. Operativo	13/10/2011	C
5	Evaluación de los accesos al sistema	Gaspar López /Analista de R.	21/10/2011	D
6	Evaluación del movimiento de efectivo en cuentas de depósitos	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	24/10/2011	E
7	Evaluación de endeudamiento	Gaspar López /Analista de R.	26/10/2011	F
8	Asignación de línea de negocio	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	27/10/2011	G
9	Ingreso de casos a la Base de Datos de Incidente	Gaspar López /Analista de Riesgo Operativo	28/10/2011	H
10	Cálculo Requerimiento de Capital.	Ramiro Vásquez Jefe de Riesgo Operacional		I
11	Evaluación del Área:			J
11.1	Evaluación de Procesos	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	02/11/2011	J1

BANCO AHOPRE, S.A.
Gerencia de Administración de Riesgos
Riesgo Operativo
PLANEACION DE TRABAJO
Área evaluada: Cartera de Créditos.

	Descripción	Hecho por	Fecha	Referencia
11.2	Evaluación de seguridad del sistema	Gaspar López /Analista de Riesgo Operativo	07/11/2011	J1
11.3	Arqueo de expedientes	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	09/11/2011	J1
11.4	Revisión de documentos de operatoria	Gaspar López /Analista de Riesgo Operativo	17/11/2011	J1
11.5	Revisión de operaciones contables.	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	24/11/2011	J1
11.6	Revisión de los reportes enviados a la SIB.	Gaspar López /Analista de Riesgo Operativo	05/12/2011	J1
12	Elaboración de Informe y Matrices de Riesgo	José Batres-Gaspar López /Analistas de Riesgo Operativo	20/12/2011	
13	Revisión de Informe y Matrices de Riesgo	Ramiro Vásquez Jefe de Riesgo Operacional	26/12/2011	
14	Realización de correcciones al Informe y Matrices de Riesgo	José Batres /Analista de Riesgo Operativo	28/12/2011	
15	Plan de Acción	Ramiro Vásquez Jefe de Riesgo Operacional	15/01/2012	
Hecho por: <u>José Batres, Analista de Riesgo Operativo.</u> Fecha: <u>5/10/2011</u> Revisado por: <u>Luis Pedroza, Coordinador de Riesgo Operativo</u> Fecha: <u>5/10/2011</u> Aprobado por: <u>Ramiro Vásquez, Jefe de Administración de Riesgos</u> Fecha: <u>6/10/2011</u>				

5.5 Detalle Nominal de Empleados

La elaboración de esta cédula permitirá conocer la cantidad de empleados, los cargos que desempeñan, las cuentas de depósitos y créditos que poseen en la institución, con el objetivo de obtener información general de los empleados del área. Los datos fueron tomados del sistema de créditos, depósitos y planilla.

FORMA RSG01-DNOMEMP

Detalle Nominal de Empleados				Ref. <u>A</u> Hecho por: <u>José B.</u> Revisado por: <u>Luis P.</u> Aprobado por: <u>Ramiro. V</u>			
Gerencia Evaluada:		<u>Gerencia de Cartera Corporativa</u>					
Gerente:		<u>Licenciado Francisco Julio Villatoro Báez</u>					
Área Evaluada:		<u>Cartera de Créditos</u>					
Cantidad de Empleados:		<u>10</u>					
No	Empleado	Código	Cargo	Cuentas de Depósitos		Endeudamiento	
				Monetarios	Ahorros	Préstamos	Tarjeta de Crédito
1	Giovanni Medina Morataya	750	Jefe	1103-10-25	7103-09-25	8103-25-50	4999-07-25
2	Eduardo Fernando García	775	Coordinador	1103-10-40	7103-09-40	8103-28-40	4999-08-36
3	Luis Fernández	789	Coordinador	1103-10-45	7103-09-66	-	-
4	Romilio Humberto Noj	802	Coordinador	1103-10-66	7103-09-78	-	-
5	José Luis Torres Mora	890	Desembolsador	1103-10-99	7182-10-01	8103-29-56	-
6	Marla Lucrecia Galindo	901	Desembolsador	1103-10-25	7090-10-23	-	4999-11-25
7	Ericka Sucel López	998	Secretaria	1103-10-25	7080-10-66	-	-
8	Luis Manuel Vega Max	1020	Desembolsador	1103-10-87	7103-10-79	-	-
9	Roberto Julián Enríquez Méndez	1200	Analista de Información	1103-11-28	7103-10-82	8103-30-30	-
10	Lucia Mijangos Noj	1501	Analista de Información	1103-13-52	7115-11-00	-	4999-13-66
11	Pedro Roberto Batz González	1324	Centralizador	1103-12-11	7020-10-90	8103-30-65	-
12	Rodrigo Jiménez Sucup	1098	Analista de Cambios	1103-11-08	7103-10-86	8103-33-21	-

Según el detalle nominal de empleados del área, actualmente existen 8 empleados con financiamiento dentro de la institución, asimismo, se determinó las cuentas de depósitos que los empleados manejan, lo cual nos permitirá efectuar la evaluación del movimiento de efectivo del personal.

5.6 Cuestionarios de Ambiente de Control Interno al Personal Operativo

BANCO AHOPRE, S.A.
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
RIESGO OPERATIVO

Ref. B 1/7
Hecho por: José B.
Revisado por: Luis P.
Aprobado por: Ramiro. V

FORMA RSG02-CUEST

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: José Luis Torres Mora
Código: 890
Puesto: Desembolsador

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? Si
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? ¿Cual? Ninguna
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? En ocasiones recibo expedientes que no cuentan con la papelería completa, lo cual retrasa los desembolsos que se efectúan
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Considero que es excesiva, la última semana de mes se sale tarde.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo? Ley de Bancos.
11. ¿Tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar? Si, 3 períodos.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? A veces trae información inconsistente.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? Ninguno

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Marla Lucrecia Galindo
Código: 901
Puesto: Desembolsador

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? Si
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Archivar expedientes
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? Existen ocasiones que debo llamar por teléfono al cliente del crédito, porque la papelería está incompleta.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? El trabajo es excesivo al final de mes.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo? -----
11. ¿Tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar? Si, 2 períodos.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? La reportería genera información incorrecta.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? Ninguno.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Luis Manuel Vega Max
Código: 1020
Puesto: Desembolsador

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? Si
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Ninguna
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? Llamadas por teléfono a clientes para completar papelería.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Demasiadas actividades la última semana del mes.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo?
Ley de Lavado de Dinero, Ley de Bancos, Reglamento de Cartera de Créditos.
11. ¿Tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar? Si, 2 períodos.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? Algunos reportes no generan información correcta, hay que llamar a la unidad de sistemas para que generen la información nuevamente.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? Ninguno.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Rodrigo Jiménez Sucup
Código: 1098
Puesto: Analista de Cambios

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? No.
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Ninguna.
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? Ninguna.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena.
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Aceptable.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo?
Ley de Bancos, Ley de Lavado de Dinero.
11. ¿Tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar? 2 años de no gozar vacaciones.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? Son útiles, no tienen deficiencia.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? Ninguna.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Roberto Julián Enríquez Méndez
Código: 1200
Puesto: Analista de Información

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? En ocasiones.
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Corrección de información en el sistema, la cual es ingresada de forma incorrecta por el personal de las agencias.
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? Si las agencias ingresan datos incorrectos al sistema.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena.
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Aceptable.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo?
Reglamento JM-93-2005, Ley de Bancos.
11. ¿Tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar? 4 años de no gozar vacaciones.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? Hay que manipular los reportes ya que genera información que no se utiliza.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? Previo a enviar reportes a la SIB hay que corregir información de forma manual, lo que considero que debe automatizarse 100%.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Pedro Roberto Batz González
Código: 1324
Puesto: Centralizador

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si.
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? Si.
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Ninguna.
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? Ninguna.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena.
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Aceptable.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo?
Reglamento de Cartera de Créditos, Ley de Bancos, Ley de Lavado de Dinero.
11. ¿Tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar? 3 años de no gozar vacaciones.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? Ninguna.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? El cuadro contable, se ingresan los saldos contables de forma manual, sería ideal que el sistema los genere automáticamente.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno

Nombre del Empleado: Lucia Mijangos Noj
Código: 1501
Puesto: Analista de Información

OPERACIONES

1. ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo? Si.
2. ¿Realiza pólizas o registros contables? No.
3. ¿Realiza alguna actividad que a su criterio, no es su responsabilidad? Si ¿Cual? Ninguna.
4. ¿Existe alguna actividad que algún área relacionada realice, que retrase su trabajo? El personal de agencias comete errores al ingresar la información al sistema.
5. ¿Según su experiencia, hay algún proceso o procedimiento en sus actividades que pueda eliminarse por estar duplicado o por ser obsoleto? Ninguno.

PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACIÓN DEL AMBIENTE)

6. ¿Cómo considera su relación con el grupo de trabajo? (buena, regular o mala) Buena.
7. ¿Si la respuesta es mala...¿Esto retrasa de alguna manera su trabajo?
8. ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es: poca, aceptable o excesiva? Aceptable.
9. ¿Ha recibido capacitaciones dentro del departamento? No.
10. ¿Qué leyes bancarias o políticas internas conoce que estén relacionadas con su trabajo?
Reglamento JM-93-2005, Reglamento de Cartera de Créditos
11. ¿Tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar? 3 años de no gozar vacaciones.

SISTEMAS

12. ¿Considera que son útiles los reportes que el sistema genera, o tienen alguna deficiencia? La información no es a la medida, hay que manipular la información.
13. ¿Existe algún reporte que podría serle útil o que podría agilizar su trabajo al adicionarle alguna información? Ninguno.
14. ¿Considera que alguna actividad que actualmente realice de forma manual pueda sistematizarse? La generación de información en el sistema.

Tabulación

Ref. **B1**
 Hecho por: G. López
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V.

A continuación se presenta la tabulación de las respuestas obtenidas:

● **Respuestas consideradas de alto riesgo**

• **OPERACIONES**

Pregunta 1

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Pregunta 2

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Si	Si	Si	No	En ocasiones	Si	No

Pregunta 3

Código del empleado						
890	● 901	1020	1098	● 1200	1324	1501
Respuesta						
Ninguna	Archivar expediente	Ninguna	Ninguna	Corrección de información en el sistema	Ninguna	Ninguna

Pregunta 4

Código del empleado						
890	● 901	● 1020	1098	● 1200	1324	● 1501
Respuesta						
Expedientes con papelería incompleta	Llamadas a clientes	Llamadas a clientes	Ninguna	Agencias ingresan datos incorrectos al sistema	Ninguna	Agencias cometen errores al ingresar información al sistema

Pregunta 5

Código del empleado						
890	1020	901	1200	1501	1098	1324
Respuesta						
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

• PERCEPCIÓN DEL EMPLEADO (EVALUACION DEL AMBIENTE)

Pregunta 6

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena

Pregunta 7

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
----	----	----	----	----	----	----

Pregunta 8

Código del empleado						
● 890	● 901	● 1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Excesiva, la última semana de mes	Excesivo al final de mes	Demasiadas actividades, la última semana de mes	Acceptable	Acceptable	Acceptable	Acceptable

Pregunta 9

Código del empleado						
● 890	● 901	● 1020	● 1098	● 1200	● 1324	● 1501
Respuesta						
Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Pregunta 10

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Ley de Bancos, Reglamento de Cartera de Créditos.	Reglamento de Cartera e Créditos, Ley de Bancos..	Ley de Lavado de Dinero, Reglamento de Cartera e Créditos, Ley de Bancos.	Ley de Bancos, Ley de Lavado de Dinero	Reglamento JM-93-2005, Ley de Bancos	Reglamento de Cartera de Créditos, Ley de Bancos, Ley de Lavado de Dinero.	Reglamento JM-93-2005. Reglamento de Cartera de Créditos

Pregunta 11

Código del empleado						
● 890	● 901	● 1020	● 1098	● 1200	● 1324	● 1501
Respuesta						
Si, 3 periodos.	Si, 2 periodos.	Si, 2 periodos.	2 años de no gozar vacaciones.	4 años de no gozar vacaciones.	3 años de no gozar vacaciones.	3 años de no gozar vacaciones.

• SISTEMAS

Pregunta 12

Código del empleado						
● 890	● 901	● 1020	1098	● 1200	1324	● 1501
Respuesta						
A veces trae información inconsistente.	La reportería genera información incorrecta.	Algunos reportes no generan información correcta	Ninguna	Hay que manipular los reportes ya que genera información que no se utiliza.	Ninguna.	La información no es a la medida, hay que manipular la información.

Pregunta 13

Código del empleado						
890	901	1020	1098	1200	1324	1501
Respuesta						
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Pregunta 14

Código del empleado						
890	901	1020	● 1098	● 1200	● 1324	1501
Respuesta						
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Previo a enviar reportes a la SIB hay que manipular la información, lo que considero que debe automatizarse 100%.	El cuadro contable, se ingresan los saldos contables de forma manual, sería ideal que el sistema los genere automáticamente.	La generación de información en el sistema.

Derivado del Cuestionario de Ambiente de Control Interno, se presentan a continuación las vulnerabilidades existentes, considerando las respuestas obtenidas:

Pregunta 1: Ninguno

Pregunta 2: Ninguno

Pregunta 3: Considerando las funciones asignadas a los puestos Desembolsador y Analista de Información, se considera que archivar expedientes y corregir información en el sistema, no son actividades que deban realizar los empleados que fueron nombrados en los puestos en mención, ya que el archivo de expedientes debe efectuarlo la secretaria, y la corrección del sistema debe efectuarla el personal de la Red de Agencias, ya que son ellos los que cometen los errores al ingresar información incorrecta.

Pregunta 4: Con base a las respuestas obtenidas, se determinó que los desembolsadores se dan a la labor de llamar telefónicamente a los clientes cuando el expediente no consigna la documentación completa. Así mismo, los Analistas de Información ven atrasadas sus actividades, derivado de los errores que comenten los empleados de las agencias, en la creación de clientes en el sistema.

Pregunta 5: Ninguno

Pregunta 6: Ninguno

Pregunta 7: Ninguno

Pregunta 8: Los tres desembolsadores del área concuerdan que en los últimos días del mes, es excesiva la cantidad de trabajo que realizan.

Pregunta 9: Con respecto a esta pregunta, llama la atención que todos los empleados indicaron que no han recibido capacitaciones dentro del área, lo cual se considera inadecuado, para el desarrollo laboral y profesional de cada uno de ellos.

Pregunta 10: Ninguno.

Pregunta 11: Atendiendo las respuestas de esta pregunta, se considera un factor de riesgo operativo que los empleados del área, no gocen de vacaciones; ya que según las respuestas obtenidas existen vacaciones pendientes con un lapso que va desde los 2 a los 4 años, lo cual se considera es originado por el alto volumen de trabajo del área, asimismo, porque no ha existido rotación de personal, que ha impedido que los colaboradores tengan conocimiento de todas las actividades que se realizan en el área.

Pregunta 12: Se determinó que los reportes generados por el sistema son inconsistentes, lo cual genera atraso, ya que los empleados deben darse a la tarea de corregir la información, asimismo, existe alta probabilidad de reportar información incorrecta a la Superintendencia de Bancos.

Pregunta 13: Ninguno.

Pregunta 14: Otro aspecto de Riesgo Operativo que se determinó, es la generación de reportes, ya que no se ha sistematizado dicha generación.

Se presenta a continuación los factores de Riesgo Operativo identificados y las acciones de mitigación propuestas:

Factores de Riesgo Operativo Identificados en el cuestionario realizado:

No.	Riesgo
1	Errores de otras unidades que retrasan las actividades del área.
2	Excesiva cantidad de trabajo a final de mes.
3	No se reciben capacitaciones dentro del área
4	Períodos de vacaciones pendientes.
5	Reportes que generan información inconsistente.
6	Existen reportes que no han sido sistematizados.

5.7 Levantado de Descriptores de Funciones del Personal Operativo

Esta herramienta permite recopilar por cada empleado operativo, las atribuciones asignadas y los documentos que manipulan en el desempeño de sus actividades, a efecto de analizar los procedimientos y sistemas utilizados.

BANCO AHOPRE, S.A.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

RIESGO OPERATIVO

FORMA RSGDESCACT-01

Descripción de Actividades

Puesto: Desembolsador

Ref. C 1/4

Hecho por: José B.

Revisado por: Luis P.

Aprobado por: Ramiro. V

No.	Actividad	Detalle de la Actividad	Documentos claves utilizados en la realización del trabajo
1	Revisión de Expedientes previo al desembolso y ampliación de créditos y novaciones.	Revisar que el expediente del crédito esté completo. Verificar que la información consignada en la documentación esté correcta y completa. Devolución al área de análisis de expedientes de casos que contengan deficiencias.	Expediente del crédito. Reglamento de Cartera de Créditos.
2	Operatoria de créditos en el sistema.	Ingreso de información del crédito al sistema, Información de clientes y fiadores, generales del crédito, garantías, plan de pagos. Contratación de la póliza de seguros. Cancelación de créditos en las novaciones efectuadas.	Resolución de crédito. Documento Legal. Póliza de seguro.
3	Desembolso de fondos.	Desembolso de los fondos del cliente: Operatoria de notas de créditos a la cuenta de depósitos, emisión de cheque a nombre de los solicitantes, cheques para pago de deudas cuando corresponda.	Notas de crédito y débito Cheques de Gerencia.
4	Contabilización de Operaciones.	Contabilización diaria de los créditos desembolsados. Ordenar las pólizas efectuadas. Traslado de pólizas al centralizador del área.	Copia de los documentos utilizados en el desembolso de los créditos.
5	Archivo de papelería.	Consignar en el expediente la papelería del crédito. Rotulación del expediente. Traslado de Documentación Legal a la Bóveda. Traslado del Expediente del Crédito para archivo.	Libro de actas de traslado de papelería.

BANCO AHOPRE, S.A.
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
RIESGO OPERATIVO

FORMA RSGDESCACT-01

Descripción de Actividades
Puesto: Analista de Cambios

Ref. C 2/4
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

No.	Actividad	Detalle de la Actividad	Documentos claves utilizados en la realización del trabajo
1	Revisión de papelería de Reestructuras.	Revisar que la papelería del crédito cumpla con todos los requisitos.	Papelería y requisitos de la reestructura.
2	Operatoria de reestructuras en el sistema.	Reestructuración del plan de pagos, cálculo de nuevas cuotas, cambio de las fechas de pago, cambio de estado de créditos.	Resolución de crédito. Documento Legal.
3	Modificaciones de Tasas de Interés.	Operatoria en el sistema de la tasa de interés, re-cálculo de cuotas, archivo de la carta de aprobación del cambio de tasa.	Carta de aprobación
4	Condonación de intereses.	Revisión de la solicitud de condonación de intereses, operatoria en el sistema, cancelación de créditos.	Solicitud de condonación de intereses.
5	Archivo de papelería.	Traslado de la papelería para su correspondiente archivo en el expediente.	Documentación de operatoria.

BANCO AHOPRE, S.A.
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
RIESGO OPERATIVO

FORMA RSGDESCACT-02

Descripción de Actividades
Puesto: Analista de Información

Ref. C1 3/4
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

No.	Actividad	Detalle de la Actividad	Documentos claves utilizados en la realización del trabajo
1	Traslado y envío de información a la Superintendencia de Bancos.	Generación de información que será trasladada a la SIB. Validación que la información generada está correcta. Realización de correcciones en el sistema. Generación de archivos finales para el envío de información. Envío de información a la SIB Reporte de errores corregidos a las agencias.	Instructivos de envíos de reportes emitidos por la Superintendencia de Bancos.

BANCO AHOPRE, S.A.
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
RIESGO OPERATIVO

FORMA RSGDESCACT-03

Descripción de Actividades

Puesto: Centralizador

Ref. **C 4/4**
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

No.	Actividad	Detalle de la Actividad	Documentos Utilizados
1	Revisión de operaciones contables.	Revisión diaria de las operaciones contables. Ingreso de pólizas por correcciones efectuadas. Depuración de cuentas contables. Traslado de pólizas al área de contabilidad.	Pólizas contables elaboradas por el desembolso de créditos. Integraciones Contables de las cuentas que se afectan en el área de cartera de créditos, para la contabilización de las operaciones que realizan.

El análisis de las actividades realizadas, permitió establecer que existe una adecuada segregación de funciones en el área, asimismo, permitió recopilar la información necesaria para conocer las actividades que tienen a cargo los empleados, con el objetivo de evaluar las pruebas que se realizarán para identificar riesgos.

5.8 Evaluación de Matriz de Accesos al Sistema

Esta matriz se efectúa con el objetivo de conocer los sistemas a los cuales tiene acceso el personal del área, lo cual permitirá establecer si existen accesos asignados que no corresponden.

FORMA MATRIZDEACCESOS-01

Matriz de Accesos al sistema actual

Ref. D 1/2
 Hecho por: Gaspar L.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

Factor de Riesgo Operativo Detectado: Se determinó que actualmente los empleados del área de cartera de créditos, poseen acceso a módulos del sistema que no necesitan para el desempeño de las funciones que tienen asignadas, lo cual se considera inadecuado. La siguiente matriz representa lo planteado con anterioridad:

√ = Acceso disponible

No	Colaborador	Cargo	SISTEMA					
			Clientes	Cartera (Formalización del crédito)	Depósitos	Contable	Expedientes	Reportes
1	Giovanni Morataya	Jefe	√	√	√	√	√	√
2	Eduardo García	Coordinador	√	√	√	√	√	√
3	Luis Fernández	Coordinador	√	√	√	√	√	√
4	Romilio Humberto	Coordinador	√	√	√	√	√	√
5	José Luis Torres	Desembolsador	√	√	√	√	√	√
6	Marla Lucrecia	Desembolsador	√	√	√	√	√	√
7	Ericka Sucel	Secretaria	√	√	√	√	√	√
8	Luis Manuel Vega Max	Desembolsador	√	√	√	√	√	√
9	Roberto Julián Enríquez	Analista de Información	√	√	√	√	√	√
10	Lucia Mijangos	Analista de Información	√	√	√	√	√	√
11	Pedro Roberto Batz	Centralizador	√	√	√	√	√	√
12	Rodrigo Jiménez	Analista de Cambios	√	√	√	√	√	√

Por lo anterior, y considerando las funciones asignadas a cada empleado, se sugiere solicitar al departamento de sistemas la aplicación de la siguiente matriz de accesos:

Matriz de Accesos Propuesta

Ref. **D 2/2**
 Hecho por: Gaspar L.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

√ = Debe tener Acceso
 X = No debe tener acceso

No	Colaborador	Cargo	SISTEMA					
			Clientes	Cartera (Formalización del crédito)	Depósitos	Contabilidad	Expedientes	Reportes
1	Giovanni Medina	Jefe	√	√	√	√	√	√
2	Eduardo Fernando	Coordinador	√	√	√	√	√	√
3	Luis Fernández	Coordinador	√	√	√	√	√	√
4	Romilio Humberto	Coordinador	√	√	√	√	√	√
5	José Luis Torres	Desembolsador	√	√	√	√	X	X
6	Marla Lucrecia	Desembolsador	√	√	√	√	X	X
7	Ericka Sucel	Secretaria	√	X	X	X	√	X
8	Luis Manuel Vega Max	Desembolsador	√	√	√	√	X	X
9	Roberto Julián Enríquez	Analista de Información	√	X	X	√	√	√
10	Lucía Mijangos	Analista de Información	√	X	X	√	√	√
11	Pedro Roberto	Centralizador	X	√	√	X	√	√
12	Rodrigo Jiménez	Analista de Cambios	√	√	X	X	√	√

Los accesos que se sugieren que sean cancelados, no son necesarios para la realización de las atribuciones asignadas, lo cual se considera de alto riesgo.

5.9 Evaluación del Movimiento de Efectivo en Cuentas de Depósitos

El objetivo principal de evaluar el movimiento de efectivo en las cuentas de depósitos, es cumplir con lo estipulado en la política “Conoce a tu empleado” y establecer que los fondos utilizados provengan de actividades lícitas.

A continuación se presenta el movimiento de efectivo de las cuentas de depósitos monetarios y ahorros del personal del área de cartera, considerando para el efecto los siguientes parámetros:

Niveles de Riesgo Definidos	Rango acumulado en el semestre
Alto	Q50,000.01 en adelante
Medio	Q25,000.01 – Q50,000.00
Bajo	Q0.00 – Q25,000.00
Criterio utilizado para definir los niveles de riesgo	
Escala salarial actual del personal del área de cartera de créditos	
Período Considerado	
Julio-Diciembre 2011	
Transacciones consideradas	
Depósitos de efectivo / Notas de crédito por compra de divisas	
Transacciones excluidas	
Notas de crédito por salarios / Notas de crédito por préstamos otorgados	

Movimientos en cuenta de depósitos

Gerencia Evaluada: Gerencia de Cartera Corporativa
 Gerente: Licenciado Francisco Julio Villatoro Báez
 Área Evaluada: Cartera de Créditos
 Cantidad de Empleados: 10

Ref. E
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

El movimiento que existió en las cuentas durante el semestre de referencia se detalla a continuación:

No.	Nombre	Cargo	Acumulado segundo semestre				Ingreso total
			Monetarios		Ahorros		
			Cuenta	Total	Cuenta	Total	
1	Lucia Mijangos Noj	Analista de Información	1103-13-52	Q120,750.00	7115-11-00	Q2,500.00	Q123,250.00
2	Giovanni Medina Morataya	Jefe	1103-10-25	Q58,000.00	7103-09-25	Q15,000.00	Q73,000.00
3	Marla Lucrecia Galindo	Desembolsador	1103-10-25	Q47,500.00	7090-10-23	Q25,000.00	Q72,500.00
4	Eduardo Fernando García	Coordinador	1103-10-40	Q45,000.00	7103-09-40	Q12,500.00	Q57,500.00
5	Rodrigo Jiménez Sucup	Analista de Cambios	1103-11-08	Q25,150.00	7103-10-86	Q14,500.00	Q39,650.00
6	Pedro Roberto Batz González	Centralizador	1103-12-11	Q12,350.00	7020-10-90	Q1,250.00	Q13,600.00

No.	Nombre	Cargo	Cuenta	Total	Cuenta	Total	Ingreso total
7	Luis Manuel Vega Max	Desembolsador	1103-10-87	Q500.00	7103-10-79	Q10,000.00	Q10,500.00
8	José Luis Torres Mora	Desembolsador	1103-10-99	Q6,500.00	7182-10-01	Q350.00	Q6,850.00
9	Roberto Julián Enríquez Méndez	Analista de Información	1103-11-28	Q650.00	7103-10-82	Q4,000.00	Q4,650.00
10	Ericka Sucl López	Secretaria	1103-10-25	Q2,500.00	7080-10-66	Q1,250.00	Q3,750.00
11	Luis Fernández	Coordinador	1103-10-45	Q1,000.00	7103-09-66	Q1,000.00	Q2,000.00
12	Romilio Humberto Noj	Coordinador	1103-10-66	Q1,000.00	7103-09-78	Q0.00	Q1,000.00
						Total	Q408,250.00

A continuación se presentan los resultados obtenidos, considerando el movimiento de depósitos acumulados en las cuentas que posee el personal del área de cartera de créditos:

Niveles de Riesgo	Rango acumulado en el semestre	Total	Cantidad de colaboradores con depósitos mayores a los rangos establecidos
Alto	Q50,000.01 en adelante	Q326,250.00	4
Medio	Q25,000.01 – Q50,000.00	Q39,650.00	1
Bajo	Q0.00 – Q25,000.00	Q42,350.00	7
Total		Q408,250.00	12

Se procedió a entrevistar a los empleados clasificados con Nivel de Riesgo Alto, los cuales justificaron los ingresos de la siguiente manera:

No.	Colaborador	Nivel de Riesgo	Justificación
1	Lucia Mijangos Noj	Alto	La señorita Mijangos, indicó que tuvo un depósito en efectivo en la cuenta monetaria, derivado que efectuó la venta de un bien Inmueble a nombre de su madre. Se le solicitó la constancia respectiva de dicha transacción la cual fue presentada de forma inmediata. Para el efecto presentó: Escritura de compra-venta del inmueble.
2	Giovanni Medina Morataya	Alto	El señor Medina indicó que los depósitos de efectivo que se consignan en su cuenta de depósitos se derivan de que es propietario de una venta de electrodomésticos. Para el efecto presentó la patente de comercio de dicho negocio. <i>Se traslado el caso al área de Investigaciones para que efectúen una visita al negocio reportado por el Sr. Medina y constatar lo expresado.</i>
3	Marla Lucrecia Galindo	Alto	Con respecto a los depósitos a la cuenta de la señorita Galindo, al entrevistarla no justificó los depósitos existentes. Por lo que se procedió a investigar, determinando que la señorita Galindo cobraba comisiones a los clientes con el objetivo de agilizar el desembolso de sus créditos. Lo anterior fue reportado al abogado para tomar las acciones necesarias.
4	Eduardo Fernando García	Alto	Los depósitos del señor García se conforman por ahorro y la venta de un vehículo a nombre de la esposa. Lo anterior fue confirmado con la copia del título de propiedad endosado a una tercera persona.

5.10 Evaluación de Endeudamiento

Esta evaluación permite conocer y establecer el nivel de endeudamiento del área, lo cual se considera un riesgo al existir empleados que sean clasificados con un nivel de Riesgo Alto.

A continuación se presenta el nivel de endeudamiento del personal del área de cartera, considerando para el efecto los siguientes parámetros:

Endeudamiento con la Institución

Gerencia Evaluada: Gerencia de Cartera Corporativa
 Área Evaluada: Cartera de Créditos

Ref. **F**
 Hecho por: Gaspar L.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro V.

Niveles de Riesgo Definidos	Rango acumulado en el semestre
Alto	Q40,000.01 en adelante
Medio	Q15,000.01 – Q40,000.00
Bajo	Q0.00 – Q15,000.00
Criterio utilizado para definir los niveles de riesgo	
Escala salarial actual del personal del área de cartera de créditos	
Período Considerado	
Saldos al 31 de diciembre 2011	

Movimiento del endeudamiento que tienen con el banco del personal del área de cartera:

No.	Nombre	Cargo	Préstamo		Tarjeta de Crédito		Saldo Total
			Número	Saldo	Número	Saldo	
1	Giovanni Medina Morataya	Jefe	8103-25-50	Q365,000.00	4999-07-25	Q9,887.50	Q374,887.50
2	Eduardo Fernando García	Coordinador	8103-28-40	Q175,000.00	4999-08-36	Q4,100.00	Q179,100.00
3	Pedro Roberto Batz González	Centralizador	8103-30-65	Q32,200.00			Q32,200.00
4	José Luis Torres Mora	Desembolsador	8103-29-56	Q24,500.00	-		Q24,500.00
5	Roberto Julián Enríquez Méndez	Analista de Información	8103-30-30	Q19,400.00	-		Q19,400.00
6	Rodrigo Jiménez Sucup	Analista de Cambios	8103-33-21	Q12,200.00			Q12,200.00
7	Lucia Mijangos Noj	Analista de Información	-		4999-13-66	Q2,099.00	Q2,099.00
8	Marla Lucrecia Galindo	Desembolsador	-		4999-11-25	Q745.00	Q745.00
Total							Q645,131.50

Los niveles de riesgo establecidos, considerando la escala salarial se definieron así:

Niveles de Riesgo	Rango	Total	Cantidad Colaboradores
Alto	Q40,000.01 en adelante	Q553,987.50	2
Medio	Q15,000.01 – Q40,000.00	Q76,100.00	3
Bajo	Q0.00 – Q15,000.00	Q15,044.00	3
Total		Q405,250.00	10

Se sugiere al Gerente de Cartera Corporativa, monitorear el endeudamiento de los 2 empleados que fueron clasificados con nivel de riesgo alto, a efecto de constatar que cumplan con las cuotas de los créditos establecidas, asimismo, que el endeudamiento esté acorde a la escala salarial que perciben, ya que se considera el endeudamiento, un factor de riesgo operativo, debido a que empleados que tengan altos índices de endeudamiento están propensos a efectuar actividades indebidas, con el objetivo de agenciarse de efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones.

5.11 Asignación de Línea de Negocio

A efecto de considerar los lineamientos emitidos por Basilea II, se clasificará el área de cartera de créditos como “Línea de de Negocio”

Ref. **G**
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V.

Asignación de Línea de Negocio considerando el Anexo 6 de Basilea II

Nivel 1	Nivel 2	Grupos de Actividades
<i>Finanzas corporativas</i>	Finanzas Corporativas	Fusiones y adquisiciones, suscripción de emisiones, privatizaciones, titulización, servicio de estudios, acciones, sindicaciones, ofertas públicas iniciales, colocaciones privadas en mercados secundarios.
	Finanzas de Administraciones locales/públicas	
	Banca de inversión	
	Servicios de asesoramiento	
<i>Negociación y ventas</i>	Ventas	Renta fija, renta variable, divisas, productos básicos, crédito, financiación, posiciones propias en valores, préstamo, y operaciones con pacto de recompra, intermediación, deuda, intermediación unificada
	Creación de mercado	
	Posiciones propias	
	Tesorería	
<i>Banca minorista</i>	Banca minorista	Préstamos y depósitos de clientes minoristas, servicios bancarios, fidecomisos y testamentarias
	Banca privada	Préstamos y depósitos de particulares, servicios bancarios, fidecomisos y testamentarias y asesoramiento de inversión
	Servicio de Tarjetas	Tarjetas de empresa/comerciales, de marca privada y minoristas
<i>Banca comercial</i>	Banca comercial	Financiación de proyectos, bienes raíces, financiación de exportaciones, financiación comercial, factoring, arrendamiento financiero, préstamo, garantías, letras de cambio.
<i>Pago y liquidación</i>	Clientes externos	Pagos y recaudaciones, transferencia de fondos, compensación y liquidación.
<i>Servicios de agencia</i>	Custodia	Contratos de plica, certificados de depósito, operaciones de sociedades para préstamo de valores.
	Agencia para empresas	Agentes de emisiones y pagos
	Fideicomisos de empresas	
<i>Administración de activos</i>	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
<i>Intermediación minorista</i>	Intermediación minorista	Ejecución y servicio completo

Considerando el anexo planteado, se clasificará el área de cartera de créditos dentro del Nivel 1 Banca Minorista y Banca Comercial, debido a que se otorgan créditos a clientes minoristas y particulares, asimismo, créditos a empresas. La asignación se presenta a continuación:

Asignación de Línea de Negocio del área de Cartera de Créditos

Nivel 1	Banca minorista/Banca comercial
Nivel 2	Banca comercial/Banca Privada/Banca comercial

5.12 Base de Datos de Incidentes

La evaluación efectuada permitirá obtener los datos de los incidentes de fraude interno y errores operativos que han representado pérdida para la institución, durante los últimos 5 años, considerando para el efecto el anexo 7 de Basilea II.

Base de Datos de Incidentes

Línea de Negocio Banca Minorista/Banca Comercial

Gerencia: Cartera Corporativa

<p>Ref. H Hecho por: <u>Gaspar L.</u> Revisado por: <u>Luis P.</u> Aprobado por: <u>Ramiro. V</u></p>

Anexo 7 de Basilea II:

Tipos de Eventos (Nivel 1)	Categorías (Nivel 2)	Ejemplo de actividades (Nivel 3)
<i>Fraude Interno</i>	Actividades No Autorizadas	Transacciones no reveladas y no autorizadas
	Hurto y fraude	Fraude crediticio, faltantes de caja, apropiación indebida de efectivo en bóveda y cuentas de depósitos, Falsificación de documentos, uso de cheques sin fondos para pago de préstamos
<i>Fraude Externo</i>	Hurto y fraude	Sustracción de cheques, falsificación de documentos, Clonación de tarjeta de débito en cajero automático y compras mediante POS
	Seguridad de los sistemas	Phishing, robo de base de datos.
<i>Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo</i>	Relaciones laborales	Lo correspondiente al salario, contratos
	Higiene y seguridad en el trabajo	Condiciones generales aptas para el desempeño del trabajo
	Discriminación	Cualquier manifestación de discriminación
<i>Clientes, productos y prácticas empresariales</i>	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza, conocer al cliente, ofrecimiento de productos masivamente, divulgación de información
	Prácticas empresariales	Manipulación del mercado, lavado de dinero
	Productos defectuosos	Defectos o vulnerabilidades de ciertos productos
	Selección, patrocinio y riesgos	Falta de investigación al aceptar clientes.
	Actividades de asesoramiento	Litigios
<i>Daños a activos materiales</i>	Desastres	Desastres naturales, vandalismo, terrorismo
<i>Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas</i>	Sistemas	Hardware, software, telecomunicaciones, incidencias en el suministro
<i>Ejecución, entrega y gestión de proceso</i>	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Fallas de comunicación, Introducción incorrecta de base de datos, errores contables
	Seguimiento y presentación de informes	Errores en datos presentados en informes externas los cuales generaron pérdidas
	Aceptación de clientes y documentación	Transacciones no autorizadas
	Gestión de cuentas de clientes	Registros incorrectos en la información de los clientes, pérdida de activos de clientes por negligencia
	Contrapartes comerciales	Litigios
	Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigio con distribuidores.

Actualmente, existen 3 incidentes registrados en la Base de Datos de Incidentes y que tienen relación con el área de cartera de créditos. Los incidentes se presentan a continuación:

<u>Fecha del Incidente</u>	<u>Incidente</u>	<u>Nivel 1</u>	<u>Nivel 2</u>	<u>Pérdida</u>	<u>Modus Operandi</u>	<u>Acciones Ejecutadas</u>
29/06/2008	Créditos fraudulentos	Fraude Interno	Hurto y Fraude	Q250,000.00	El empleado Mynor Franco en complicidad con un analista de créditos, desembolsó fraudulentamente 6 créditos por un total de Q250,000.00, para lo cual utilizó documentación falsa en los 6 expedientes desembolsados.	El empleado fue despedido sin goce de prestaciones, adicionalmente se recuperaron Q100,000.00 del monto defraudado. Actualmente, se está llevando proceso judicial a cargo del abogado del banco.
01/01/2009	Cálculo incorrecto de intereses	Incidencia en el negocio y fallos en el sistema.	Software	Q122,557.88	El sistema calculó incorrectamente los intereses de la cartera de créditos prendarios, lo que originó que se cobrarán intereses de menos por un valor de Q122,557.88, integrado por 8 créditos que fueron cancelados en dicha fecha.	El valor no fue recuperado, debido a que fue error del sistema y los clientes ya no tienen relación con el banco.
15/07/2009	Nota de crédito en cuenta de depósitos que no corresponde	Ejecución, entrega y gestión de proceso	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Q24,100.00	El empleado José Luis Torre mora acreditó incorrectamente la cantidad de Q24,100.00 a la cuenta de depósitos 1103-08-20, siendo la cuenta correcta la 1103-02-80. Los fondos no pudieron ser recuperados ya que fueron retirados antes de efectuar la corrección.	El empleado fue trasladado al área del archivo general del banco.
TOTAL				Q396,657.88		

5.13 Calculo de Requerimiento de Capital

BANCO AHOPRE, S.A.
CÁLCULO DE REQUERIMIENTO DE CAPITAL
MÉTODO ESTÁNDAR

Ref. I
Hecho por: <u>Gaspar L.</u>
Revisado por: <u>Ramiro V.</u>
Aprobado por: <u>Lucio G.</u>

Para el cálculo de requerimiento de capital por Riesgo Operativo en Banco Ahopre, S.A., se han asignado 6 líneas de negocio, por lo cual se presenta los ingresos brutos de los últimos 3 años de cada una:

Línea de Negocio	Factor Fijo	Ingreso Bruto de cada Línea de Negocio		
		Año 2009	Año 2010	Año 2011
Finanzas Corporativas	18%	21,568,373.04	24,652,772.35	29,067,818.03
Negociación y Ventas	18%	4,833,413.30	4,906,556.28	6,990,957.45
Banca Minorista	12%	79,772,102.05	88,340,826.13	101,300,557.20
Banca Comercial	15%	53,181,401.37	58,893,884.09	67,533,704.80
Liquidación y Pagos	18%	6,664,562.79	7,724,639.20	7,966,849.62
Otros Servicios	15%	1,196,826.53	1,276,221.09	1,765,500.07
Total		167,216,679.06	185,794,899.12	214,625,387.17

Al multiplicar el ingreso bruto de cada año, por el factor fijo establecido por el Comité de Basilea, da como resultado lo siguiente:

Línea de Negocio	(Ingreso Bruto de cada Línea de Negocio) *			Sumatoria de los 3 años
	(Factor Fijo)			
	Año 2009	Año 2010	Año 2011	
Finanzas Corporativas	3,882,307.15	4,437,499.02	5,232,207.25	13,552,013.41
Negociación y Ventas	870,014.39	883,180.13	1,258,372.34	3,011,566.86
Banca Minorista	9,572,652.25	10,600,899.14	12,156,066.86	32,329,618.25
Banca Comercial	7,977,210.20	8,834,082.61	10,130,055.72	26,941,348.54
Liquidación y Pagos	1,199,621.30	1,390,435.06	1,434,032.93	4,024,089.29
Otros Servicios	179,523.98	191,433.16	264,825.01	635,782.15
Totales	23,681,329.27	26,337,529.12	30,475,560.11	80,494,418.50

El promedio de los 3 años, da como resultado el Requerimiento de capital por cada línea de negocio así:

Línea de Negocio	Suma de los 3 años	Requerimiento de capital por Riesgo Operativo por Línea de Negocio (Promedio de suma de los últimos 3 años)
Finanzas Corporativas	13,552,013.41	4,517,337.80
Negociación y Ventas	3,011,566.86	1,003,855.62
<i>Banca Minorista</i>	<i>32,329,618.25</i>	<i>10,776,539.42</i>
<i>Banca Comercial</i>	<i>26,941,348.54</i>	<i>8,980,449.51</i>
Liquidación y Pagos	4,024,089.29	1,341,363.10
Otros Servicios	635,782.15	211,927.38
Total	80,494,418.50	26,831,472.83

El requerimiento de capital por Riesgo Operativo de las líneas de negocio (***Banca Minorista – Banca Comercial***) a la que fue asignada el área de cartera de créditos asciende a la valor de 19,756,988.92.

5.14 Matrices de Riesgo y Mapa de Riesgos

Ref. J1/2
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

La construcción de matrices de riesgo permite evaluar la eficiencia de los procesos, cumplimiento de procedimientos y sistemas utilizados en el área de cartera de créditos. Cabe mencionar que deben identificarse todos los procesos y subprocesos que representen riesgo para la institución y es importante detallar por cada uno lo siguiente:

- Descripción del Riesgo.
- Probabilidad de ocurrencia.
- Impacto económico.
- Nivel de Riesgo.
- Acciones de mitigación sugeridas.
- Para la construcción del mapa de riesgos se definieron las siguientes probabilidades e impactos:

IMPACTO CUANTITATIVO (ECONÓMICO)			PROBABILIDAD	
NIVEL DE IMPACTO	DE	HASTA DEBAJO DE	NIVEL DE PROBABILIDAD	OCURENCIA
MINIMO	Q. 0.00	Q. 100,000.00	REMOTO	Anual
MENOR	Q. 100,000.01	Q. 300,000.00	IMPROBABLE	Semestral
MEDIO	Q. 300,000.01	Q. 700,000.00	OCASIONAL	Trimestral
CRITICO	Q. 700,000.01	Q. 1,500,000.00	PROBABLE	Bimensual, Mensual
CATASTRÓFICO	Q. 1,500,000.01	En adelante	FRECUENTE	Quincenal, Semanal, Diaria

- El impacto económico establecido en el mapa de riesgos, fue definido en función del apetito de riesgo de la institución, el cual se calcula así:

Patrimonio de la Institución	Q500,000,000.00
Porcentaje de Apetito de riesgo definido sobre el patrimonio de la institución.	0.30%
Apetito de Riesgo de la institución (Patrimonio de la institución * Porcentaje de apetito de riesgo definido) <i>(Cantidad máxima que la institución está dispuesta a perder por incidente)</i>	Q1,000,000.00

IMPACTO CUALITATIVO	
NIVEL DE IMPACTO	REPUTACIONAL O DAÑO EN EL DESARROLLO DEL PROCESO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
MINIMO	Riesgo que no afecta.
MENOR	Riesgo que provoca un daño leve.
MEDIO	Riesgo que provoca un daño importante.
CRITICO	Riesgo que provoca un daño muy significativo.
CATASTRÓFICO	Riesgo que provoca un daño grave

- Considerando que el intervalo del mapa es 5 * 5 la combinación de probabilidad e impacto da como resultado los niveles de riesgos siguientes:

B	T	M	A	I
Bajo	Tolerable	Medio	Alto	Intolerable

Mapa de Riesgos

Frecuente (5)	100%	A	A	I	I	I
Probable (4)	80%	M	A	A	I	I
Ocasional (3)	60%	T	M	A	A	I
Improbable (2)	40%	T	T	M	A	I
Remoto (1)	20%	B	T	M	A	I
		0 - 100,000.00 (Mínimo)	100,000.01 - 300,000.00 (Menor)	300,000.01 - 700,000.00 (Medio)	700,000.01 - 1,500,000.00 (Crítico)	1,500,000.01 En Adelante (Catastrófico)

BANCO AHOPRE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Línea de Negocio Banca Minorista/Banca Comercial
Gerencia Cartera Corporativa

Número de Matriz: 1
Fecha 31/03/2011

Ref. JJ
Hecho por: José B.
Revisado por: Luis P.
Aprobado por: Ramiro V.

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Probabilidad		Impacto		Acciones de Mitigación Sugeridas	Observaciones
			Nivel	Valor	Tipo	Nivel		
Desembolso	Revisión de Requisitos	Expedientes de créditos que no cumplen con la papelera y requisitos establecidos, no obstante fueron desembolsados	Frecuencia	5	Cuanto	Cat	Crear un Check List que contenga toda la papelera y requisitos con la que debe contar un expediente, a efecto de no desembolsar créditos que no cumplan con las políticas y reglamentos establecidos.	Ver anexo 1
	Acreditamiento a cuenta	No existe validación de huella digital al efectuar notas de crédito en cuentas de depósitos.	Frecuencia	5	Cuanto	Cat	Implementar la validación de huella digital en la operatoria de notas de crédito, y lograr así fortalecer la seguridad del sistema al realizar esta transacción.	
	Revisión de Garantías	Se encontraron garantías que no figuran a nombre del deudor del crédito.	Ocasión	3	Cuanto	Mic	No aceptar garantías que no figuren a nombre del deudor del crédito.	Ver anexo 2
	Contratación de Seguro	El seguro de las garantías otorgadas, es contratado posterior al desembolso del préstamo.	Probabilidad	4	Cuanto	Cat	Establecer dentro del procedimiento actual, que se envíe previo al desembolso del préstamo, la información de las garantías a la unidad de seguros, y lograr efectuar la contratación del seguro respectivo.	Ver anexo 3
	Asignación de cobro de cuota del préstamo	Existen préstamos que en el sistema no se le asigna la opción de débito automático de la cuota de pago establecida, lo que origina que consignen saldos en mora.	Probabilidad	4	Cuanto	Mic	Que la asignación del débito de la cuota de pago establecida sea se forma automática.	

NOTA: Figura como anexo al Informe Final emitido.

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Factor de Riesgo Operativo		Probabilidad		Impacto		Nivel de Riesgo	Acciones de Mitigación Sugeridas	Observaciones
			Nivel	Valor	Nivel	Valor	Tipo	Nivel			
Ampliación de Capital	Revisión de Requisitos	Resolución de aprobación no firmadas	Ocasos	3	Cuasi	Moderado	3		ALTO	No operar ampliaciones de capital cuando las resoluciones de aprobación no estén firmadas.	Ver anexo 4
	Revisión de record del crédito	Desembolsos otorgados mediante ampliación de capital, no obstante que los créditos consignaban varias cuotas en mora.	Ocasos	3	Cuasi	Crítico	4		ALTO	Parametrizar en el sistema que no se permita operar ampliaciones de capital si el crédito consigna cuotas en mora.	Ver anexo 5
Reestructuras	Revisión de Requisitos	No existe papelería que respalde la reestructura operada.	Frecuentes	5	Cuasi	Crítico	4		INTOLERABLE	No operar reestructuras que no cuenten con la papelería de respaldo requerida en las políticas establecidas.	Ver anexo 6
	Cantidad de Reestructuras	Existen créditos que superan las 3 reestructuras autorizadas en el reglamento, durante la vigencia del crédito.	Ocasos	3	Cuasi	Crítico	5		INTOLERABLE	Parametrizar que el sistema no permita operar mas de las 2 reestructuras autorizadas en el reglamento de crédito.	Ver anexo 7
Novaciones	Operatoria	Existen clientes que consignaban cuotas en mora, no obstante se les otorgó otro crédito con saldo mayor al que posea actualmente.	Ocasos	3	Cuasi	Crítico	2		MEDIO	No operar novaciones que otorguen mayor financiamiento a clientes que consignen cuotas en mora o que han tenido mal record dentro de la institución.	Ver anexo 8

BANCO AHOPRE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Línea de Negocio: Banca Minorista/Banca Comercial
 Gerencia: Cartera Corporativa

Número de Matriz: 3
 Fecha: 31/03/2011

Ref. JI
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro, V

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Factor de Riesgo		Probabilidad		Impacto		Acciones de Mitigación Sugeridas	Observaciones
			Operativo	Operativo	Nivel	Valor	Tipo	Nivel		
Modificación de tasa de interés	Operatoria en el sistema	Existen modificaciones de tasas de interés que fueron operadas incorrectamente.	Error operativo	O c a s i o n a l	3	C u a n t i t a t i v o	M i n i m o	1	Que exista una persona que revise las modificaciones de tasa de interés operadas en el sistema, así mismo, recalcular de forma inmediata, los intereses de los casos detectados en los que los cambios fueron operados de forma incorrecta	Ver anexo 9
Condonación de Intereses	Operatoria en el sistema	Al condonar intereses, no existe autorización vía sistema por parte del Jefe del Área.	Seguridad de los sistemas	O c a s i o n a l	3	C u a n t i t a t i v o	M e d i o	2	Parametrizar en el sistema que exista autorización por parte del Jefe del Área previo a operar condonación de intereses.	

NOTA: Figura como anexo al Informe Final emitido.

BANCO AHOPRE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Línea de Negocio Banca Minorista/Banca Comercial
 Gerencia Cartera Corporativa

Número de Matriz: **4**
 Fecha 31/03/2011

Ref. **J1**
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro. V

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Factor de Riesgo Operativo	Probabilidad		Impacto		Nivel de Riesgo	Acciones de Mitigación Sugeridas	Observaciones
				Nivel	Valor	Tipo	Nivel			
Control de Expedientes de Créditos	Resguardo	Existen expedientes de créditos que no fueron ubicados al ser solicitados.	Incumplimiento de procedimientos	Improbable	2	Cualitativo	Moderado	3	Ubicar inmediatamente los expedientes que no fueron localizados, y fortalecer el resguardo actual de los expedientes. Así mismo, se sugiere escanear los expedientes después de ser desembolsados.	Ver anexo 10
Control de Pagars	Resguardo	Se encontraron 16 pagarés en el lugar de los desembolsadores sin el resguardo adecuado.	Incumplimiento de procedimientos	Frecuente	5	Cualitativo	Intolerable	4	Enviar de forma diaria al área de Bóveda los pagarés de los créditos desembolsados, a efecto de evitar el extravío de los mismos.	Ver anexo 11

NOTA: Figura como anexo al Informe Final emitido.

BANCO AHOPRE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Línea de Negocio Banca Minorista/Banca Comercial
 Gerencia Cartera Corporativa

Número de Matriz: 5
 Fecha 31/03/2011

Ref. J1
 Hecho por: José B.
 Revisado por: Luis P.
 Aprobado por: Ramiro V.

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Factor de Riesgo Operativo	Probabilidad			Impacto			Acciones de Mitigación Sugieridas	Observaciones
				Nivel	Valor	Tipo	Nivel	Valor	Nivel de Riesgo		
Contabilización de Operaciones	Depuración de valores	Existen cuentas contables que consignan saldos antiguos que no han sido depurados	Error en contabilizaciones	P o b a b i e	4	C u a n t i t a t i v o	C r i t i c o	4	Determinar a que corresponde los saldos antiguos de las cuentas contables, así mismo, debe existir un encargado de integrar las cuentas contables del área de cartera de forma diaria, a efecto de detectar errores en contabilizaciones.	Ver anexo 12	
Contabilización de Operaciones	Ingreso de pólizas contables	En revisión efectuada a pólizas, se detectaron cuentas contables que fueron mal afectadas, lo que ha originado descuadres.	Error en contabilizaciones	P o b a b i e	4	C u a n t i t a t i v o	M e n o r	2	Fortalecer la labor de revisión del centralizador, ya que los errores detectados, provocó, además de descuadres, que se reportara información que no corresponde a la SIB.	Ver anexo 13	

NOTA: Figura como anexo al Informe Final emitido.

**BANCO AHOPRE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RIESGOS**

Línea de Negocio Banca Minorista/Banca Comercial
Gerencia Cartera Corporativa

Número de Matriz: 6
Fecha 31/03/2011

Ref. II
Hecho por: José B.
Revisado por: Luis P.
Aprobado por: Ramiro V.

Proceso	Sub Proceso	Descripción del Riesgo	Factor de Riesgo		Probabilidad		Impacto		Nivel de Riesgo	Acciones de Mitigación Sugeridas	Observaciones	
			Operativo	Operativo	Nivel	Valor	Tipo	Nivel				Valor
Envío de saldos de cartera Forma E-83 y Valuación de Activos Crediticios	Carga de datos	Derivado de errores en el ingreso de información al sistema, se ha reportado información incorrecta al ente supervisor.	Error Operativo		Frecuencia	5	Cualitativo	Medio	2	ALTO	Al ingreso de información en el sistema, parametrizar validaciones de los campos que son reportados al ente supervisor, a efecto de evitar que sea reportada información que no corresponde.	Ver anexo 14

NOTA: Figura como anexo al Informe Final emitido.

Mapa de Riesgos

Línea de Negocio
Gerencia:

Banca Minorista/Banca Comercial
Cartera Corporativa

Ref. **J1**
Hecho por: José B.
Revisado por: Luis P.
Aprobado por: Ramiro. V

Derivado de la construcción de matrices de riesgo operativo, se presenta a continuación el Mapa de Riesgos final del área de cartera de créditos:

Frecuente (5)	100%		1		2	2
Probable (4)	80%	1	1		2	
Ocasional (3)	60%	1	2	1	1	1
Improbable (2)	40%			1		
Remoto (1)	20%					
		0 - 100,000.00 (Mínimo)	100,000.01 - 300,000.00 (Menor)	300,000.01 - 700,000.00 (Medio)	700,000.01 - 1,500,000.00 (Crítico)	1,500,000.01 En Adelante (Catastrófico)

Procesos con Nivel de Riesgo Intolerable:

Se detectaron un total de 7 procesos con Nivel de Riesgo Intolerable, los cuales deben mitigarse de forma inmediata y se presentan a continuación:

Proceso	Sub proceso	Factor de Riesgo Operativo	Monto en Riesgo	Nivel de Riesgo
Desembolso	Revisión de Requisitos	Incumplimiento de Políticas	Q6,325,000.00	Intolerable
Desembolso	Acreditamiento a cuenta	Seguridad de los Sistemas	-	
Reestructuras	Revisión de Requisitos	Incumplimiento de Políticas	Q1,361,375.00	
Control de Pagarés	Resguardo	Incumplimiento de Procedimientos	Q775,000.00	
Desembolso	Contratación de Seguro	Error de procedimiento	Q1,400,000.00	
Contabilización de operaciones	Depuración de valores	Error en contabilizaciones	Q1,358,251.83	
Reestructuras	Cantidad de Reestructuras	Incumplimiento de Políticas	Q2,144,722.00	

Procesos con Nivel de Riesgo Alto:

Ref. **J1**
Hecho por: José B.
Revisado por: Luis P.
Aprobado por: Ramiro. V.

A continuación se presentan los 4 procesos con Nivel de Riesgo Alto:

Proceso	Sub proceso	Factor de Riesgo Operativo	Monto en Riesgo	Nivel de Riesgo
Contabilización de Operaciones	Ingreso de pólizas contables	Error en contabilizaciones	Q197,641.93	Alto
Ampliación de Capital	Revisión de Récord del Crédito	Incumplimiento de Políticas	Q825,000.00	
Ampliación de Capital	Revisión de Requisitos	Resolución de aprobación no firmadas	Q695,000.00	
Envío de Reportes	Carga de Datos	Error Operativo	-	

Procesos con Nivel de Riesgo Medio:

Se detectaron un total de 4 procesos con Nivel de Riesgo Medio, los cuales se presentan a continuación:

Proceso	Sub proceso	Factor de Riesgo Operativo	Monto en Riesgo	Nivel de Riesgo
Control de Expedientes de Crédito	Resguardo	Incumplimiento de Procedimientos	Q407,000.00	Medio
Novaciones	Operatoria	Incumplimiento de Políticas	Q190,900.00	
Condonación de Intereses	Operatoria en sistema	Seguridad de los Sistemas	-	
Desembolso	Asignación de cobro de cuota del préstamo	Error de Procedimiento	-	

Procesos con Nivel de Riesgo Bajo:

Existe un proceso, con nivel de riesgo bajo, el cual no representa un impacto económico considerable, no obstante deben aplicarse acciones correctivas para corregir el riesgo existente. Se detalla a continuación:

Proceso	Sub proceso	Factor de Riesgo Operativo	Monto en Riesgo	Nivel de Riesgo
Modificación de tasa de Interés	Operatoria en el sistema	Error Operativo	-	Bajo

5.14 Anexos en las Matrices de Riesgo Operativo

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 1

Número de Matriz: 1

Riesgo: Expediente de créditos que no cumplen con la papelería y requisitos establecidos, no obstante fueron desembolsados.

No.	Préstamo	Deudor	Monto	Papelería Requisito incumplido	Faltante-
1	1-31-001225	Carlos Agustín Palma	Q100,000.00	Resolución de Aprobación sin firma	
2	1-31-002345	Rodrigo Pérez Ruano	Q225,000.00	No tiene la Resolución de Aprobación	
3	1-31-002867	Transportes Seguros, S.A.	Q1,000,000.00	No contiene la póliza de seguro de la garantía	
4	1-31-003001	Tejidos Finos, S.A.	Q300,000.00	La solicitud de crédito no está firmada por el solicitante	
5	2-31-001112	José Luis Flores Funes	Q100,000.00	Resolución de Aprobación sin firma	
6	2-31-001234	Industria Futbolera, S.A.	Q450,000.00	No contiene la solicitud de crédito	
7	2-31-001257	Jabones Aromáticos, S.A.	Q700,000.00	No contiene recibo del IUSI del último trimestre	
8	2-31-001299	Luisa Lenhoff Schwartz	Q200,000.00	No contiene el Registro de Bien Inmueble donde conste de la hipoteca a favor del banco	
9	3-31-000889	Plantaciones Fijas, S.A.	Q750,000.00	Avalúo de Garantía posee 4 años de haberse realizado	
10	4-31-000234	Motores Nítidos, S.A.	Q2,500,000.00	No contiene la póliza de seguro de la garantía No contiene inspección de garantías	
Total			Q6,325,000.00		

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos

ANEXO 2

Número de Matriz: 1

Riesgo: Se encontraron garantías que no figuran a nombre del deudor del crédito.

No.	Préstamo	Deudor	Monto	Garantía	A nombre de
1	4-31-002900	José Alfonso Peña	Q75,000.00	Honda Civic 2006	Luis Carrillo Torres /1
2	4-31-002915	Rómulo García Rodríguez	Q125,000.00	Toyota Runner 2008	Fernando Prieto Flores /1
3	4-31-002937	Lourdes Enriqueta Prado Loarca	Q45,000.00	Mazda Protege 2007	Pedro Alfonso Puac Wohlers /1
Total			Q245,000.00		

/1 Las personas en mención no tienen relación alguna con el solicitante del crédito.

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos

ANEXO 3

Número de Matriz: 1

Riesgo: El seguro de las garantías otorgadas es contratado posterior al desembolso del préstamo.

No.	Préstamo	Deudor	Monto	Garantía	Fecha Desembolso	Fecha Contratación del Seguro
1	2-31-002922	Walter Eduardo Contreras Muñoz	Q425,000.00	Inmueble por valor de Q900,000.00	04/01/2011	28/01/2011
2	4-31-003011	Plantaciones Azucareras, S.A.	Q975,000.00	Maquinaria por valor de Q.1,500,000.00	15/02/2011	Aún no ha sido contratado
Total			Q1,400,000.00			

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 4

Número de Matriz: 2

Riesgo: Resolución de aprobación no firmadas.

No.	Préstamo	Deudor	Monto Ampliación
1	1-31-001110	Luisa Beteta Porras	Q15,000.00
2	1-31-001189	El Electrodoméstico Feliz	Q300,000.00
3	1-31-002201	Elida Manuela Méndez Lux	Q150,000.00
4	2-31-002309	Industria Farmacéutica, S.A.	Q200,000.00
5	4-31-002777	Rosendo Matías Choc Puac	Q5,000.00
6	4-31-002786	Rodolfo José Luna Mora	Q25,000.00
Total			Q695,000.00

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 5

Número de Matriz: 2

Riesgo: Desembolsos otorgados mediante ampliación de capital, no obstante que los créditos consignaban varias cuotas en mora

No.	Préstamo	Deudor	Monto Ampliación	Cuotas en mora a la fecha de ampliación
1	2-31-002590	Plasti-Juguetes, S.A.	Q325,000.00	3
2	2-31-002897	Auto Repuestos Gómez	Q500,000.00	2
Total			Q825,000.00	

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 6

Número de Matriz: 2

Riesgo: No existe papelería de respaldo que ampare la reestructura operada.

No.	Préstamo	Deudor	Saldo Actual	Reestructura Operada
1	1-31-002411	Constructora de Occidente, S.A.	Q521,200.00	Cambio en la forma de pago
2	1-31-002456	Combustibles L&T, S.A	Q532,500.00	Prórroga
3	1-31-002677	José Pedro Calderón Lima	Q17,725.00	Cambio en la forma de pago
4	1-31-002712	Rosa María Funes Gómez	Q55,500.00	Cambio en la forma de pago
5	1-31-002812	Gol, S.A.	Q234,450.00	Prórroga
Total			Q1,361,375.00	

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 7

Número de Matriz: 2

Riesgo: Existen créditos que superan las 3 reestructuras autorizadas en el reglamento, durante la vigencia del crédito.

No.	Préstamo	Deudor	Saldo Actual	Cantidad de reestructuras
1	1-31-002287	Rocío Mariel Mena Kim	Q51,400.00	7
2	1-31-002288	Cristian Ramiro Villa Noj	Q32,500.00	6
3	1-31-002301	Petrona Agostina Chacón Sosa	Q277,625.00	6
4	1-31-002345	Urbanización Fe, S.A.	Q555,500.00	5
5	2-31-001989	Proyecto Hércules, S.A.	Q834,455.00	5
6	2-31-001998	La Piedra, S.A.	Q334,465.00	4
7	4-31-002001	Jaime Humberto López Barrios	Q24,000.00	3
8	4-31-002222	Valery Mont Vallejo	Q34,777.00	3
Total			Q2,144,722.00	

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos
ANEXO 8

Número de Matriz: 2

Riesgo: Existen clientes que consignaban cuotas en mora, no obstante se les otorgó otro crédito con saldo mayor al que poseía actualmente.

No.	Préstamo Anterior	Saldo	Cuotas en mora	Nuevo préstamo otorgado	Monto Otorgado	Deudor
1	1-31-001996	Q32,500.00	3	1-31-002698	Q40,700.00	Emilio Jorge Lima Torres
2	2-31-002008	Q45,100.00	2	2-31-002876	Q60,000.00	Karen Lisseth Pocasangre
3	4-31-002100	Q20,700.00	3	4-31-002780	Q30,000.00	Miguel Julian Monroy Jop
4	4-31-002101	Q50,200.00	4	4-31-002781	Q60,200.00	Samuel Marcos Godoy
Total					Q190,900.00	

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos

ANEXO 9

Número de Matriz: 3

Riesgo: Existen modificaciones de tasas de interés que fueron operadas incorrectamente.

No.	Préstamo	Deudor	Tasa Operada Incorrectamente	Tasa Correcta según resolución	Fecha
1	1-31-002301	Danilo Monterroso Morán	21.00%	21.50%	15/09/2010
2	1-31-002378	Michelle Petrona Cuc Sic	20.50%	21.50%	30/09/2010
3	1-31-002478	Melisa Dayana Méndez Toc	19.50%	19.00%	10/11/2010
4	1-31-002485	Global Transaction, S.A.	19.50%	16.50%	14/12/2010
5	2-31-002112	Alfredo Gáldamez Porras	17.00%	19.00%	31/12/2010
6	4-31-002022	Vehículos Poderosos, S.A.	14.00%	14.50%	22/01/2011
7	4-31-002098	Juan Hugo Hernández Montejo	7.50%	17.50%	31/03/2011

Banco AHOPRE
Departamento de Riesgos

ANEXO 10

Número de Matriz: 4

Riesgo: Existen expedientes de créditos que no fueron ubicados al ser solicitados.

No.	Préstamo	Deudor	Monto
1	1-31-001997	Karina Melisa Juárez Muñoz	Q35,000.00
2	1-31-002111	Fernando Luis Prieto Luarca	Q47,000.00
3	1-31-002233	Pilas Electrónicas	Q75,000.00
4	2-31-002221	Licores Finos, S.A.	Q235,000.00
5	2-31-002255	Juan Santos	Q15,000.00
Total			Q407,000.00

Banco AHOPRE
 Departamento de Riesgos
ANEXO 11

Número de Matriz: 4

Riesgo: Se encontraron 16 pagarés en el lugar de los desembolsadores sin el resguardo adecuado

No.	Deudor	No. De Pagaré	No. de Pagaré
1	Laura Rebeca Pérez Soc	A-34557	Q75,000.00
2	Fidelino Manriquez Sutuc	A-45980	Q75,000.00
3	Carlos Humberto Ruano Sic	A-34079	Q70,000.00
4	Ramiro de Jesús Enríquez	A-98765	Q65,000.00
5	Luis Mario Paxtor Godinez	A-76388	Q63,000.00
6	Frank Marino Méndez Mora	A-98765	Q60,000.00
7	Miguel Luis Martínez	A-88887	Q55,000.00
8	Valeria María Vela López	A-65432	Q50,000.00
9	Juan Abelino Rodríguez	A-72341	Q47,000.00
10	Angela Martínez Martínez	A-89555	Q44,000.00
11	Marvin Gustavo Lepe Noj	A-47776	Q41,000.00
12	Leticia Calderón Gómez	A-98123	Q40,000.00
13	Josefina Gatica Morales	A-87600	Q35,000.00
14	Edwin Enrique Sic Lima	A-74563	Q25,000.00
15	Michelle Leticia Mancilla	A-99776	Q20,000.00
16	Fulgencio Federico López Montana	A-56654	Q10,000.00
Total			Q775,000.00

Banco AHOPRE
 Departamento de Riesgos
ANEXO 12

Número de Matriz: 5

Riesgo: Existen cuentas contables que consignan saldos antiguos que no han sido depurados.

No.	Cuenta Contable	Valor	Fecha del Valor
1	305104.8801	Q1,234,908.00	11/10/2009 12/10/2009 15/10/2009 04/04/2010 13/07/2010 02/12/2010
2	305104.8803	Q74,998.70	03/01/2010
3	305104.8888	Q.32,233.90	15/06/2010
4	305104.9999	Q.16,111.23	12/12/2010
TOTAL		Q1,358,251.83	

Banco AHOPRE
 Departamento de Riesgos
ANEXO 13

Número de Matriz: 5

Riesgo: En revisión efectuada a pólizas, se detectaron cuentas contables que fueron mal afectadas, lo que ha originado descuadres.

No.	Cuenta Contable mal afectada	Valor	Fecha	Cuenta contable correcta
1	103101.020202	Q60,000.00	04/10/2010	103101.020101
2	103102.020299	Q115,225.00	03/11/2010	103102.010199
3	103104.020388	Q12,528.90	18/11/2010	103103.020388
4	103199.01	Q.2,332.23	12/12/2010	103199.09
5	103103.050501	Q7,555.80	28/12/2010	103103.050404
TOTAL		Q197,641.93		

Banco AHOPRE
 Departamento de Riesgos
ANEXO 14

Número de Matriz: 6

Riesgo: Derivado de errores en el ingreso de información al sistema, se ha reportado información incorrecta al ente supervisor.

Reporte	Nombre de Archivo	Campo Reportado de Forma Incorrecta	No de Registros	Mes en que se reportó incorrectamente
Saldos de Cartera Forma E-83	CC1 "Información de Créditos Nuevos"	Agrupación del activo crediticio	12	Julio 2010
		Forma de pago de capital	8	Agosto 2010
	CC2 "Registro y Actualización de Personas"	Número de Identificación Tributaria	18	Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio 2010
		CC3 "Saldos y Movimientos de Créditos"	Monto Formalizado pendiente de recibir	4
	CC4 "Actualización"		Monto de intereses en mora	6
		Forma de pago de Capital	8	Enero y Febrero 2011
Valuación de Activos Crediticios	VC1 "Valuación de Cartera de Créditos"	Saldo Base	98	Julio 2010
		Porcentaje de Reserva	23	Diciembre 2010
	VC4 "Registro de Garantías"	Fecha del Avalúo	8	Noviembre 2010

5.15 INFORME FINAL

REP-OPE-032-2011

Guatemala, 28 de diciembre de 2011

Señores
Comité de Riesgos
Presente

Respetables señores:

En cumplimiento a la petición de los Licenciados José Luis Chavarría Cum y Federico Rosales Espinoza, Presidente y Vice-presidente del Comité de Riesgos, respectivamente, se presenta a continuación los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos operativos efectuada al Área de Cartera de Créditos, la cual fue llevada a cabo del período del 10/10/2011 al 20/12/2011.

I. ALCANCE

La evaluación efectuada tuvo como alcance todos los procesos, el personal que conforma el área de cartera de créditos y los sistemas internos utilizados en dicha área, cumpliendo con la definición que dicta el Comité de Basilea, con respecto al Riesgo Operativo.

II. OBJETIVOS

- Revisión y análisis de los procedimientos del área.
- Determinar el cumplimiento de los procedimientos, operaciones contables, leyes, políticas y reglamentos establecidos.
- Revisión de los niveles de aprobación y seguridad de los sistemas.
- Evaluación de la seguridad y resguardo de papelería, expedientes y valores que se manejan en el área.
- Detección de fraudes y errores operativos.

- Identificar y evaluar el nivel de riesgo de las actividades que efectúa el área evaluada.

III. METODOLOGÍA APLICADA

Para cumplir con los objetivos planteados, se utilizó como metodología general y principal, los lineamientos dictados por el Comité de Basilea II; asimismo, otras metodologías que son consideradas como mejores prácticas recomendadas, entre las que se pueden mencionar Coso ERM y el estándar australiano AS/NZS 4360:1999.

IV. VULNERABILIDADES Y RIESGOS DETECTADOS

a) Procedimiento: Cuestionario de Ambiente de Control Interno

Vulnerabilidad

- Las actividades que desempeñan los analistas de información se retrasan, debido a la elevada cantidad de errores que cometen los empleados de las agencias en la creación de clientes en el sistema.

Acción de Mitigación

La unidad de Riesgo Operativo, como apoyo al área, emitirá un oficio al Director de la red de Agencias, a efecto de tomar acciones para evitar el mal ingreso de información al sistema, por parte del personal de las agencias.

Vulnerabilidad

- Los 3 desembolsadores del área manifestaron exceso de trabajo al final de cada mes, lo cual puede originar errores en las operaciones que se efectúan.

Acción de Mitigación

A la Gerencia del área, se sugiere evaluar que se haga efectiva la contratación de una o dos personas, a efecto de disminuir las actividades de los desembolsadores en los últimos días del mes.

Vulnerabilidad

- Los empleados del área indicaron que no han recibido capacitaciones en el área, lo cual se considera inapropiado para el desarrollo laboral y profesional de cada uno de ellos.

Acción de Mitigación

El Gerente de Área debe implementar un plan de capacitaciones internas o externas, con temas generales o relacionados al ámbito laboral, a efecto de lograr el desarrollo profesional de los empleados del área. Lo anterior podría programarse en conjunto con el área de Recursos Humanos.

Vulnerabilidad

- Se considera un factor de riesgo operativo que los empleados del área no gocen de vacaciones, ya que se determinó que existen períodos de vacaciones pendientes con un lapso de hasta 4 años.

Acción de Mitigación

Es imprescindible que las personas del área gocen de los períodos vacacionales pendientes y así evitar que se sigan atrasando los períodos actuales; por lo que se sugiere que el Jefe del Área efectúe un plan de vacaciones que permita que los empleados del área gocen de los períodos que tienen pendientes.

Vulnerabilidad

- El sistema genera varios reportes con inconsistencias, lo cual genera atraso; asimismo, existe alta probabilidad de reportar información incorrecta a la Superintendencia de Bancos.

Acción de Mitigación

El Jefe del Área debe trabajar en conjunto con el departamento de sistemas la mejora de los reportes que actualmente se utilizan, a efecto de lograr la correcta generación de información que se utiliza en el área.

Vulnerabilidad

- Existen reportes que aún no han sido sistematizados, lo cual provoca atraso en las actividades que se efectúan en el área.

Acción de Mitigación

Todos los empleados del área deben efectuar un análisis para requerir al departamento de sistemas la sistematización de todos los reportes que generan, a efecto de evitar la manipulación de datos, con el objetivo de no remitir información incorrecta a la SIB y evitar un reparo por parte de dicho ente.

b) Procedimiento: Evaluación de Matriz de Accesos al Sistema

Vulnerabilidad

- Actualmente, los empleados del área poseen acceso a todos los módulos del sistema, lo cual se considera inadecuado, ya que cada acceso debe ajustarse a las funciones asignadas a cada puesto.

Acción de Mitigación

Los Coordinadores del Área deben efectuar un análisis de las actividades que tienen asignadas los empleados del área y solicitar al departamento de sistemas otorgar los accesos correspondientes en función de las actividades que desempeñan.

c) Procedimiento: Evaluación del Movimiento de Efectivo en Cuentas de Depósitos

Vulnerabilidad

- Se determinó que la empleada Marla Lucrecia Galindo quien funge en el puesto de Desembolsador del Área, cobró comisiones a los clientes con el objetivo de agilizar el desembolso de los créditos que habían solicitado.

Acción de Mitigación

De forma inmediata, el Departamento de Recursos Humanos, debe cancelar el contrato laboral de la Señorita Galindo sin goce de prestaciones, derivado de los actos anómalos que efectuó.

d) Procedimiento: Evaluación de Endeudamiento

Vulnerabilidad

- Actualmente, existen 2 empleados del área que en conjunto superan los Q500,000.00 de endeudamiento con la institución, los mismos se mencionan a continuación:
 - o Giovanni Medina Morataya, Jefe del Área: Q.374,887.50
 - o Eduardo Fernando García, Coordinador: Q179,100.00

Lo anterior se considera de alto riesgo, ya que la escala salarial asignada no corresponde con el nivel de endeudamiento que poseen ambos empleados, tomando en cuenta que ganan Q5,000.00 y Q4,000.00 respectivamente.

Acción de Mitigación

El Gerente del Área, debe monitorear el endeudamiento de los 2 empleados que fueron clasificados con nivel de riesgo alto, a efecto de constatar que cumplan con las cuotas de los créditos establecidas, asimismo, permanentemente verificar que el endeudamiento de los empleados que trabajan para la institución, esté acorde a la escala salarial que perciben.

e) Procedimiento: Base de Datos de Incidentes

Vulnerabilidad

- En la recopilación de información efectuada para registrar en la Base de Datos Incidentes actual, los eventos que han representado pérdida para la institución, se determinó que a la fecha de la evaluación, existen 3 incidentes relacionados con el área de cartera de créditos que suman un total de Q396,657.88, los cuales pasarán a formar parte del cálculo de capital por riesgo operativo total de la institución.

Acción de Mitigación

Es importante considerar que al detectar incidentes que hayan causado pérdidas para la institución, empleados del Departamento de Auditoría Interna y el Gerente del Área, deben efectuar un estudio del Modus Operandi que originó el incidente, con el objetivo de proponer acciones en conjunto para evitar que dichos incidentes vuelvan a suscitarse.

f) Procedimiento: Matrices de Riesgo y Mapa de Riesgos

Vulnerabilidad

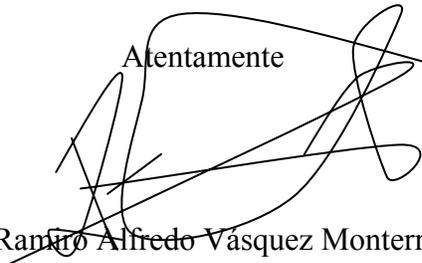
- Derivado de la elaboración de Matrices y el Mapa de Riesgos del Área de Cartera de Créditos, se detectaron 7 procesos con nivel de Riesgo Intolerable, 4 procesos con un nivel de Riesgo Alto, 4 procesos con un nivel de Riesgo Medio y 1 proceso con un nivel de Riesgo Bajo. El detalle de los procesos, su nivel de riesgo y las acciones de mitigación sugeridas, se detallan en las Matrices de Riesgo efectuadas; asimismo, el Mapa de Riesgos elaborado.

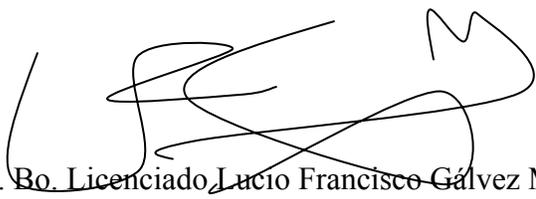
CONCLUSIONES

- 1) Derivado de la evaluación efectuada, se detectaron una cantidad considerable de vulnerabilidades relacionadas con Riesgo Operativo, las cuales pueden ocasionar pérdidas o daños importantes en el patrimonio de la institución; asimismo, repercuten en el adecuado funcionamiento del área evaluada.
- 2) Como es de su conocimiento, existen riesgos detectados que se mencionaron en las Matrices y Mapa de Riesgo elaborados, por lo que es importante considerar que existen procesos con Nivel de Riesgo Intolerable y Alto.

Considerando los resultados presentados, se deben ejecutar acciones correctivas de forma inmediata, priorizando los riesgos clasificados con Nivel Intolerable, por lo tanto, se sugiere girar instrucciones a la Gerencia de Cartera Corporativa para que presente un plan de acciones a implementar a efecto de minimizar los niveles de riesgo detectados.

Atentamente


Ramiro Alfredo Vásquez Monterroso
Jefe de Riesgo Operativo


Vo. Bo. Licenciado Lucio Francisco Gálvez Morales
Gerente de Administración de Riesgos

C.C. Gerente General
Gerente de Cartera Corporativa

5.17 Plan de Acción

El siguiente plan de acción fue ejecutado durante la discusión del informe:

Descripción	Nivel de Riesgo	Opciones Posibles de Tratamiento	Persona Responsable	Fechas de implementación	Encargado Seguimiento
Expedientes de créditos que no cumplen con la papelería y requisitos establecidos, no obstante fueron desembolsados		Creación de un check list en el sistema, que no permita desembolsar el crédito si no cumple con los requisitos establecidos.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 02/02/2012 al 15/03/2012 1/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
No existe validación de huella digital al efectuar notas de crédito en cuentas de depósitos.		Se solicitará al área de sistemas que al operar notas de crédito por desembolsos u otro concepto, se requiera la huella digital del empleado que efectúa la operación.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 02/02/2012 al 29/02/2012 1/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
No existe papelería que respalde la reestructura operada.		Creación de un check list en el sistema que no permita reestructurar el crédito, si no cumple con los requisitos establecidos.	Luis Fernández- Coordinador de Área	Del 02/02/2012 al 15/03/2012 1/	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional
Se encontraron 16 pagarés en el lugar de los desembolsadores sin el resguardo adecuado.		El procedimiento establecerá el traslado de los pagarés de forma diaria.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 02/02/2012 al 10/02/2012 2/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
Existen cuentas contables que consignan saldos antiguos que no han sido depurados		Se asignará a un empleado del área por tiempo completo para que efectúe las depuraciones contables correspondientes.	Romilio Humberto Noj- Coordinador de Área	Del 02/02/2012 al 20/02/2012	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional

Descripción	Nivel de Riesgo	Opciones Posibles de Tratamiento	Persona Responsable	Fechas de implementación	Encargado Seguimiento
Existen créditos que superan las 3 reestructuras autorizadas en el reglamento, durante la vigencia del crédito.		Se hará un requerimiento para parametrizar en el sistema, que no puedan operarse más de 3 reestructuras por crédito, únicamente con autorización del Gerente del área.	Luis Fernández- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 31/03/2012 1/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
En revisión efectuada a pólizas, se detectaron cuentas contables que fueron mal afectadas, lo que ha originado descuadres.		Se fortalecerá la revisión de las pólizas que se realizan, asimismo, se iniciará un plan de automatización contable de las cuentas, según el tipo de crédito agrupación y moneda.	Romilio Humberto Noj- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 30/04/2012 1/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
Desembolsos otorgados mediante ampliación de capital, no obstante que los créditos consignaban varias cuotas en mora.		El sistema no permitirá ampliar el capital de créditos que consignen cuotas en mora, únicamente con autorización del Gerente del Área.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 27/03/2012 1/	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional
Resolución de aprobación no firmadas		El procedimiento establecerá no desembolsar créditos que carezcan de resolución de aprobación.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 01/02/2012 al 10/02/2012 2/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
Derivado de errores en el ingreso de información al sistema, se ha reportado información incorrecta al ente supervisor.		Se hará un requerimiento para que el sistema valide ciertos datos que se ingresan al sistema de clientes e impida caracteres que no corresponden.	Romilio Humberto Noj- Coordinador de Área	Del 15/02/2012 al 31/03/2012 2/	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional

Descripción	Nivel de Riesgo	Opciones Posibles de Tratamiento	Persona Responsable	Fechas de implementación	Encargado Seguimiento
Existen expedientes de créditos que no fueron ubicados al ser solicitados.		Se implementará el escaneo de los expedientes otorgados.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 30/04/2012 2/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
Existen clientes que consignaban cuotas en mora, no obstante se les otorgó otro crédito con saldo mayor al que poseía actualmente.		El sistema no permitirá novar créditos por mayor cantidad de capital, a clientes que consignen cuotas en mora.	Eduardo Fernando García- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 15/04/2012 1/	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional
Al condonar intereses, no existe autorización vía sistema por parte del Jefe del Área.		Se implementará en el sistema, que solicite autorización del Jefe para condonar intereses.	Luis Fernández- Coordinador de Área	Del 15/03/2012 al 15/04/2012 1/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional
Existen préstamos que en el sistema no se le asigna la opción de débito automático de la cuota de pago establecida, lo que origina que consignen saldos en mora.		El procedimiento establecerá la revisión por parte del coordinador del área, para constatar que la asignación de débito automático sea consignada.	Luis Fernández- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 15/03/2012 1/	Gaspar López- Analista de Riesgo Operacional
Existen modificaciones de tasas de interés que fueron operadas incorrectamente.		Existirá una revisión y aprobación por parte del Jefe cuando se efectúen cambios en la tasa de interés.	Luis Fernández- Coordinador de Área	Del 01/03/2012 al 15/03/2012 2/	José Batres- Analista de Riesgo Operacional

1/ Se requerirá apoyo del Área de Sistemas.

2/ Se requerirá apoyo del Área de Procesos

Niveles de Riesgo

B	T	M	A	I
Bajo	Tolerable	Medio	Alto	Intolerable

CONCLUSIONES

- 1) En las actividades que realizan los bancos privados nacionales para ofrecer una amplia gama de productos y servicios, existen una cantidad considerable de riesgos operativos, los cuales pueden provocar pérdidas y deterioros en el patrimonio que registran.
- 2) La cartera de créditos es un área sensible al riesgo, ya que se pueden generar pérdidas relevantes, debido a que las operaciones que se realizan están relacionadas con los créditos que se otorgan, asimismo, porque se prepara información relevante que es enviada con periodicidad a la Superintendencia de Bancos.
- 3) El Comité de Basilea ha emitido principios y lineamientos que contribuyen a implementar una estructura adecuada para la gestión del Riesgo Operativo, así como, a garantizar la liquidez de los bancos ante pérdidas inesperadas.
- 4) El Contador Público y Auditor en su calidad de Analista de Riesgos, para jugar un papel fundamental y aportar beneficios a la institución a la que pertenezca, debe conocer los procedimientos y metodologías utilizados para la gestión del riesgo operativo.
- 5) Derivado del caso práctico expuesto en el Capítulo V, se concluye que la existencia de riesgo operativo en el área de créditos del banco privado nacional analizado se origina por los factores siguientes:
 - Errores de otras unidades, lo cual provoca atraso en las actividades que se realizan.
 - Excesiva cantidad de trabajo, lo que origina errores.
 - Falta de capacitación al personal, lo que origina desconocimiento y poca especialización de los empleados del área.
 - Reportes del sistema, lo que genera información inconsistente.
 - Falta de sistematización de procesos, lo que provoca falta de eficiencia en las operaciones efectuadas.
 - Asignación de accesos en el sistema que no corresponden.
 - Personal que maneja altos volúmenes de efectivo sin justificación alguna.
 - Personal con un nivel de endeudamiento considerable.

- Fraudes Internos, que afectan el patrimonio de los clientes y de la institución.
- Errores operativos, repercuten en el cálculo de intereses de los créditos otorgados.
- Desembolso de créditos y reestructuraciones, que no cumplen con la papelería y requisitos establecidos, que repercuten en reparos por parte de los entes supervisores.
- Falta de seguridad del sistema, que puede ser utilizado para actividades indebidas.
- Incumplimiento de procedimientos, que se pueden materializar en pérdidas.
- Resguardo inadecuado de los valores a cargo del área.
- Falta de depuración de valores antiguos en cuentas contables.
- Errores contables, que origina descuadres en las cuentas asignadas al área.
- Reporte de información incorrecta a la Superintendencia de Bancos, que genera multas para la institución.

Los factores citados anteriormente, fueron determinados mediante el diseño y aplicación de los procedimientos de identificación, evaluación, medición, monitoreo y control del riesgo operativo en el área de cartera de créditos para un banco privado nacional.

RECOMENDACIONES

- 1) La alta dirección de los bancos privados nacionales, debe velar porque se implemente una gestión adecuada de los riesgos operativos a los que están expuestos, mediante el establecimiento de un comité de riesgos y de una unidad encargada de gestionar dicho riesgo, con el objetivo primordial de reducir pérdidas y evitar deterioros en el patrimonio.
- 2) Es importante que los funcionarios y empleados que trabajen en el área de cartera de créditos de un banco privado nacional, conozcan los riesgos operativos de los procesos y sistemas que manejan, con el propósito de minimizar la exposición a pérdidas y lograr la eficiencia de las operaciones que realizan.
- 3) Es indispensable que los bancos privados nacionales puedan adoptar los principios y lineamientos emitidos por el Comité de Basilea, ya que se considera un marco de referencia adecuado para la gestión de riesgos operativos.
- 4) Los Contadores Públicos y Auditores que se desempeñen como Analistas de Riesgo Operativo, se capaciten y actualicen periódicamente en los principios y lineamientos emitidos por el Comité de Basilea, así como otras metodologías de gestión de riesgos que son consideradas como buenas prácticas.
- 5) El Gerente de Cartera Corporativa al elaborar el plan de trabajo relacionado con el Área de Cartera de Créditos, contemple la aplicación de las acciones correctivas adecuadas y la implementación de controles de la unidad que tiene a su cargo, con el objetivo primordial de minimizar el nivel de los riesgos detectados

BIBLIOGRAFÍA

- 1) Asociación Bancaria de Guatemala
La importancia de una gestión bancaria basada en riesgos (Seminario)
Año 2003 – 35 páginas
- 2) Banco de Guatemala
La importancia del manejo de los riesgos en las instituciones financieras
Disponible en: www.banguat.gob.gt
Año 2000
- 3) Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria
Administración de Riesgo Operacional (Basilea)
Año 2001 – 6 páginas
- 4) Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria
Convergencia internacional de medidas y normas de capital
Año 2004 – 238 páginas
- 5) Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.
Marco de referencia para los sistemas de control interno en las organizaciones bancarias Disponible en: www.bis.com
Año 1998
- 6) Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria
Prácticas Sanas para la Administración y Supervisión del Riesgo Operativo (Banco de Pagos Internacionales)
Año 2003 – 21 páginas
- 7) Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.
Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz
Año 2006 – 12 páginas
- 8) Congreso de la República de Guatemala
Decreto 19-2002 “Ley de Bancos y Grupos Financieros”
Año 2002
- 9) Congreso de la República de Guatemala
Decreto 1746 “Ley de Almacenes Generales de Depósito”
Año 1968

- 10) Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999
Administración de Riesgos
Año 2009 – 36 páginas
- 11) Estrada Villalta, Ricardo Axuán
Organización de la administración de Riesgos en los Bancos Privados Nacionales (Tesis – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales U.R.L.)
Año 2004 – 166 páginas
- 12) Primer Congreso Regional de Administración de Riesgos
El Performance Bancario y la Gestión Integral de Riesgo – un enfoque integral – Expositor: Rafael Urdaneta
Año 2009 – 73 páginas
- 13) Primer Congreso Regional de Administración de Riesgos
El Riesgo Operativo – Expositor: Yuri Marroquín
Año 2009 – 62 páginas
- 14) Primer Congreso Regional de Administración de Riesgos
Elaborando Matrices de Riesgo en un ambiente de Auto-evaluación de Control” – Expositor: Guillermo Casal
Año 2009 – 32 páginas
- 15) Superintendencia de Bancos -SIB-
Anexo a la Resolución JM-93-2005 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito” Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2005
- 16) Superintendencia de Bancos -SIB-
Anexo a la Resolución JM-117-2009 “Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez” Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2009
- 17) Superintendencia de Bancos -SIB-
Anexo a la Resolución JM-134-2009 “Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio” Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2009
- 18) Superintendencia de Bancos -SIB-
Anexo a la Resolución JM-102-2011 “Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico” Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2011

- 19) Superintendencia de Bancos -SIB-
Instructivo para el envío de Saldos de Cartera de Crédito Forma E-83
Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2008
- 20) Superintendencia de Bancos -SIB-
Instructivo para el envío de la Valuación de Activos Crediticios
Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2008
- 21) Superintendencia de Bancos -SIB-
Instructivo para el envío del plan de Valuación
Disponible en: www.sib.gob.gt
Año 2008
- 22) Superintendencia de Bancos -SIB-
Resolución JM-56-2011 – Reglamento para la Administración Integral de Riesgos
Año 2011 – 9 páginas
- 23) Superintendencia de Bancos -SIB-
Retos y responsabilidades del administrador bancario en los riesgos (Seminario)
Año 2003 – 85 páginas
- 24) www.cpa.org.gt
Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala
- 25) www.igcpa.org.gt
Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala
- 26) www.monografias.com
Sitio de consulta de temas generales