

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO  
DE LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS EN UNA  
SOCIEDAD FINANCIERA PRIVADA "**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**MARVIN OMAR CÁCERES GARRIDO**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

Guatemala, noviembre de 2013

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

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
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**

ÁREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Felipe Hernández Sincal
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
ÁREA AUDITORÍA	Licda. Esperanza Roldán de Morales

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Felipe Hernández Sincal
SECRETARIO	Lic. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda
EXAMINADOR	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

Guatemala, 16 de julio de 2012

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

Distinguido señor Decano:

En virtud de la designación personal que me confiera esa Decanatura, me permito informarle que procedí a asesorar al señor Marvin Omar Cáceres Garrido, en el desarrollo de su trabajo de Tesis titulado **“LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS EN UNA SOCIEDAD FINANCIERA PRIVADA”**.

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

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



Licenciada Aura Aracely García Meléndez  
No. De Colegiado CPA-2074



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
CUATRO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 13-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 20 de septiembre de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 208-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 26 de agosto de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS EN UNA SOCIEDAD FINANCIERA PRIVADA", que para su graduación profesional presentó el estudiante **MARVIN OMAR CÁCERES GARRIDO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO

Smp.



Ingrid  
REVISADORA

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Ser Todopoderoso que nos guía, guarda e ilumina con su gran amor en todos los caminos y por regalarnos la sabiduría necesaria para desenvolvemos en la vida.
- A JESUCRISTO:** Hijo de Dios, por el regalo de la vida eterna y su gran amor para con nosotros.
- A MI PADRE:** Margarito de Jesús Cáceres Escobar Q.E.D.  
Por su amor, valores y comprensión brindados cuando estuvo con nosotros. Dios lo tenga descansando en sus brazos.
- A MI MADRE:** Francisca Garrido Ruíz de Cáceres.  
Por su ejemplo de responsabilidad y lucha en la vida que me inspira a avanzar en el campo profesional y personal. Mil gracias por todo Madre; que Dios recompense los esfuerzos realizados en beneficio nuestro.
- A MIS HERMANOS:** Mynor, Sandra y Selvin.  
Por el amor fraterna que nos une y el apoyo incondicional, los quiero mucho.
- A MIS CUÑADAS:** Con aprecio y cariño.
- A MIS SOBRINOS:** Con mucho cariño, en especial a Jocelin, André, Carlo y Omar.
- A MIS ABUELOS (AS):** María Aurelia Ruíz Ruano  
Lucas Cáceres Escobar  
Félix Garrido Osuna Q.P.E.D.  
María Isabel Escobar Q.P.E.D.  
Por su incomparable amor, su fortaleza, ejemplo de vida espiritual y sabias enseñanzas.
- A MIS FAMILIARES  
Y AMIGOS:** Por su valiosa cooperación y amistad.
- A MI ASESORA:** Licda. Aura Aracely García Meléndez  
Por su colaboración en la realización del presente trabajo.
- A LA UNIVERSIDAD  
DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA:** Por brindarme la oportunidad de formarme en sus salones.  
Espero poder devolver parte de lo recibido a la sociedad y la misma Universidad.

# ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>GENERALIDADES Y MARCO LEGAL DE LAS</b>	
<b>SOCIEDADES FINANCIERAS PRIVADAS</b>	
1.1 Definición	1
1.2 Objetivos	2
1.3 Reseña Histórica	3
1.4 Clasificación de Sociedad Financieras	9
1.4.1 Privadas	10
1.4.2 Estatales	10
1.4.3 Mixtas	10
1.5 Tipos de Operaciones	10
1.5.1 Operaciones Activas	10
1.5.2 Operaciones Pasivas	11
1.6 El Sistema Bancario	13
1.6.1 Grupos Financieros	13
1.6.2 Regulación y Supervisión	15
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	
2.1 Generalidades	19
2.2 El Pagaré Financiero	19
2.3 Bonos	20
2.4 Antecedentes Históricos	22
2.5 Conceptos y Características	25
2.5.1 Requisitos legales	30
2.5.2 Clasificación	33
2.5.3 Por la empresa emisora	33
2.6 Registros contables	34
2.6.1 Bonos	37
2.6.2 Pagarés Financieros	41

## **CAPÍTULO III**

### **RIESGO OPERATIVO**

3.1	Riesgo en el Sistema Financiero	43
3.1.1	Marco Conceptual de Riesgos	45
3.1.2	Gestión de Riesgos	45
3.1.3	Tipos de riesgos	46
3.2	Marco Conceptual del Riesgo Operativo	48
3.2.1	Fuentes de Riesgo Operacional	48
3.2.2	Categorización de Eventos de Pérdida Por Riesgo Operativo	50
3.2.3	Gestión del riesgo operativo: Identificación, Evaluación, Medición, Monitoreo y Control	56
3.3	Normativa Relacionada con los Riesgos Financieros	59
3.4	Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria	65
3.5	Métodos para Valorar el Riesgo Operativo	68
3.6	Sistema de Monitoreo de los Riesgos Operativos	72
3.6.1	Auto Evaluaciones	73
3.6.2	Mapas de Riesgos	73
3.6.3	Indicadores de Riesgos	74
3.6.4	Medición	74
3.6.5	Alertas	74
3.7	Gestión de los Riesgos Operativos	75
3.8	Marcos de Referencia para la Gestión de Riesgos	79
3.8.1	CoCo	80
3.8.2	COSO	80
3.8.3	COSO ERM	83
3.8.4	Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999	86

## CAPÍTULO IV CASO PRÁCTICO

### LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS EN UNA SOCIEDAD FINANCIERA PRIVADA

4.1	Antecedentes	89
4.2	Alcance, Limitaciones y Metodología	90
4.3	Desarrollo del Caso Práctico	91
4.3.1	Establecer el Contexto	91
	a) Organigrama	92
4.3.2	Nombramiento de Gerencia General	94
4.3.3	Nombramiento de la Dirección Financiera	95
4.3.4	Planeación del Trabajo	96
	FIN-RO-01 Nómina de Empleados	99
	FIN-RO-02 Determinación de Rotación de Personal	101
	FIN-RO-03 Evaluación del Ambiente de Control	102
	FIN-RO-04 Matriz de Acceso a Sistemas de Información	115
	FIN-RO-05 Flujograma de Proceso Apertura de Pagarés Financiero	116
	FIN-RO-06 Narrativa de Procesos	119
	FIN-RO-07 Requisitos Mínimos para la Apertura de Pagarés Financieros	122
	<b>Matriz y Mapa de Riesgos</b>	
	FIN-RO-08 Criterios de Clasificación y Evaluación de los Riesgos Operativos	124
	FIN-RO-09 Evaluación de Expedientes de Pagarés Financieros	127
	FIN-RO-10 Identificación, Evaluación y Clasificación de Riesgos Operativos	132
	FIN-RO-11 Matriz de Evaluación de Controles de Riesgos Identificados	133
	FIN-RO-12 Matriz de Calor de Riesgos Identificados y Evaluados	134
	FIN-RO-13 Cálculo de Requerimiento de Capital	136
	Cédula de Marcas	137
	Informe de Resultados	138
	Plan de Acción	142
	CONCLUSIONES	146
	RECOMENDACIONES	148
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
	ANEXOS	153

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

<b>No.</b>	<b>Esquemas</b>	<b>Página</b>
1	Riesgos Bancarios	44
2	Fraudes Internos	51
3	Fraudes Externos	52
4	Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo	52
5	Clientes, Productos y Prácticas Empresariales	53
6	Daños a Activos Materiales	54
7	Interrupción del Negocio y Fallos en los Sistemas	54
8	Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos	55
9	Ponderaciones Requerimiento Mínimo de Capital	63
10	Líneas de Negocios	69
11	Criterios Generalés de Basilea	71
12	Criterios Cualitativos de Basilea	71
13	Criterios Cuantitativos de Basilea	72

## ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

1	Organigrama General Financiera Inversión Segura, S. A.	92
---	--	----

## INTRODUCCIÓN

Las Sociedades Financieras son instituciones especializadas en banca de inversión, entre sus principales operaciones están: emitir por cuenta propia, títulos y valores que tengan por objeto captar recursos del público para financiar sus operaciones activas. La creciente complejidad de las transacciones financieras y la rápida evolución del sector financiero, expone al sistema financiero a ser más susceptibles a riesgos que pueden afectar el cumplimiento de metas y logro de objetivos, encontrándose dentro de éstos al riesgo operacional, definido como el riesgo que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, el personal, sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien a causa de acontecimientos externos. La preocupación del sector financiero tanto a nivel nacional como internacional por las pérdidas detectadas por éste tipo de riesgo, ha llevado a que se desarrollen metodologías y herramientas que permitan controlar sus efectos.

En Guatemala en el Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el artículo 55 Riesgos y 56 Políticas Administrativas, establecen que las instituciones financieras deberán contar con procesos integrales que incluyan la administración de los diferentes riesgos financieros a los que están expuestos, el cual incluye al riesgo operacional; para lo cual deben contar con políticas escritas actualizadas, respecto a la gestión de la administración de riesgos, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes con el fin de que no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

En las Sociedades Financieras Privadas entre sus operaciones de captación de recursos, se encuentran las Obligaciones Financieras, las que tienen una representación significativa en su Estado Financiero.

Por ello, que la presente investigación denominada “La Administración del Riesgo Operativo de las Obligaciones Financieras en una Sociedad Financiera Privada”, tiene como objetivo principal proporcionar las metodologías y herramientas utilizadas para la adecuada administración y mitigación del riesgo operacional.

En el contexto expuesto, el presente trabajo está integrado por cuatro capítulos, estructurados de tal manera que pueden conducir al lector desde aspectos generales a lo más específicos.

El primer capítulo, reúne información de las Sociedades Financieras Privadas, su definición, reseña histórica, objetivos, clasificación de tipo de operaciones que realizan, legislación aplicable y supervisión a la que están afectas.

En el segundo capítulo se definen generalidades relacionadas a las Obligaciones Financieras, así como se definen otros aspectos como su clasificación, características, antecedentes históricos, requisitos legales y registro contable.

El tercer capítulo, presenta los aspectos relacionados con el riesgo operativo, desde la identificación de los riesgos en general, hasta la gestión del riesgo, que incluye las metodologías para la medición del riesgo operativo, el sistema de monitoreo, elementos fundamentales del análisis y evaluación.

En el capítulo cuatro, se desarrolla el caso práctico, presentando un análisis del riesgo operacional de las Obligaciones Financieras de una Sociedad Financiera Privada, identificando y evaluando los riesgos detectados, así como la aplicación de una matriz de calor y los resultados obtenidos en el estudio de

este tipo de riesgos, considerando para el efecto, lineamientos emitidos por el Comité de Basilea II, al igual que otra metodología que se considera como mejores prácticas recomendadas, como lo es el Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999.

Una de las razones fundamentales de esta tesis es la comprobación de la hipótesis planteada al inicio de la investigación, la cual afirma que "Las causas por las cuales en el área de Obligaciones Financieras de una Sociedad Financiera Privada mantiene la incertidumbre de una inadecuada administración de riesgo son la inadecuada evaluación del control interno, la inexistencia o incumplimiento del manual de normas y procedimientos, la inexistencia de la administración de riesgo operativo dentro del área, la inadecuada segregación de funciones y la utilización de procesos manuales respecto a la emisión, cálculo y administración".

Finalmente, se presentan las conclusiones a las cuales se llegó como resultado del trabajo efectuado y se sugieren recomendaciones que a criterio del autor debieran considerarse en el tema.

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES Y MARCO LEGAL DE LAS SOCIEDADES FINANCIERAS

### 1.1 Definición

“Las sociedades financieras son instituciones bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados 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 plazos; los invierte en estas empresas, ya sea en forma directa, adquiriendo acciones o participaciones; en forma indirecta, otorgándoles créditos para su organización, ampliación y desarrollo, modificación, transformación o fusión siempre que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción.”(9:1)

Tomando en consideración la definición anterior, las Sociedades Financieras no están autorizadas para realizar todas las operaciones de un Banco tradicional (intermediación financiera entre depositantes y prestatarios), por ello se les denomina específicamente Banco de Inversión, pues es por este medio en particular (inversiones de los clientes), que son captados los fondos del público. Es por ello que las operaciones realizadas por el público en las Sociedades Financieras no están garantizadas por el Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA), ya que éste se constituye por aportaciones originadas de la totalidad de los depósitos de ahorro, monetarios y a plazos que registren Instituciones Bancarias.

Al 31 de julio de 2013, las Sociedades Financieras legalmente autorizadas para operar en el país, según la Superintendencia de Bancos, son las siguientes:

- a) Corporación Financiera Nacional
- b) Financiera Industrial, S. A.
- c) Financiera de Inversión, S. A.

- d) Financiera Rural, S. A.
- e) Financiera de Occidente, S. A.
- f) Financiera de Capitales, S. A.
- g) Financiera Summa, S. A.
- h) Financiera San Miguel, S. A.
- i) Financiera Agromercantil, S. A.
- j) Financiera MVA, S. A.
- k) Financiera Consolidada, S. A.
- l) Financiera de los Trabajadores, S. A.
- m) Financiera Credicorp, S. A.
- n) Financiera G & T Continental, S. A. (22:19).

## **1.2 Objetivos**

La citada definición de las Sociedades Financieras, encierra los objetivos principales de estas instituciones; por lo que, dichos objetivos persiguen promover la creación, ampliación y desarrollo de empresas productivas que contribuyan al mejoramiento y diversificación de la economía del país, lo cual realizan mediante el otorgamiento de créditos, utilizando para el efecto, recursos financieros provenientes de su propio capital, de la colocación de valores de otras empresas, de la contratación de líneas de crédito internas y externas, principalmente, de la emisión y colocación de bonos y pagarés financieros.

## **1.3 Reseña Histórica**

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

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

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

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

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

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

El 3 de septiembre de 1877 se estableció el Banco Internacional, el Banco Colombiano en 1878, el Banco de Occidente en junio de 1891 y el Banco Americano se fundó en 1895.

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

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

Para ser exactos en 1921 y en los subsiguientes años, se efectuaron reformas monetarias y bancarias, como la Ley de Inspección Bancaria y la Ley de Instituciones de Crédito que se emitió en 1923, sustituida el 23 de febrero de 1925, la cual con algunas modificaciones reguló el sistema bancario hasta 1944. Además, el 14 de septiembre de 1923 se formó la llamada Caja Reguladora, cuyas funciones fueron las de realizar operaciones de bolsa, comprar y vender giros, así como ejercer el control de los cambios y fijar un tipo de cambio.

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

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

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

La estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946, permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia.

Con la finalidad de promover el desarrollo económico del país, para lo cual se emite disposiciones legales que permitan la creación de entidades financieras, a efecto de proveer a los empresarios de los recursos necesarios para la fundación de nuevas empresas y ampliación de las existentes, así como el estimular el ahorro y la inversión por parte del público, el 15 de mayo de 1964 fue publicado el Decreto-Ley Número 208 Ley de Sociedades Financieras Privadas.

Al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, como la liberalización de la banca y de los mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de computación y de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales, así como la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que de tales mercados tuvieron los legisladores de los años cuarenta.

Como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional. Mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales, las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino, más bien, su adecuación a los nuevos tiempos.

El Programa de Modernización incluyó una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria, el Congreso de la República y los Ministerios de Estado. Fueron más de cincuenta las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria en los ámbitos de la política monetaria, del régimen cambiario, de la política crediticia, de la liberalización y diversificación de los productos y servicios bancarios, de la normativa prudencial y del funcionamiento de la supervisión financiera. Por su parte, las disposiciones más destacadas en el ámbito legislativo fueron:

- a) Acuerdo Legislativo No. 18-93, que reforma la Constitución Política de la República e introduce la prohibición de que el Banco Central otorgue financiamiento al gobierno;

- b) Decreto 12-95, que reforma la Ley Orgánica del Banco de Guatemala para fortalecer la capacidad supervisora de la Superintendencia de Bancos;
- c) Decreto 23-95, que reforma la Ley de Bancos;
- d) Decreto 24-95, que reforma o deroga algunos artículos de las leyes bancarias concernientes a los requerimientos mínimos de capital;
- e) Decreto 29-95, que libera la contratación de las tasas de interés;
- f) Decreto 44-95, que reforma la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar;
- g) Decreto 34-96, que crea la Ley del Mercado de Valores y Mercancías;
- h) Decreto 5-99 que crea la Ley para la Protección del Ahorro;
- i) Decreto 26-99, que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras, fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección.

Del proceso de reflexión y análisis generado en relación a la implementación del Programa de Modernización a lo largo de la década de los noventa resultó evidente que, para consolidar los logros obtenidos y profundizar la modernización completa del marco regulatorio del sistema financiero nacional, era necesaria una reforma aún más profunda de la legislación vigente, la cual debería tener un carácter integral. Lo anterior implicaba reformar todo el conjunto de normas y leyes que regían al sistema de banca central y a la intermediación financiera.

Los lineamientos de la reforma integral se formalizaron el 1 de junio de 2000, cuando la Junta Monetaria, en Resolución JM-235-2000 emitió la Matriz

del Programa de Fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional, la cual contenía una serie de medidas clasificadas en tres grandes áreas de acción:

- a) Bases para la reforma integral (programa de corto plazo). En este componente se consideró la elaboración de un diagnóstico de la situación del sector financiero que permitiera preparar las bases para las reformas legales estructurales.
- b) Reforma integral a las leyes financieras.
- c) Modificaciones reglamentarias que comprendieran la normativa que desarrollaría el contenido de la reforma integral de las leyes financieras.

Como resultado de los lineamientos planteados por la Junta Monetaria y del diagnóstico del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (PESF), la preparación de la reforma integral de las leyes financieras se centró en la elaboración de cuatro proyectos de ley fundamentales:

- a) Ley Orgánica del Banco de Guatemala.  
Orientada a favorecer la estabilidad macroeconómica que permita a los agentes económicos la correcta toma de decisiones referentes al consumo, al ahorro y a la inversión productiva. También al sector financiero, para cumplir con su misión de asignar eficientemente el crédito, para lo cual debía definir claramente el objetivo fundamental del Banco Central, fortalecer su autonomía financiera, y exigirle transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad.

b) Ley Monetaria.

Esta debía complementar a la anterior, estableciendo las responsabilidades de la emisión monetaria, la definición de reservas internacionales y la determinación de las especies monetarias.

c) Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Orientada a propiciar la estabilidad del sistema financiero, permitir una mayor eficacia en la canalización del ahorro, fortalecer el sistema de pagos, aumentar la solidez y solvencia del sistema financiero. Para el efecto debía establecer un marco general, ágil y flexible para el funcionamiento de los grupos financieros, que permitiera la supervisión consolidada, favoreciendo la administración de riesgos, la salida, ágil y controlada de bancos con problemas.

d) Ley de Supervisión Financiera.

Orientada a favorecer la solidez y solvencia del sistema financiero, promover el ahorro al propiciar la confianza del público en el sistema bancario y viabilizar la estabilidad del sistema financiero. Para ello se debía fortalecer a la Superintendencia de Bancos, otorgándole independencia funcional, y dándole facultades para ejercer, con efectividad, la vigilancia e inspección de las entidades financieras del sistema.

#### **1.4 Clasificación de Las Sociedades Financieras**

Atendiendo a la composición de su capital las Sociedades Financieras se clasifican en privadas, estatales y mixtas.

#### **1.4.1 Privadas**

Son instituciones financieras que su capital social está compuesto por las aportaciones de sus socios particulares, sin intervención Estatal.

#### **1.4.2 Estatales**

En Guatemala a la fecha no existen Sociedades Financieras Estatales, la diferencia con relación a las privadas estriba directamente en la composición de su capital, ya que debe ser aportado por el Estado.

#### **1.4.3 Mixtas**

Estas instituciones se caracterizan y se diferencian de las otras porque su capital social está compuesto por aportaciones tanto de la iniciativa privada como del Estado.

### **1.5 Tipos de Operaciones**

En términos generales se pueden dividir en dos grandes grupos, operaciones activas y operaciones pasivas.

#### **1.5.1 Operaciones Activas**

Son aquellas en las cuales surge un derecho a ejercer por parte de las Sociedades Financieras contra un tercero, a través de poner a disposición de los usuarios de sus servicios, recursos financieros en cualquiera de las modalidades a que están facultadas las instituciones financieras.

Entre las operaciones activas se destacan: la concesión de préstamos, la constitución de depósitos en bancos del sistema y en el Banco de Guatemala, sean estos locales o extranjeros, el descuento de documentos, la compra de valores o títulos emitidos por otras empresas y entidades.

A las Sociedades Financieras, la ley les permite un campo de acción para sus operaciones activas, con el fin de coadyuvar al desarrollo económico y social del país; así el Artículo 1º. del Decreto Ley 208, establece que las Sociedades Financieras son instituciones financieras que actúan como intermediarias financieras especializadas en operaciones de banco de inversión. Las principales operaciones activas son las siguientes:

a) Otorgamiento de préstamos y régimen de garantía

El otorgar financiamiento es una de las operaciones fundamentales de las Sociedades Financieras, estableciendo la ley un régimen especial en lo referente a garantías. El régimen de garantías que establece el Artículo 6º. del Decreto Ley 208, para las Sociedades Financieras, dispone que la Junta Monetaria definirá con carácter general, regímenes especiales de garantías para los créditos que otorguen.

b) Adquisición y negociación de acciones y participaciones

Dentro de las condiciones especiales que le son otorgadas a las Sociedades Financieras, están la facultad de suscribir, adquirir, mantener en cartera, negociar acciones y participaciones de las empresas en las que la institución haya participado en su organización, modificación, ampliación, transformación y fusión, siempre y cuando se trate de sociedades anónimas o de responsabilidad limitada.

### **1.5.2 Operaciones Pasivas**

Fundamentalmente las constituyen las obligaciones que pueden contraer las Sociedades Financieras a través de la captación de recursos financieros por medio de la emisión de bonos y pagarés financieros, así como los recibidos de los diferentes empréstitos obtenidos de otras entidades.

Las principales operaciones pasivas, se describen a continuación.

a) Emisión de obligaciones

Las Sociedades Financieras para financiar sus operaciones, necesitan de volúmenes importantes de recursos económicos a mediano y largo plazo, para ello cuentan con su propio capital, reservas y otras fuentes, siendo la principal, la captación de recursos del público y de otras instituciones financieras, a través de la emisión de valores por cuenta propia que se denominan obligaciones financieras.

Las obligaciones financieras son créditos a cargo de las Sociedades Financieras y su emisión representa para ellas el rubro más importante en la captación de recursos financieros dentro del mercado de capitales. Para emitir estas obligaciones financieras se requiere la autorización de la Junta Monetaria.

Los principios fundamentales que rigen la emisión de obligaciones por cuenta propia de las sociedades financieras, los límites y garantía de la emisión, plazos y tasas de interés, se describen en dos clases de títulos y valores, que son los que emiten las financieras: bonos y pagarés financieros.

b) Obtención de créditos de entidades financieras del exterior.

Otra de las formas de obtener recursos financieros, se da a través del financiamiento exterior de instituciones financieras. Para obtener estas líneas de crédito se requiere autorización de la Junta Monetaria, según lo dispuesto en el Artículo 10, inciso b), del Decreto Ley 208, con el objeto de llevar un control del endeudamiento bancario en el exterior y por los efectos que tiene en la política monetaria, cambiaria y

crediticia del país. Las condiciones de estos créditos deben estar definidas entre el acreedor y la institución financiera local.

## **1.6 El Sistema Bancario**

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

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

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

### **1.6.1 Grupos Financieros**

Los grupos financieros no estaban contemplados en leyes anteriores, éstos fueron autorizados a partir del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, en el artículo 27, el cual lo define como:

“...la agrupación de dos o más persona jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre la cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo deciden el control común”. (6:11)

“...La empresa que tenga como accionistas a empresas de distintos grupos financieros, sin que sea posible determinar cuál de éstas ejerce el control de ella, formará parte de los grupos con los que deberá consolidarse financieramente, de conformidad con lo que al respecto indican las normas contables correspondientes. Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo a la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.

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

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

Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos”. (6:11)

### **1.6.2 Regulación y Supervisión**

El Estado es el primordial interesado en promover el desarrollo económico del país, una de sus funciones es emitir disposiciones legales que permitan la reacción de entidades financieras modernas, como es el caso de las Sociedades Financieras.

La Constitución Política de Guatemala, en su Artículo 119 "Obligaciones del Estado", indica que "el Estado debe proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión"; y por ello le es conveniente que las Sociedades Financieras estén sujetas a un control y vigilancia estrictos, ya que son instituciones que persiguen recibir fondos del público para otorgarlos en operaciones crediticias.

En su Artículo 132 "Moneda", la Constitución Política de la República de Guatemala establece que: "Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, en el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria".

A continuación se detallan las principales Leyes, reglamentos y disposiciones especiales, dictadas por el Congreso de la República de Guatemala y autoridades monetarias, a las que están sujetas las Sociedades Financieras.

a) Superintendencia de Bancos

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, "la Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga". (11:31)

El artículo 4º. del Decreto Ley 208, Ley de Sociedades Financieras Privadas, indica que "las Sociedades Financieras estarán sujetas a la jurisdicción de la Junta Monetaria y a la inspección, intervención y supervisión de la Superintendencia de Bancos". (9:2)

Por otra parte el artículo 1º. de la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República, establece que "la Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a dicha ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, Sociedades Financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan". (10:3)

De acuerdo con el artículo 2º. de la Ley de Supervisión de Financiera, "Se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades mencionadas en el párrafo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecúen sus actividades y funcionamiento a las normas legales,

reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas".(10:3)

b) Marco Legal Específico

El desenvolvimiento de las Sociedades Financieras debe en marcarse dentro de determinado esquema legal, que puede dividirse en general y específico. En efecto la ley misma (Decreto Ley 208), que regula las actividades de dichas instituciones, en su Artículo 2, establece que estas entidades regularán y desenvolverán sus objetivos, funciones y operaciones, de conformidad con dicha ley, las leyes bancarias y la legislación general de la República en lo que le fuere aplicable y con las disposiciones e instrucciones que emitan la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos.

Las leyes bancarias a que se refiere el artículo comentado, constituyen la legislación específica reguladora de las actividades de las Sociedades Financieras, además del Decreto Ley 208, Ley de Sociedades Financieras Privadas, comprenden:

- Ley Monetaria, Decreto 203 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002.
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 86-2006.

Dentro de la legislación específica también se incluyen las disposiciones e instrucciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, en aplicación de tales leyes y sus reglamentos. En cuanto a la legislación general aplicable a las Sociedades Financieras, está constituida por:

- Constitución Política de la República de Guatemala. Mayo, 1985.
- Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala. Abril, 1970.
- Código Tributario. Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala. Marzo, 1991.
- Código Civil. Decreto Ley 106 del Congreso de la República de Guatemala. Julio, 1964.

Debido a que operan como intermediarios financieros que promueven el crecimiento productivo del país, presenta vital importancia que las Sociedades Financieras, sean capaces de medir y administrar adecuadamente los riesgos a que están expuestas por la naturaleza de su operatoria, y puedan con ello, pronosticar los planes a seguir ante tales eventualidades. Es por ello también, que tanto normativas nacionales como internacionales, establezcan parámetros de observancia general y obligatoria que conlleva a la supervisión estricta de toda Sociedad Financiera.

## **CAPÍTULO II OBLIGACIONES FINANCIERAS**

### **2.1 Generalidades**

Las Sociedades Financieras Privadas con la finalidad de promover el desarrollo y la diversificación de la producción nacional, necesitan afianzarse de fondos; entre las operaciones autorizadas según la legislación guatemalteca está "Emitir por cuenta propia títulos y valores que tengan por objeto captar recursos del público para financiar las operaciones activas contempladas en ley". (9:2).

Los títulos de crédito o títulos valores son una creación propia del derecho mercantil, de enorme trascendencia en el mundo de los negocios y la vida diaria de las personas. Los títulos de crédito constituyen el instrumento eficaz y perfecto de movilización de la riqueza y de circulación de los créditos y, como tales, encuentran general aplicación en el campo de las relaciones privadas, asumiendo cada vez mayor importancia.

La denominación "títulos de créditos", que era la tradicional, no es hoy día de uso uniforme en la doctrina. También está siendo utilizada la expresión "títulos valores", señalándose que esta última abarca títulos que, sin estar comprendidos en la expresión "de créditos", también responden a las características generales de los títulos sobre los cuales trata.

Básicamente como "Títulos Financieros" se conoce en el medio a los Pagarés Financieros y Bonos Financieros los cuales poseen características particulares en su emisión, colocación y redención.

### **2.2 El Pagaré Financiero**

Es un título por medio del cual una persona promete pagar una suma de dinero a un beneficiario, cuyo nombre se indica en el texto del documento.

Los sujetos de pagaré, son tres, pero en su emisión solo intervienen dos personas. El beneficiario, el librador y el librado siendo estos últimos la misma persona.

Los pagarés financieros expresan su valor en moneda nacional o extranjera, nominativos, a la orden, a favor de una o más personas, llevan numeración correlativa. El pagaré muchas veces se emite en serie, por tal razón además deben llevar identificación de la serie a la que pertenece; y si fuera el caso deberá llevar la literal en números romanos que identifique el cupón autorizado al cual pertenece.

La entidad emisora utiliza para la amortización y servicio de la deuda, los recursos provenientes de las amortizaciones de los créditos concedidos con los recursos captados en la negociación de los pagarés y con los intereses.

Para cubrir los pagos de capital e intereses de los pagarés, se constituye un fondo de amortización con los recursos referidos anteriormente, dicho fondo debe alcanzar, el valor de cada pago, un mes antes de efectuarlos.

La transmisión de los derechos que incorporan los pagarés financieros surte efecto contra la emisión únicamente por el último tenedor.

La tasa de interés podrá ser pactada libremente, la cual podrá ser fija o variable, debiendo consignarse en cada uno de los pagarés, la modalidad de la tasa de interés que se aplicará, la base y forma de cálculo cuando sea variable.

### **2.3 Bonos**

Los bonos son títulos valores emitidos en serie y al portador, creados por la sola declaración de voluntad del emisor y contienen la obligación de pagar una suma de dinero en un plazo determinado y a una tasa de interés.

Para emitir bonos los emisores deberán ajustarse a las disposiciones del Código Civil, Ley de Sociedades Financieras, Ley Bancos y Grupos Financieros

si le fuere aplicable y otras disposiciones particulares. En este documento se clasifican los bonos de la manera siguiente:

a) Los Bonos Financieros

Son títulos al portador en los que el emisor se ve obligado a cumplir determinada prestación al portador del documento. Son títulos valores emitidos por las Sociedades Financieras, con la finalidad de captar recursos del público a través de un crédito colectivo a su cargo. Por medio de este título, el inversionista o portador del título, tiene el derecho de exigir al emisor la prestación en dinero por la cantidad expresada en el bono. Algunas de las características de estos bonos son:

- Se emiten al portador.
- Deben ser emitidos en serie y por las Sociedades Financieras legalmente constituidas.
- Pueden ser de garantía de recompra limitada o ilimitada. La primera significa que si un inversionista solicita la recompra de un bono, la misma estará sujeta a la existencia de los recursos financieros en un fondo que, para el efecto, constituya el emisor. Y la segunda no estará sujeta a ninguna restricción de fondos ya que el emisor tendrá que cancelar el bono en el momento que le sea presentado por el inversionista.
- Su creación debe ser legalizada previamente en escritura pública suscrita ante notario.
- Pueden ser amortizados por medio de sorteos, licitaciones; también amortización anticipada, recompra y al vencimiento.

#### b) Los Bonos de Inversión

Representan la creación de un crédito colectivo a cargo de la emisora. La finalidad de estos títulos es la captación de ahorro popular y de pequeños inversionistas. Algunas características de estos bonos son:

- Pueden ser nominativos o al portador.
- Los bonos son colocados por un valor menor al expresado en la lámina. El valor de adquisición corresponderá al valor actual del valor nominal impreso en el título, descontado a una tasa de interés fijada por el emisor y aceptada por el inversionista, de acuerdo al plazo que falte para el vencimiento del bono.
- Pueden ser emitidos con derecho a sorteo o no.
- Pueden ser recomprados antes de su vencimiento, con el consiguiente descuento por anticipación.
- Los intereses devengados por los bonos son acumulados y capitalizados automáticamente en cada período convenido, siendo pagados al vencimiento con el valor de adquisición de los títulos, es decir, que estarán incluidos en el valor expresado en el texto del bono, por lo que no llevan cupones para el pago de intereses.

### **2.4 Antecedentes Históricos**

Los requerimientos que exigía la evolución de la actividad mercantil fueron los que exigieron la creación de un nuevo sistema, los títulos de crédito, que aparecen en la historia justamente cuando los mecanismos contemplados en el derecho común que se utilizaban para la circulación resultaron insuficientes para llenar las necesidades de mayor rapidez, facilidad, certeza y seguridad que exigen las actividades económicas. Su exponente más característico y antiguo fue la letra de cambio.

Con anterioridad a su existencia, la circulación de los derechos se realizaba mediante la cesión de créditos, cuyas características esenciales son

que el acreedor cedente responde sólo de la existencia y legitimidad del crédito; que para surtiere efectos respecto del deudor cedido es necesario notificarle a éste la transferencia del título y, por último, que el crédito arrastra los posibles defectos, vicios y limitaciones que se hayan ido acumulando en cada una de las transferencias.

Otra forma que se utilizaba con fines circulatorios antes del nacimiento de los títulos de crédito era la delegación. En esta figura el delegante, deudor primitivo, es reemplazado por el delegado, nuevo deudor respecto del delegatario, que es el acreedor de la deuda.

Este mecanismo presenta dos variantes, según que el acreedor delegatario acepte expresamente la sustitución del deudor, liberando al deudor primitivo de su obligación, caso en el cual se está en presencia de la delegación perfecta o novación; en cambio, en la delegación imperfecta el acreedor delegatario no libera al deudor primitivo, quedando subsistente la obligación originaria entre ambos, constituyéndose el deudor delegado en un nuevo deudor junto al anterior.

En el fondo no es otra cosa que una cesión de deuda. Ni la cesión de crédito, ni la delegación cumplen adecuadamente con las exigencias de la circulación, por lo que como respuesta surgió la letra de cambio. No ha podido establecerse con precisión el origen de la letra de cambio. Algunos autores expresan que en India y China habría vestigios de documentos semejantes a la letra de cambio. Otros afirman que el uso de letras de cambio se extendió rápidamente entre las ciudades marítimas y que fue conocida en Grecia. También parece comprobado que fue conocida entre los romanos.

La letra de cambio en su forma actual, según los tratadistas franceses fue inventada por los judíos expulsados primero de España y luego de Francia. Se dice que ellos entregaban a los viajeros y mercaderes extranjeros cartas

enviadas a las personas a quienes habían confiado sus bienes, ordenándoles la entrega del dinero que habían dejado en depósito. Por su parte, los autores italianos señalan que los güelfos, expulsados de Florencia por los gibelinos, emplearon la letra de cambio para efectuar el traslado de sus bienes, impidiendo que sus enemigos se apropiaran de ellos. Sea cual sea su origen histórico, lo cierto es que la letra de cambio aparece, primeramente, como medio de realizar el transporte de moneda de una plaza a otra y ligada al contrato de cambio. Poco a poco, y por su uso generalizado en las ferias, la letra de cambio pasó a ser título de crédito, llegando a ser éste su carácter esencial, debido a la introducción del "endoso".

La letra de cambio pasó a ser una mercancía que reemplazó la moneda de oro o plata. Al mismo tiempo se impedía la salida de estos metales valiosos del territorio de los Estados. La Ordenanza Francesa de 1673 codificó la Legislación Mercantil y se ocupó de la letra de cambio.

Posteriormente, en el ámbito histórico, las Ordenanzas de Bilbao (1737) dedican sus capítulos a las letras de cambio en el que se contiene una acadareglamentación de dicho documento. Muchas de sus disposiciones son casi idénticas a las que posteriormente contemplaría El Código de Comercio.

El origen de la Teoría General de los Títulos de Crédito fue, sin duda, la aplicación y desarrollo de la letra de cambio, que motivó estudios doctrinarios y elaboración de normas legales. La letra de cambio conjugaba adecuadamente el aspecto teórico con el aspecto práctico de su funcionamiento en el tráfico comercial y bancario. Pero para los franceses, cuyas concepciones jurídicas predominaban sin contra peso hasta el siglo XIX, no se concebía la existencia de un deudor sin que frente a él no se situara correlativamente un acreedor por contrato. Por su parte, los alemanes, se separaron de la doctrina que ligaba a la letra con el contrato de cambio y plantearon, por vez primera, la posibilidad de que una persona se obligara por una declaración unilateral, sin que

compareciera necesariamente al acto otra persona en calidad de acreedor. Desde ese momento estaban sentadas las bases para el surgimiento de los títulos de crédito tal como se conocen hoy en día.

Cesare Vivante el creador de la Teoría General de los Títulos de Crédito contenida en su "Tratado de Derecho Comercial", editado por primera vez en 1896, siguiendo las siguientes pautas:

- a) Extrajo los caracteres esenciales de la letra de cambio, que eran comunes a todos los títulos de crédito;
- b) Separó los elementos constitutivos de la letra de cambio como título de crédito de aquellos otros caracteres que le daban el rango de papel de comercio;
- c) Distinguió de los títulos de crédito aquellos documentos que no contaban con los caracteres esenciales y que eran simplemente documentos probatorios.
- d) Describió su forma de circulación según las diversas clases de títulos de crédito: nominativo, a la orden o al portador.

## **2.5 Conceptos y Características**

De acuerdo al Código de Comercio de Guatemala, las obligaciones son "Títulos de Crédito que incorporan una parte alícuota de un crédito colectivo constituido a cargo de una sociedad anónima. Son considerados bienes muebles, aun cuando estén garantizados con derechos reales sobre inmuebles".

(5:95)

Las características de los títulos de crédito, en la doctrina se considera que tiene un criterio por lo general definido, las notas características de estos documentos son los siguientes:

- a) Formulismo: "el título de crédito es un documento sujeto a una fórmula especial de redacción y debe contener los elementos generales de todo título según el Artículo 386 Código de Comercio de Guatemala, y los especiales de cada uno en particular. "La forma aquí esencial para que el negocio jurídico surja, también lo es en el ámbito procesal, pues el documento es eficaz en la medida que contenga los requisitos que exige la ley." (17:730).
- b) Incorporación: "De acuerdo a esta característica, el derecho no es algo accesorio al documento; está incorporado y forma parte de él, de manera que al transferir el documento se transfiere también el derecho. Podríamos decir el derecho toma forma, se materializa, se concretiza en el título de crédito. Si un título se destruye, desaparece el derecho que en él se había incorporado."(25:4) De conformidad con el Artículo 386 Código de Comercio de Guatemala, lo anterior no quiere decir que desaparezca la relación causal que generó la creación del título de crédito, la que se puede hacer valer por otros procedimientos; pero en lo que al derecho incorporado en el título se refiere, desaparece junto al documento, sin perjuicio de pretender su reposición.
- c) Son títulos de legitimación propia, no es posible ejercitar el derecho incorporado sin la presentación por el acreedor y rescate por el deudor-emisor del documento, esta característica se encuentra reflejada en el Artículo 389 Código de Comercio de Guatemala.

- d) Exhibición del título de crédito: el tenedor de un título de crédito, para ejercer el derecho que en él se consigna, tiene la obligación de exhibirlo y entregarlo en el momento de ser pagado. Si sólo fuera pagado parcialmente, o en lo accesorio, deberá hacer mención del pago en el título, y dar por separado, el recibo correspondiente, según este precepto, es necesario que el título esté en poder de quien lo va a cobrar y mostrarlo al deudor para que le cumpla con la obligación, debiendo ser entregado al deudor contra el pago del mismo; y como el documento incorpora el derecho y la obligación, en ese momento se extingue la relación, es decir, la relación jurídica que deviene del título de crédito.
- e) Literalidad: "En el título de crédito se encuentra incorporado un derecho; pero los alcances de este derecho se rigen por lo que el documento diga en su tenor escrito."(5:96) También la literalidad es a delimitación, tan exacta como lo permiten los números y las letras, del derecho incorporado al documento. En el sistema jurídico lo establece el Artículo 388 del Código de Comercio de Guatemala.
- f) Diferencias en lo escrito: El título de crédito que tuviere su importe escrito en letras y cifras, valdrá, en caso de diferencia, por la suma escrita en letras. Si la cantidad estuviere expresada varias veces en letras o en cifras, el documento valdrá en caso de diferencia, por la suma menor; el Artículo 395 establece. "Alteración del texto. En caso de alteración del texto de un título de crédito, los signatarios posteriores a ella se obligan según los términos del texto alterado y los signatarios anteriores, según los términos del texto original. Cuando no se puede comprobar si una firma ha sido puesta antes o después de la alteración, se presume que lo fue antes". (5:97)

- g) Autonomía: “Es la existencia de cualquier vínculo subjetivo, precisamente por su incorporación. Un sujeto que se obliga mediante un título de crédito o el que lo adquiere, tiene obligaciones, o derechos autónomos, independiente de la persona anterior que ha intervenido en la circulación del título.” (5:95)
- h) Cada uno tiene un derecho autónomo y una obligación autónoma, de tal manera que cualquiera de los signatarios puede ser demandado sin observar ningún orden. En el sistema jurídico de Guatemala el Artículo 407 establece, “Disposiciones especiales. Los derechos y obligaciones derivados de los actos o contratos que hayan dado lugar a la creación o transmisión del título de crédito, se regirán por las disposiciones de este Código, cuando no se puedan ejercitar o cumplir separadamente del título”. (5:99) Así mismo, el Artículo 408 del mismo cuerpo legal, establece, la relación causal, en la siguiente forma: “La emisión o transmisión de un título de crédito no producirá, salvo pacto expreso, extinción de la relación que dio lugar a tal emisión o transmisión”.(5:99)
- i) La acción causal podrá ejercitarse restituyendo el título al demandado, y no procederá si no en el caso de que el actor haya ejecutado los actos necesarios para que el demandado pueda ejercitar las acciones que pudieran corresponderle en virtud del título. Esto implica que el título genera derechos y obligaciones autónomas. Esto tiene relación con la acción cambiaria, ya que se puede hacer valer en contra de cualquier signatario, indistintamente. Pudiendo ser demandado cualquiera, aunque este pueda repetir contra los otros obligados, tal como lo regulado en el Artículo 398 del Código de Comercio de Guatemala.

- j) Legitimación: en ellos la posesión es condición indispensable para ejercitar el derecho incorporado y en consecuencia, para exigir del deudor la prestación debida. Por consiguiente está legitimada para el ejercicio del derecho incorporado al título de crédito, la persona que lo posee cumpliendo con los requisitos que la naturaleza del título exige, según sea nominativo, a la orden o al portador. El efecto de la legitimación de posesión del título implica facilitar el ejercicio del derecho incorporado al mismo, ya que se eliminan dificultades tales como, demostrar la existencia y pertenencia del derecho y capacidad para ejercicio del mismo.
- k) Circulación: la transmisión de los derechos de crédito para ser factible, requiere seguridad en la circulación de los derechos de contenido patrimonial, función instrumental característica de los títulos de crédito en sentido restringido, no hallaría cumplida realización si el adquirente del derecho incorporado pudiere albergar dudas sobre la existencia y alcance del mismo a la hora de proceder a su ejercicio. Una ulterior utilidad de la documentación peculiar de los títulos de crédito circulantes, está precisamente, en garantizar por anticipado al poseedor de los mismos que en dicho momento crucial el contenido del derecho no se verá afectado por la alegación por parte del obligado de hechos impeditivos o modificativos, razonablemente imprevisible, al tiempo de la adquisición de aquellos por medio del documento; se refiere al carácter circulatorio de los títulos de crédito. Aunque en nuestra legislación se puede restringir dicha circulación insertándole la cláusula expresa "No negociable" o "No endosable" Artículo 419 del Código de Comercio, regula. "Cualquier tenedor de un título a la orden puede impedir su ulterior endoso mediante

cláusula expresa, que surtirá el efecto de que, a partir de su fecha, el título sólo puede transmitirse con los efectos de una sesión ordinaria.”

### **2.5.1 Requisitos legales**

Solo producirán los efectos previstos en el Código de Comercio de Guatemala, los títulos valores que llenen los requisitos propios de cada título y en general los siguientes:

- a) Nombre del título de que se trata.
- b) Fecha y lugar de creación.
- c) Derecho que el título incorpora.
- d) Lugar y fecha de cumplimiento de tales derechos.
- e) La firma de quien los crea.

Entre los aspectos generales de los títulos de crédito están:

- Protesto: Si un título valor se presenta en tiempo para su pago y existe negativa de aceptación o cancelación, se hará constar por medio del protesto. Se podrá eximir el protesto por parte del tenedor, si se inscribe en el título valor la cláusula “Sin Protesto”, si se quiere efectuar el protesto por parte del tenedor y el título valor cuenta con esta cláusula, los gastos corren por su cuenta.
- Alteración de los Títulos Valores: Cuando se altere el texto de un título valor, los signatarios siguientes o posteriores a la alteración, se obligarán conforme el texto alterado y los anteriores conformen el texto original. Si no se puede identificar la fecha de la firma, se tendrá puesta antes de la alteración. De lo anterior podemos decir que es importante que al momento de endosar un documento, se anote la fecha del endoso.

- **Aval:** Es la garantía de pagar por cuenta de otra persona total o parcialmente, la suma que figure en el documento. El aval podrá hacerse contar en el mismo título o en una hoja adherida al mismo. Debe llevar la firma de quien lo preste. La sola firma sobre un título se tendrá por aval, si no se le puede dar otro significado. Si en el documento no se indica la suma avalada se interpretará que es el monto total del título valor, así mismo, no mencionarse a quien de todos los signatarios se está avalando, se le implicará al que reporte mayor número de obligaciones.
- El avalista quedará obligado a pagar sólo el monto del aval, y tendrá derecho a exigir el pago de la suma que se le entregó a la persona que fue favorecida con el aval, contra los que son responsables, respecto de esta última por virtud del título.
- **Plazo:** Si éste vence en un día inhábil se tomará el siguiente día hábil.
- **Omisión de requisito:** Una de las ventajas de los títulos de crédito es que puede dar al tenedor la libertad de llenarlo de acuerdo a lo que se haya pactado con el creador, con el simple hecho de omitir algún requisito, adquiriendo responsabilidad frente al creador, si incumple con lo que ambos hayan pactado, quedando libre el creador de interponerle excepciones.
- **Incapacidad de los Signatarios:** El hecho de que en los títulos valor hayan incapacidad de algunos signatarios o que aparezcan firmas falsas o de personas imaginarias o cualquier otro aspecto, no invalida las obligaciones de los demás responsables.

- **Relación Causal:** Consiste en que la emisión o transmisión de un título valor no producirá la extinción de la relación que dio lugar a su creación o transmisión. O sea que existe relación entre el título valor y el negocio que lo originó.
- **Circulación:** La forma de circulación del título solo podrá ser cambiada por el tenedor con consentimiento del creador.
- **Exhibición del Título Valor:** Al momento que se efectúe el pago de un título valor, el tenedor del mismo deberá exhibirlo. Si el pago es parcial, se deberán hacer las anotaciones respectivas en el título, esto en cumplimiento del principio de literalidad.
- **Diferencia entre lo escrito con letras y números:** El pagador de un título de crédito tendrá que hacerlos efectivo por la cantidad estipulada en letras. Cuando hay varias cantidades, se operará por la suma menor para favorecer al deudor, esto de acuerdo al Código de Comercio de Guatemala.
- **Reivindicación:** Éste y el gravamen deberán hacerse sobre el título mismo.
- **Representación:** En el medio se utiliza el procedimiento de representación aparente, en el cual si una persona suscribe en nombre de otra, un título valor, se obligará personalmente a esta otra, aunque la primera no tuviera representación legal para realizar dicha operación.

### 2.5.2 Clasificación

La clasificación legal de los Títulos de Créditos es:

a) Nominativos

Son los que se crean a favor de una persona determinada y en el texto del documento y en el registro del emisor debe ser consignado el nombre de la misma. Se transfieren únicamente por contrato de cesión.

b) A la Orden

Creados a favor de determinada persona. Se transfieren por endoso nominativo y la entrega del título.

c) Al portador

No están emitidos a favor de ninguna persona en especial. Se transfieren por la simple entrega del título.

### 2.5.3 Por la empresa emisora:

Dependiendo del tipo de ente emisor éstos se clasifican en:

a) Pagarés Bancarios

Son los títulos valores emitidos por los Bancos del sistema para financiamiento de sus operaciones.

b) Pagarés Financieros

Son los documentos emitidos por las Sociedades Financieras Privadas con la finalidad de afianzarse de fondos.

Los pagarés financieros pueden ser emitidos por sociedades jurídicas y mercantiles, siempre y cuando sean negociados a través de una

Bolsa de Valores, por medio de una Casa de Bolsa autorizada por la Superintendencia de Bancos.

## **2.6 Registros Contables**

Derivado de la globalización de los mercados económicos y financieros se ha visto la necesidad de tener información que pueda ser comparable en los diferentes países, esto ha hecho necesario tener uniformidad en los criterios de registro de las operaciones de las empresas, dado que cada país ha emitido sus propios principios contables. El principal organismo que se ha dado a la tarea de unificar los principios de contabilidad a nivel mundial es el International Accounting Standards Board (IASB) antes International Accounting Standards Committee (IASC), que es un organismo internacional privado con sede en Londres, este organismo emitió las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y actualmente las actualiza, emitiendo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

El Decreto 19-2002, del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los bancos en los registros contables, además de lo estipulado en dicha Ley, también tienen que aplicar en lo que corresponda las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), por lo que a continuación se describe, en lo conducente, el artículo 59 de dicha ley: "Registro contable. El registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad".(6:23)

En la resolución de la Junta Monetaria JM-150-2006, resuelven "Emitir las normas especializadas de contabilidad propuestas por la Superintendencia de Bancos que, con carácter general y uniforme, deben observar las

instituciones sujetas a su vigilancia e inspección, contenidas en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, disponiendo que en lo no regulado específicamente se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, según corresponda, emitidas por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) y adoptadas por el Colegio Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores”.

El Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos es de observancia obligatoria para bancos, Sociedades Financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio y las entidades que forman parte de un grupo financiero: entidades fuera de plaza o entidades off shore, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero y empresas de factoraje.

Las cuentas y sus divisionarias contenidas en el presente manual no implican de por sí autorización para realizar las operaciones relacionadas con tales cuentas, debiendo las empresas efectuar sólo las operaciones que les permitan las disposiciones legales y reglamentarias que les sean aplicables.

La vigencia del Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, es a partir del 1 de enero de 2008.

El Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, define en el catálogo de cuentas la clase, grupo, subgrupo y cuenta establecidos para el registro de esta clase de operaciones. Las asignadas para el registro de las obligaciones financieras:

**1 Activo****107 Otras Inversiones****1071 Moneda Nacional**

107101 Fondos de Amortización

**1076 Moneda Nacional**

107601 Fondos de Amortización

**3 Pasivo****303 Obligaciones Financieras****3031 Moneda Extranjera**

303101 Bonos

303102 Pagarés Financieros a la Orden

303103 Obligaciones Financieras a la Orden

303104 Obligaciones Financieras con Restricciones

**3036 Moneda Extranjera**

303601 Bonos

303602 Pagarés Financieros a la Orden

303603 Obligaciones Financieras a la Orden

303604 Obligaciones Financieras con Restricciones

Adicionalmente se debe utilizar las cuentas de los grupos 907 Emisiones Autorizadas de Obligaciones Financieras, para el registro de las autorizaciones otorgadas por la Junta Monetaria y el 908 Obligaciones Financieras, para llevar el control y registro del proceso de emisión de éstos Títulos Valores.

El Manual de Instrucciones Contables ejemplifica la contabilización de las etapas: autorización, emisión, colocación y desinversión:

### 2.6.1 BONOS

a) Autorización de la emisión:

Por el monto de la emisión de bonos autorizada por la Junta Monetaria.

907 Emisiones Autorizadas de Obligaciones Financieras

907101 Bonos	XXX	
999999 Cuentas de Orden por Contra		XXX

b) Bonos pendientes de emitir

908101 Pendientes de Emitir

908101.01 Bonos	XXX	
999999 Cuentas de Orden por Contra	XXX	

c) Impresión de títulos

Pago por la impresión de bonos.

110 Cargos Diferidos

110103 Gastos Anticipados

110103.01 Materiales y Suministros

110103.0101 Proveduría	XXX	
------------------------	-----	--

    305 Cuentas por Pagar

        305102 Obligaciones Emisión de Documentos y Órdenes de Pago

305102.01 Cheques De Caja		XXX
---------------------------	--	-----

d) Bonos disponibles para colocar

Registro de bonos emitidos que se encuentran disponibles para colocar.

908 Obligaciones Financieras

908102 Disponibles para Colocar

908102.01 Bonos

XXX

908 Obligaciones Financieras

908101 Pendientes de Emitir

908101.01 Bonos

XXX

e) Colocación de bonos

Registro del consumo de bonos impresos para ser colocados.

706 Gastos de Administración

706110 Papelería, Útiles y Suministros

XXX

110 Cargos Diferidos

110103 Gastos Anticipados

110103.01 Materiales y Suministros

110103.0101 Proveduría

XXX

f) Recepción de los fondos

Valor de los Bonos Colocados.

101101 Caja

XXX

303 Obligaciones Financieras

303101 Bonos

XXX

g) Registro de bonos en circulación

Registro en cuentas de orden de los bonos colocados.

908 Obligaciones Financieras

908103 En Circulación

908103.01 Bonos XXX

908 Obligaciones Financieras

908102 Disponibles para Colocar

908102.01 Bonos XXX

h) Provisión de intereses pendientes de pago

Intereses devengados pendientes de pago.

701 Gastos Financieros

701101 Intereses

701101.03 Obligaciones Financieras

701101.0301 Bonos XXX

303 Obligaciones Financieras

303199 Gastos Financieros por Pagar

303199.01 Intereses

303199.0101 Bonos XXX

i) Constitución de los fondos de amortización

Registro del fondo destinado para la amortización de los títulos-valores y pago.

107 Otras Inversiones

107101 Fondos de Amortización

107101.01 Para Servicio de Títulos Financieros XXX

(La Divisionaria Que Corresponda)

101101 Caja XXX

(La divisionaria que corresponda)

j) Pago de intereses

303 Obligaciones Financieras		
303199 Gastos Financieros por Pagar		
303199.01 Intereses		
303199.0101 Bonos	XXX	
107 Otras Inversiones		
107101 Fondos de Amortización		
107101.01 Para Servicio de Títulos Financieros		XXX
(La Divisionaria Que Corresponda)		

k) Amortización de bonos

Valor de los bonos vencidos que están pendientes de pago.

303 Obligaciones Financieras		
303101 Bonos	XXX	
303 Obligaciones Financieras		
303103 Obligaciones Financieras a la orden		
303103.01 Bonos		XXX

l) Cancelación de bonos

Pago de las obligaciones vencidas

303 Obligaciones Financieras		
303103 Obligaciones Financieras a la Orden		
303103.01 Bonos	XXX	
107 Otras Inversiones		
107101 Fondos de Amortización		
107101.01 Para Servicio de Títulos Financieros		XXX

m) Regularización de bonos amortizados

## 909 Obligaciones Financieras Amortizadas

909101 Bonos	XXX	
908 Obligaciones Financieras		
908103 En Circulación		
908103.01 Bonos		XXX

n) Liquidación de series

999999 Cuentas De Orden Por Contra	XXX	
907 Emisiones Autorizadas de Obligaciones Financieras		
907101 Bonos		XXX
909 Obligaciones Financieras Amortizadas		
909101 Bonos		XXX

**2.6.2 PAGARÉS FINANCIEROS**a) Autorización de la Emisión

Registro del Monto de la Emisión de Pagarés Financieros Autorizados por La Junta Monetaria.

907 Emisiones Autorizadas de Obligaciones Financieras		
907102 Pagarés Financieros	XXX	
999999 Cuentas de Orden por contra		XXX

b) Pagarés Financieros Disponibles para Colocar

Registro de pagarés financieros que se encuentran disponibles para colocar.

908 Obligaciones Financieras		
908102 Disponibles para Colocar		
908102.02 Pagarés Financieros	XXX	
999999 Cuentas de Orden por contra		XXX

c) Colocación de Pagarés Financieros

Registro de Los Pagarés Financieros En Circulación.

908 Obligaciones Financieras		
908103 En Circulación		
908103.02 Pagarés Financieros	XXX	
908 Obligaciones Financieras		
908102 Disponibles para Colocar		
908102.02 Pagarés Financieros		XXX

d) Regularización Por Recompra

Registro de la recompra de pagarés financieros negociados dentro del plazo de la emisión.

908 Obligaciones Financieras		
908102 Disponibles para Colocar		
908102.02 Pagarés Financieros	XXX	
908 Obligaciones Financieras		
908103 En Circulación		
908103.02 Pagarés Financieros		XXX

## **CAPÍTULO III RIESGO OPERATIVO**

### **3.1 Riesgo en el Sistema Financiero**

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

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

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

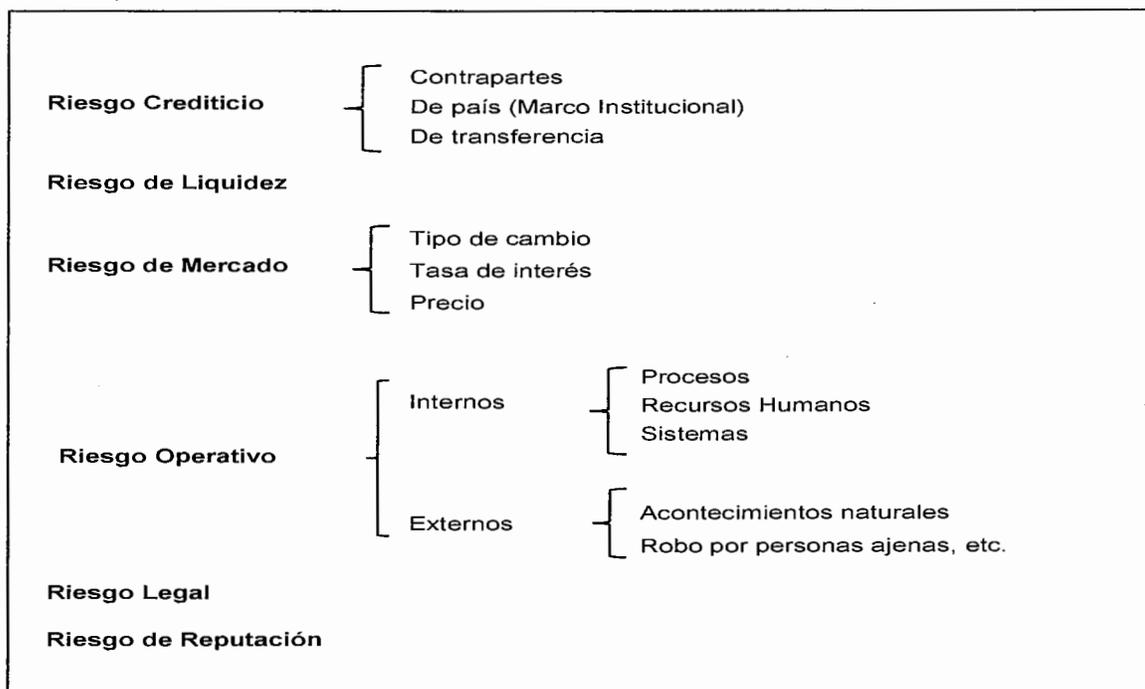
Las entidades para evitar estos problemas, necesitan identificar y clasificar los riesgos bancarios, para poder aplicar procedimientos y lineamientos adecuados y oportunos que les permitan la minimización.

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

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

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

### ESQUEMA 1 RIESGOS BANCARIOS



Fuente: Elaboración propia, con base al Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

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

### **3.1.1 Marco Conceptual de Riesgos**

El riesgo ha sido tradicionalmente uno de los aspectos que ha suscitado mayor interés en las empresas. Los retos motivados por el complejo mecanismo que combina su identificación, tipificación, medición y gestión han ocupado gran parte de los esfuerzos de los últimos años, especialmente en el caso de las entidades financieras. Prácticamente toda sus actividades implican algún tipo de riesgo, sea de una categoría u otra. La clasificación de riesgo bancario puede afrontarse desde perspectiva más o menos detalladas, aunque, a nivel genérico, es posible distinguir entre riesgos financieros y no financieros.

### **3.1.2 Gestión de Riesgos:**

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

La gestión de riesgos debe entenderse como el conjunto de actividades llevadas a cabo por una institución financiera para identificar, medir, analizar y estudiar los riesgos en el proceso de funcionamiento, que les permita prever las condiciones desfavorables y, por lo tanto, presentar una situación sana y confiable con resultados satisfactorios en el desarrollo de los negocios que efectúen.

El proceso de administración de riesgo implica, en primer lugar, la identificación de riesgo, seguido de su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente la modificación o mitigación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.

### **3.1.3 Tipos de Riesgos:**

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

a) **Riesgo de Crédito:**

“Es la posibilidad de no recuperar el financiamiento concedido, en otras palabras la falta de solvencia de los clientes, o bien, en el incumplimiento de los contratos por otras circunstancias que hacen que el cliente no cumpla lo establecido con la entidad financiera”.  
(18:99)

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

b) **Riesgo de Liquidez:**

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

Este riesgo puede originarse por malos manejos en la función de tesorería, dando como resultado que la institución, no pueda cumplir con los clientes al momento que soliciten la devolución de los recursos que le fueron confiados, esta falta de liquidez obligará a que el banco en cuestión, tome medidas inmediatas que le permitan la obtención de recursos, éstos los logrará en su mayoría de veces a costos

superiores, alguna de las medidas que toman los bancos para solucionar sus problemas de liquidez, es la venta de inversiones o la venta de cartera crediticia, estas operaciones las realiza incluso asumiendo pérdidas al hacerlo. La liquidez mal administrada puede conducir a la insolvencia de una institución.

c) **Riesgo Operacional:**

En el marco de Basilea II, "el riesgo operativo se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal (jurídico), pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo de reputación".  
(1:11)

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

d) **Riesgo de Mercado:**

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

e) Riesgo Legal:

“Consiste en la posibilidad de sufrir pérdidas por deficiencias en el instrumento (contratos), falta de documentación adecuada, violación a preceptos legales, alteración de documentos, etcétera”. (18:146)

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

### **3.2 Marco Conceptual del Riesgo Operativo**

En los años recientes, los participantes del sector financiero (principalmente reguladores e instituciones bancarias), ha reconocido la importancia del riesgo operativo y la necesidad de incorporar este riesgo en el perfil global de las instituciones financieras.

Los desarrollos tecnológicos relacionados con la automatización de algunos procesos, el crecimiento de los servicios o productos financieros ofrecidos, los procesos de fusiones y adquisiciones que implican la integración de sistemas, sugiere que las pérdidas por riesgo operativos pueden ser cada vez más.

La entrada en vigencia de los nuevos principios elaborados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, conocidos como Basilea II, exigirá que las entidades bancarias incorporen en su actividad la medición de los riesgos operacionales. Esto implica una serie de cuestiones para ser consideradas hoy en día por las instituciones.

#### **3.2.1 Fuentes de Riesgo Operacional**

a) Procesos internos:

Posibilidad de pérdidas relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos, políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las

operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

b) Personas:

Posibilidad de pérdidas asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación entre otros factores.

c) Tecnología de información:

“Posibilidad de pérdidas derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la empresa al atentar contra la seguridad, calidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. Se puede considerar los errores en el desarrollo e implementación, la compatibilidad e integración, las fallas y continuidad operativa de los sistemas de información, otro factor es la inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de la empresa”. (26:1)

d) Eventos externos:

Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: cambios en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o de país.

### **3.2.2 Categorización de Eventos de Pérdida Por Riesgo Operativo**

En coordinación con el sector financiero, el Comité de Basilea ha identificado los siguientes tipos de eventos que pueden resultar en pérdidas sustanciales por riesgo operativo:

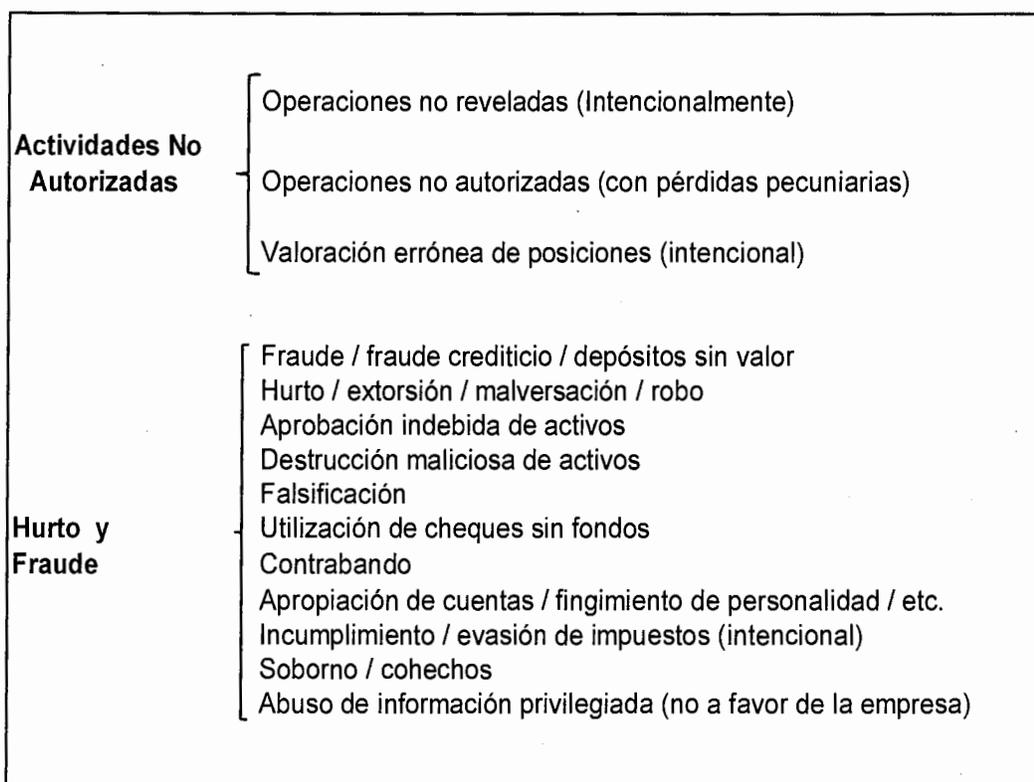
Los riesgos operativos pueden ser de dos clases, internos y externos. Los riesgos internos son los que tienen su origen en la propia entidad, mientras que los externos se originan fuera de la entidad. El anexo No. 7 del Acuerdo de requerimiento mínimo de capital emitido por Basilea II, clasifica el riesgo operativo en categorías de tipos de eventos, presentando varios ejemplos que a continuación se describen en cada uno de los riesgos.

a) Fraude Interno

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra

implicada, al menos, una parte interna a la empresa; no se consideran los eventos asociados con discriminación en el trabajo. Esta categoría incluye eventos como: fraudes, robos (con participación de personal de la empresa), sobornos, entre otros.

## ESQUEMA 2 FRAUDE INTERNO

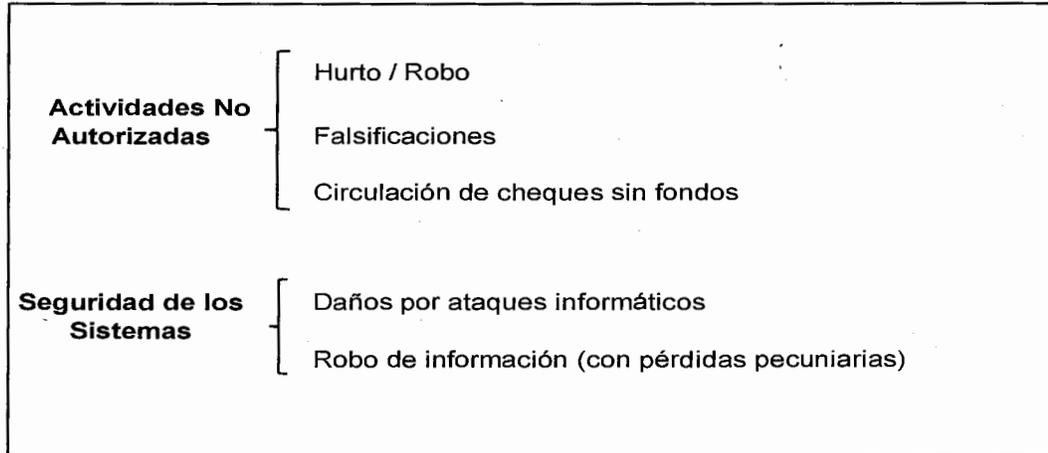


Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

### b) Fraude Externo

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte un tercero. Esta categoría incluye eventos como: robos, falsificación, ataques informáticos, entre otros.

### ESQUEMA 3 FRAUDES EXTERNOS

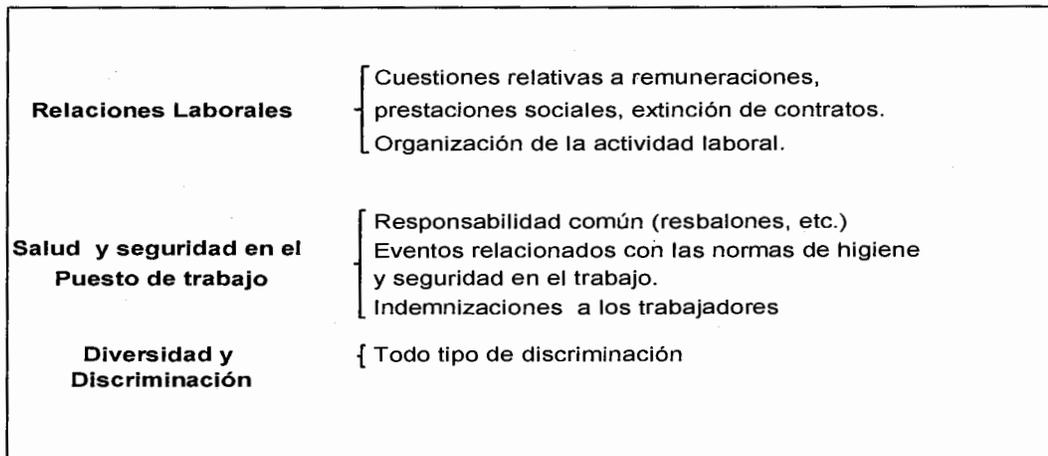


Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

#### c) Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con discriminación en el trabajo.

### ESQUEMA 4 RELACIONES LABORALES Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

## d) Clientes, productos y prácticas empresariales

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

**ESQUEMA 5**  
**CLIENTES, PRODUCTOS Y PRÁCTICAS EMPRESARIALES**

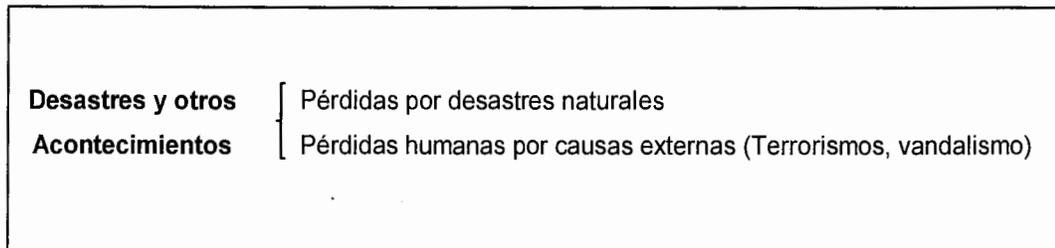
<b>Adecuación, divulgación de información y Confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abusos de confianza/ incumplimiento de pautas</li> <li>Aspectos de adecuación / divulgación de información (know your customer (KYC), etc.)</li> <li>Quebrantamiento de la revelación de información sobre clientes minoristas,</li> <li>Violación de privacidad .</li> <li>Ventas agresivas</li> <li>Confusión de cuentas</li> <li>Abuso de información confidencial</li> <li>Responsabilidad del prestamista</li> </ul>
<b>Prácticas inadecuadas de Negocios o de mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas restrictivas de la competencia</li> <li>Prácticas comerciales / de mercado</li> <li>Improcedente</li> <li>Manipulación del mercado</li> <li>Abuso de información privilegiada (En favor de la empresa)</li> <li>Actividades no autorizadas</li> <li>Blanqueo de dinero</li> </ul>
<b>Defectos de Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defectos de productos (no autorizados, etc.)</li> <li>Errores de los modelos</li> </ul>
<b>Selección, patrocinio y exposición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de investigación a clientes conforme a directrices</li> <li>Superación de los límites de exposición frente a clientes</li> </ul>
<b>Actividades de asesoramiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

## e) Daños a activos materiales

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos como consecuencia de desastres naturales u otros eventos de fuentes externas.

**ESQUEMA 6**  
**DAÑOS A ACTIVOS MATERIALES**

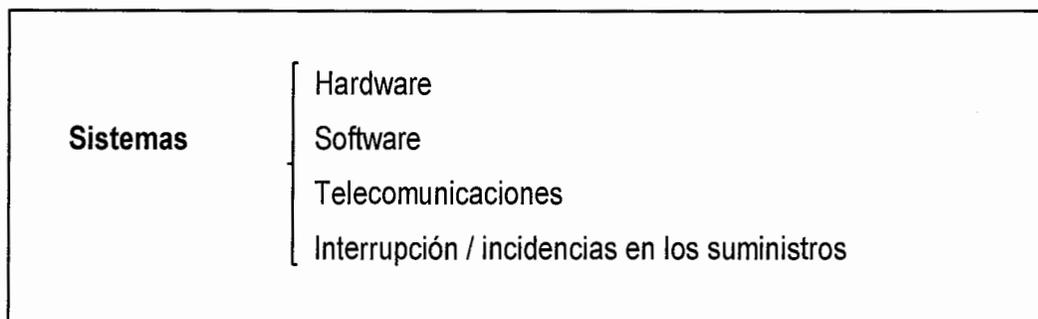


Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

## f) Interrupción del negocio y fallos en los sistemas

Pérdidas derivadas de incidencias o interrupciones en el negocio y de fallas en los sistemas.

**ESQUEMA 7**  
**INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO Y FALLOS EN LOS SISTEMAS**



Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

## g) Ejecución, entrega y gestión de procesos

Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores. Esta categoría incluye eventos asociados

con: captura de transacciones, ejecución y mantenimiento, monitoreo y reporte, entrada y documentación de clientes, gestión de cuentas de clientes, contrapartes de negocio, vendedores y proveedores.

### ESQUEMA 8 EJECUCIÓN, ENTREGA Y GESTIÓN DE PROCESOS

<b>Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación defectuosa.</li> <li>Errores de introducción de datos</li> <li>Mantenimiento o carga</li> <li>Incumplimiento de plazos o de responsabilidades</li> <li>Funcionamiento erróneo de modelos / sistemas</li> <li>Errores contables / atribución a entidades erróneas</li> <li>Errores en otras tareas</li> <li>Fallo en la entrega</li> <li>Fallo en la gestión colateral</li> <li>Mantenimiento de datos de referencia</li> </ul>
<b>Seguimiento y comunicación de informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de la obligación de informar</li> <li>Inexactitud de informes externos (con generación de pérdida)</li> </ul>
<b>Admisión de clientes y documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes</li> <li>Documentos jurídicos inexistentes / incompletos</li> </ul>
<b>Gestión de cuentas de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso no autorizado a cuentas</li> <li>Registro incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)</li> <li>Pérdidas o daños por negligencia de activos de clientes</li> </ul>
<b>Contrapartes comerciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes</li> <li>Otros litigios con contraparte distinta de clientes</li> </ul>
<b>Distribuidores y proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subcontratación</li> <li>Litigios con distribuidores</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, en base Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

### **3.2.3 Gestión del riesgo operativo: Identificación, Evaluación, Medición, Monitoreo y Control**

Como principio general, las entidades financieras deben contar con una estrategia aprobada por el Directorio estableciendo principios para la identificación, medición, control, monitoreo y mitigación del riesgo operativo.

Las estrategias y políticas deberían ser implementadas por la Función de Gestión de Riesgo, responsable de identificar y gestionar todos los riesgos. La Función de Gestión de Riesgo puede incluir sub-unidades especializadas por riesgos específicos.

Las entidades financieras deberían desarrollar su propio enfoque y metodología para la gestión de riesgos, de acuerdo con su objeto social, tamaño, naturaleza y complejidad de operaciones y otras características. La implementación del sistema de gestión de riesgo operativo debería considerar todas las etapas de gestión de riesgo, siendo éstas:

#### **a) Identificación**

El objetivo de esta etapa es determinar los riesgos operativos a nivel de la entidad, considerando tanto los factores internos como externos que puedan afectar adversamente la implantación de estrategias y el logro de los objetivos del negocio. Para la identificación de los riesgos operativos se procederá en la siguiente forma:

- Se planificará el proceso de identificación de los riesgos operativos en la cadena de valor y los procesos.

En esta etapa se recolectará la información de los principales riesgos operacionales acaecidos en actividad o bien en la entidad; se determinará la técnica de identificación de los riesgos, y se seleccionara las áreas y personal clave.

- Se construirá el inventario de los riesgos operacionales en la cadena de valor y los procesos.

Para esta actividad se levantan los procesos y se diagramarán los mismos, tanto por productos como por actividades.

- Se efectuará la categorización de los riesgos operativos, con base a su identificación y se clasifica por los siguiente niveles:

Nivel I Naturaleza u origen de los riesgos.

Nivel II El origen potencial de las pérdidas de acuerdo a lo establecido por Basilea II.

Nivel III y IV Corresponde al detalle del nivel II

b) Evaluación

Para todos los riesgos operativos materiales que han sido identificados, la entidad debería decidir si usan procedimientos apropiados de control y/o mitigación.

Para aquellos riesgos que no pueden ser controlados, el banco debería decidir si los acepta, reduce el nivel de actividad del negocio expuesta o se retira de esta actividad completamente.

Todos los riesgos materiales deberían ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad a este riesgo. Los riesgos pueden ser aceptados, mitigados o evitados de una manera consistente con la estrategia y el apetito al riesgo institucional. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias de mitigación, como los seguros.

## c) Medición

Las entidades financieras deberían estimar el riesgo inherente en todas sus actividades, productos, áreas particulares o conjuntos de actividades o portafolios, usando técnicas cualitativas basadas en análisis expertos, técnicas cuantitativas que estiman el potencial de pérdidas operativas a un nivel de confianza dado o una combinación de ambos.

## d) Monitoreo

Un proceso efectivo de monitoreo es esencial para una gestión adecuada del riesgo operativo.

Un monitoreo regular de las actividades puede ofrecer la ventaja de detectar rápidamente y corregir deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operativo.

El monitoreo regular también fomenta la identificación temprana de cambios materiales en el perfil de riesgo, así como la aparición de nuevos riesgos. El alcance de las actividades de monitoreo incluye todos los aspectos de la gestión del riesgo operativo en un ciclo de vida consistente con la naturaleza de sus riesgos y el volumen, tamaño y complejidad de las operaciones.

## e) Control

Después de identificar y medir los riesgos a los que está expuesta, la entidad financiera debería concentrarse en la calidad de la estructura de control interno. El control del riesgo operativo puede ser conducido como una parte integral de las operaciones o a través de evaluaciones periódicas separadas, o ambos. Todas las deficiencias o desviaciones deben ser reportadas a la gerencia.

f) Reporte

Debe existir un reporte regular de la información pertinente a la alta gerencia, al directorio, al personal y a partes externas interesadas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. El reporte puede incluir información interna y externa, así como información financiera y operativa.

### **3.3 Normativa Relacionada con los Riesgos Financieros**

El Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Este decreto, específicamente en el Título VI Administración de Riesgos, Capítulo Único, artículo 55 Riesgos, establece lo siguiente: "Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir riesgos"; a la fecha y principalmente en las Sociedades Financieras, no se ha llegado al punto de exigir la existencia de un comité como tal.

El establecimiento de un Comité de Riesgos en las instituciones financieras, representa una elevación en sus costos, sin embargo, debe evaluarse la relación costo/beneficio en la implementación, pues ante el cambiante movimiento de los mercados financieros, la globalización y otros.

No está demás mencionar, que en este Título, denominado Administración de Riesgos, Capítulo Único, también se norma lo relativo a la concesión de financiamiento, las garantías que respalden dicho financiamiento, los requisitos que tiene que cumplir el deudor, la valuación de los activos

crediticios, las contingencias y otros instrumentos financieros, los activos extraordinarios, las políticas administrativas, el control interno y el sistema de información de riesgos. Todo ello con la finalidad de que las entidades financieras lleven a cabo sus actividades con la prudencia que requiere este negocio y así evitar problemas financieros.

A continuación, se detallan algunos artículos de dicho Decreto, que definen los aspectos regulatorios referente a los riesgos financieros:

#### **Artículo 21. Deberes y atribuciones del Consejo de Administración**

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

#### **Artículo 22. Responsabilidades**

Los miembros del Consejo de Administración y Gerentes Generales, serán civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

#### **Artículo 55. Riesgos**

Deberán contar con procesos integrales para la administración de riesgos de:

- a) Crédito,
- b) Mercado,
- c) Tasas de interés,

- d) Liquidez,
- e) Cambiario,
- f) Transferencia,
- g) Operacional y otros a que estén expuestos.

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:

- a) La concesión de créditos,
- b) Inversiones,
- c) Evaluación de la calidad de activos,
- d) Suficiencia de provisiones para pérdidas,
- e) En general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos.

#### **Artículo 45. Prohibiciones y Limitaciones**

A los bancos les está prohibido:

- a) Dar financiamiento para especulación,
- b) Dar financiamiento para capitalizar el banco,
- c) Admitir en garantía o adquirir sus acciones,
- d) Adquirir o conservar para su uso inmuebles o muebles,
- e) Transferir sus bienes, créditos o valores a accionistas, directores, empleados,
- f) Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria, (este

inciso no le es aplicable a las Sociedades Financieras Privadas, según lo indicado en el Artículo No. 125 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros),

- g) Simular operaciones de financiamiento o prestación de servicios,
- h) Realizar otras operaciones y prestar servicios financieros no compatibles.

### **Artículo 53. Valuación de activos, contingencias y otros instrumentos**

Los bancos y grupos financieros que otorguen financiamiento, deben evaluar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposición a riesgos.

#### Límites Establecidos

### **Artículo 47. Concentración de inversiones y contingencias**

- a) 15% del Patrimonio Computable a una persona individual o jurídica.
- b) 30% del Patrimonio Computable a dos o más personas relacionadas o vinculadas que formen parte de una unidad de riesgo.

#### Requerimientos Mínimos de Capital

### **Artículo 64. Adecuación de capital**

La Junta Monetaria, fija el monto mínimo de patrimonio requerido para exposición a riesgos y ponderaciones de activos y contingencias de acuerdo a su riesgo.

- a) Equivalente al 10% de los activos y contingencias, ambos ponderados de acuerdo a su riesgo.

- b) Las ponderaciones se determinan por la Junta Monetaria, según las mejores prácticas internacionales.

**Categorías:**

Ponderaciones de riesgo de acuerdo al anexo de resolución de Junta Monetaria-46-2004.

**ESQUEMA 9  
PONDERACIONES  
REQUERIMIENTO MÍNIMO DE CAPITAL**

Categoría	Ponderación	% de los Activos y Contingencias Ponderados de Acuerdo a su Riesgo
<p>I</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectivo en moneda nacional o extranjera;</li> <li>2. Depósitos en el Banco de Guatemala, en moneda nacional o extranjera;</li> <li>3. Productos por cobrar contabilizados bajo el método de lo percibido;</li> <li>4. Créditos con garantía del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.</li> <li>5. Inversiones en valores u obligaciones del Gobierno de la República.</li> <li>6. Créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas por instituciones multilaterales para el desarrollo que tengan una calificación de riesgo de AAA hasta A-;</li> <li>7. Inversiones en valores u obligaciones del o garantizadas por el Gobierno Central de Guatemala, en moneda local o extranjera, según sea el caso, cuando el país tenga una calificación de AAA hasta AA-.</li> </ol>	0%	10%
<p>II</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversiones en valores u obligaciones del o garantizadas por el Gobierno Central de Guatemala, en moneda local o extranjera, según sea el caso, cuando el país tenga una calificación inferior a AA- o no esté calificado; y,</li> <li>2. Créditos garantizados en su totalidad, sin limitación alguna que perjudique los derechos del acreedor, por depósitos en efectivo o inversiones en valores en otras entidades del grupo financiero al que pertenece la institución. La formalización de la garantía deberá estar debidamente documentada y anotada por el emisor o depositario, incluyendo que, en caso el deudor incurra en el incumplimiento de sus obligaciones, sin más trámite se podrá hacer efectiva la garantía.</li> </ol>	10%	

Fuente: Anexo Resolución Junta Monetaria 46-2004

Categoría	Ponderación	% de los Activos y Contingencias Ponderados de Acuerdo a su Riesgo
<p>III</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depósitos en, créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas por entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, siempre que dichas entidades no se encuentren sometidas a un plan de regularización patrimonial en los términos que indica la Ley de Bancos y Grupos Financieros;</li> <li>2. Depósitos en, créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas por bancos del exterior que cuenten con una calificación de riesgo de AAA hasta A-;</li> <li>3. Inversiones en valores u obligaciones a cargo de bancos centrales extranjeros o gobiernos centrales extranjeros, cuando el país a que pertenece el obligado tenga una calificación de riesgo de A+ hasta A-, en moneda local o extranjera, según sea el caso;</li> <li>4. Otras contingencias provenientes de comercio, liquidables hasta un año, y en general, los créditos respaldados por los documentos de los embarques; y, los anticipos de exportación o de pre exportación, cuando el banco efectúe la cobranza para liquidar la operación;</li> <li>5. Cheques y giros a cargo de otras instituciones bancarias;</li> <li>6. Saldos de créditos formalizados pendientes de utilizar;</li> <li>7. El 15% de los saldos no utilizados de líneas de crédito disponibles mediante tarjetas de crédito; y,</li> <li>8. Créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas por instituciones multilaterales para el desarrollo con calificación de riesgo inferior a A-.</li> </ol>	20%	
<p>IV</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créditos hipotecarios para vivienda, de conformidad con la definición establecida en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito;</li> <li>2. Inversiones en valores u obligaciones a cargo de bancos centrales extranjeros o gobiernos centrales extranjeros, cuando el país a que pertenece el obligado tenga una calificación de riesgo de BBB+ hasta BBB-, en moneda local o extranjera, según sea el caso;</li> <li>3. Créditos otorgados a, u obligaciones a cargo del o garantizadas por el resto del sector público nacional; y,</li> <li>4. Depósitos en, créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas</li> </ol>	50%	
<p>V</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cualquier tipo de créditos otorgados a, inversiones en instrumentos del, obligaciones a cargo de o adeudos del sector privado, no comprendidos en los artículos anteriores;</li> <li>2. Inversiones en valores u obligaciones a cargo de bancos centrales extranjeros o gobiernos centrales extranjeros, cuando el país a que pertenece el obligado tenga una calificación de riesgo inferior a BBB-, en moneda local o extranjera, según sea el caso, o no esté calificado;</li> <li>3. Depósitos en, créditos otorgados a, u obligaciones a cargo de o garantizadas por bancos del exterior que cuenten con una calificación de riesgo inferior a BBB- o que no estén calificados;</li> <li>4. Obligaciones a cargo de o garantizadas por entidades del sector público de otros países, excluyendo gobiernos centrales y bancos centrales;</li> <li>5. Garantías otorgadas por la institución para respaldar obligaciones de terceros, tales como fianzas, avales y cartas de crédito stand-by;</li> <li>6. Mobiliario, bienes raíces y otros activos fijos; y,</li> <li>7. Los demás activos y otras contingencias que impliquen riesgo, no considerados en los numerales precedentes ni en las categorías anteriores.</li> </ol> <p>La Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos, podrá ubicar los activos y contingencias a que se refiere este numeral en otra categoría de riesgo, según la naturaleza de las operaciones de que se trate.</p>	100%	10%

### **3.4 Comité de Basilea Para la Supervisión Bancaria**

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

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

Es importante mencionar que Basilea emite recomendaciones que orientan a los supervisores bancarios de cada país, estas recomendaciones, principios y acuerdos, tienen la finalidad principal de mejorar la gestión de riesgo y la transparencia de información financiera que coadyuve a la solidez y solvencia del sistema financiero.

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

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

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

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

Pilar 1: Requerimientos mínimos de capital.

Pilar 2: Revisión supervisora.

Pilar 3: Información al mercado.

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

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

El tercer pilar se refiere a las recomendaciones para la divulgación de la información relativa a los mecanismos de medición de los riesgos y de determinación de las exigencias mínimas de capital, estos parámetros tienen como propósito fomentar la disciplina de mercado que permita a los agentes

económicos, evaluar y efectuar comparaciones entre diferentes instituciones financieras y por lo tanto, revelar su solidez.

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

De conformidad con el artículo 133, de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Superintendencia de Bancos, es quien ejerce la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la Ley disponga.

El marco regulatorio del sistema financiero en Guatemala, se vio fortalecido en el año 2002, con la puesta en marcha de un conjunto de Leyes Financieras, con las cuales se pretende realizar una supervisión más efectiva, de las instituciones a cargo de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

La Superintendencia de Bancos tiene a su cargo varias funciones, entre ellas y según lo estipula en su Artículo No. 3, la Ley de Supervisión Financiera:

Inciso i)

“Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo”. (10:4)

Inciso j)

“Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial, tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que

sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos". (10:4)

Inciso s)

"Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión". (10:5)

### **3.5 Métodos para Valorar el Riesgo Operativo**

Dentro del nuevo acuerdo de Basilea, el objetivo del comité es que las instituciones financieras mantengan el capital necesario para solventar las eventuales pérdidas ocasionadas por el riesgo operativo, más allá del capital mínimo requerido por concepto de la calidad de los activos o por el riesgo de mercado.

Basilea II propone tres alternativas para el cálculo del riesgo operativo: Básico, Estándar y de Medición Avanzada. Asimismo, permite modificaciones al Método Estándar, lo cual denomina Método Estándar Alternativo.

#### **a) Método Básico**

Es el más simple de los métodos propuestos por el nuevo acuerdo e implica un requerimiento de capital equivalente al producto resultante de multiplicar los ingresos brutos promedios de los tres últimos años por 0.15 (15%, factor fijo determinado por el comité).

#### **b) Método Estándar**

Este método establece ocho líneas de negocios y determina exigencias de capital para cada una de ellas. De esta forma, el requerimiento de capital por riesgo operativo correspondería a la sumatoria de las exigencias determinadas para cada línea en particular.

En la siguiente tabla se muestran las líneas de negocios y los respectivos ponderadores establecidos por el comité.

**ESQUEMA 10**  
**LÍNEAS DE NEGOCIOS**

<b>Líneas de Negocios</b>	<b>Multiplicador (<math>\beta</math>)</b>
Finanzas Corporativas	18%
Negocios y ventas	18%
Banca minorista	12%
Banca comercial	15%
Liquidación y pagos	18%
Servicios de agencia	15%
Administración de activo	12%
Intermediación minorista	12%

Fuente: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

c) El método de medición avanzada (AMA)

Es la categoría que permite a los bancos determinar de manera más apropiada su propio riesgo operacional con base en los modelos que internamente logren establecer, conforme a la clase de negocios que realicen y, en consecuencia, al perfil de riesgo al que realmente están expuestos.

En todo caso, en el Nuevo Acuerdo se establece que las actividades del banco se deben categorizar en las mismas líneas comerciales que en el método estándar, aplicando un indicador de exposición, de forma que los bancos obtengan, sobre la base de sus datos internos, un parámetro que represente la probabilidad de una situación de pérdida, para así calcular la pérdida prevista.

Las instituciones financieras tendrán entonces que considerar que el riesgo operativo no es más un aspecto propio de las fábricas y compañías industriales, sino que por el contrario está presente en todos los negocios regulados o desregulados, centralizados o descentralizados, con vieja o nueva tecnología, nacionales e internacionales, con uno o múltiples canales de ventas.

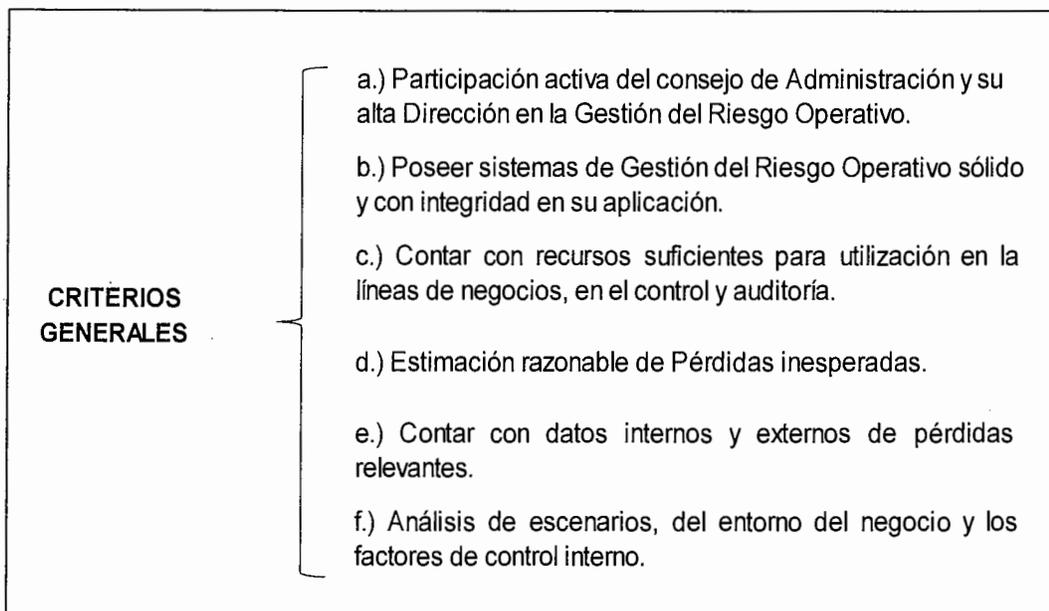
Por lo tanto, factores tales como el número de reclamaciones y de errores, la frecuencia de los inconvenientes, el impacto o la severidad que los incidentes económicos, legales, tecnológicos y administrativos se constituyen en los indicadores que las entidades financieras tendrán que afrontar con el Acuerdo de Basilea, de suerte que la Junta Directiva o Consejo de Administración de cada institución tendrá que adoptar un marco adecuado de políticas y procedimientos que permita mitigar de manera idónea, exacta y oportuna el riesgo operativo.

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

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

### ESQUEMA 11

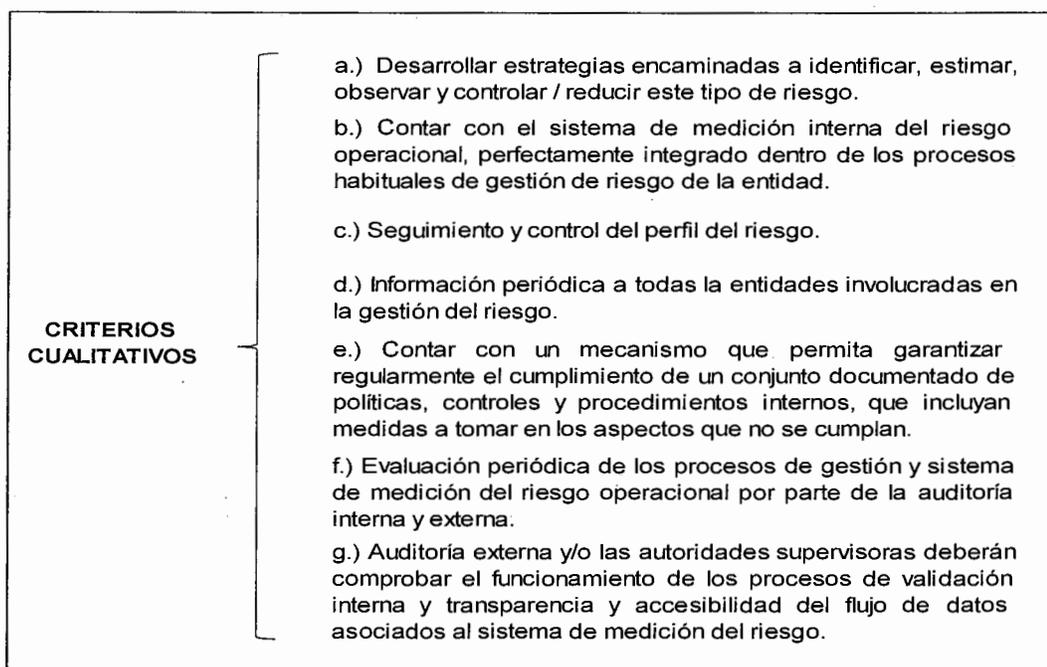
#### CRITERIO DE BASILEA



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

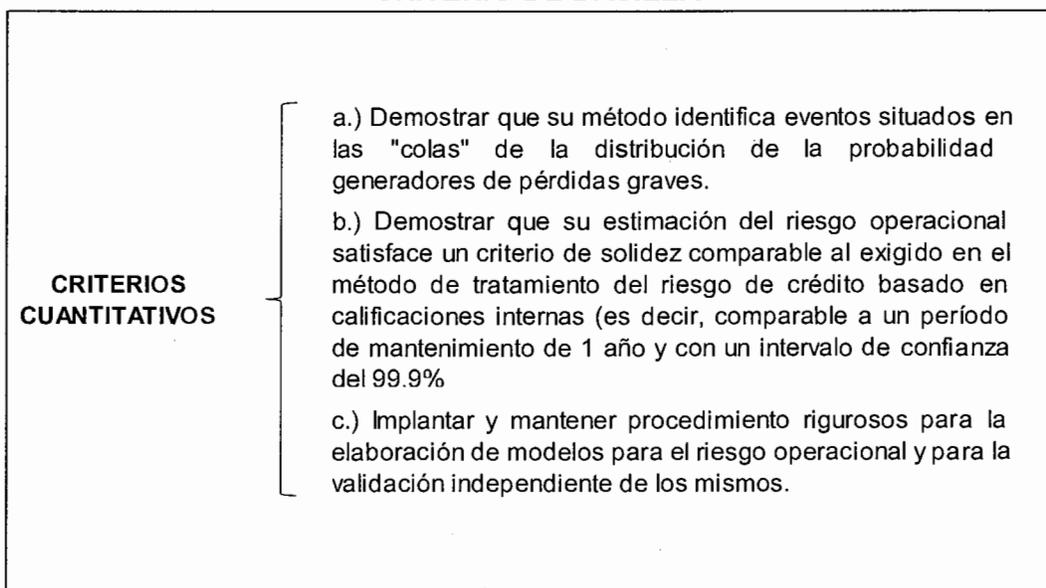
### ESQUEMA 12

#### CRITERIOS DE BASILEA



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

**ESQUEMA 13**  
**CRITERIO DE BASILEA**



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

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

### **3.6 Sistema de Monitoreo de los Riesgos Operacionales:**

El sistema de monitoreo del riesgo operacional, se puede definir como el conjunto de procesos o procedimientos continuos y automatizados para identificar, registrar, documentar, evaluar, medir, controlar y mitigar los riesgos

operacionales, que se pueden originar en las líneas de negocio de las entidades financieras. En otras palabras, no es más que el seguimiento de todos los aspectos que se establecen en la gestión del riesgo operativo.

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

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

### **3.6.1 Auto Evaluaciones:**

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

### **3.6.2 Mapas de Riesgos:**

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

El mapa de riesgos puede estar integrado por cuatro cuadrantes:

Alto impacto / Alta probabilidad de ocurrencia

Bajo impacto / Alta probabilidad de ocurrencia

Alto impacto / Baja probabilidad de ocurrencia

Bajo impacto / Baja probabilidad de ocurrencia

### **3.6.3 Indicadores de Riesgo:**

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

“Los indicadores de riesgo son estadísticas y/o parámetros, muchas veces financieros, que pueden ayudar a comprender mejor la posición del banco en cuanto al riesgo”. (1:14)

### **3.6.4 Medición:**

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

### **3.6.5 Alertas:**

“Las entidades financieras deben identificar indicadores adecuados de alerta temprana sobre un riesgo incrementado de pérdidas futuras. Esos indicadores (que muchas veces se conocen como indicadores de riesgo clave o indicadores de alerta temprana) deben mirar hacia delante y podrían reflejar potenciales fuentes de riesgo operativo, como ser el crecimiento rápido, la introducción de productos nuevos, la rotación del personal, transacciones cortadas, tiempo de inactividad del sistema...”. (1:15)

“Un proceso de monitoreo efectivo es esencial para poder administrar adecuadamente el riesgo operativo. El monitoreo regular puede tener la ventaja de la rápida detección y corrección de deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de administración del riesgo operativo. La rápida detección y solución de estas deficiencias puede reducir en gran medida la potencial frecuencia y/o seriedad de un evento de pérdida”. (1:15)

### **3.7 Gestión de los Riesgos Operativos**

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

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

La administración o gestión de riesgo operacional, es un proceso integral en el que se implementan medidas de separación de funciones de todos los niveles, se establece metodologías para ver la evaluación cualitativa y cuantitativamente de este tipo de riesgo.

La administración de riesgo es el término aplicado a un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

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

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

#### Desarrollo de un Entorno Adecuado de Administración de Riesgos

a) Principio 1:

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

b) Principio 2:

El Consejo de Administración debería asegurar que el marco de administración del riesgo operativo de la entidad sea sujeto a una Auditoría Interna efectiva e integral por personal competente, independiente desde el punto de vista operativo y con una adecuada capacitación. La función de Auditoría Interna no debería tener la responsabilidad directa por la administración del riesgo operativo.

## c) Principio 3:

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

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

## d) Principio 4:

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

## e) Principio 5:

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

## f) Principio 6:

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

## g) Principio 7:

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

Papel de los Supervisores

## h) Principio 8:

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

## i) Principio 9:

Los supervisores deberían llevar a cabo, directa o indirectamente, evaluaciones independientes regulares de las políticas, procedimientos y prácticas de las entidades financieras respecto de los riesgos operativos. Los supervisores deberían asegurar que haya

mecanismos adecuados que les permiten estar al tanto de evoluciones en los bancos.

### Papel de la Divulgación

j) Principio 10:

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

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

### **3.8 Marcos de Referencia para la Gestión de Riesgos**

En la actualidad hay varios estándares utilizados para la gestión de riesgo, estos pueden ser aplicados a un amplio rango de actividades y operaciones tanto en empresas públicas, privadas o comunitarias, o grupos, los más utilizados son los siguientes:

### **3.8.1 CoCo**

El criterio de Control (CoCo) fue una iniciativa de los contadores certificados canadienses para fortalecer el control y gobierno corporativo. En cualquier organización de gente, la esencia del control es la combinación de propósito, compromiso, capacidad, supervisión y aprendizaje. El control incluye todos los elementos de una organización que, tomados conjuntamente, respaldan a la gente en el logro de los objetivos de la organización. Los elementos incluyen recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas. Cuidar del control significa cuidar todos estos elementos y la forma en que se alinean e interrelacionan con los objetivos. Al más alto nivel, el "objetivo" de la organización es su razón para existir, su misión. Tal misión toma vida a través de la visión, objetivos estratégicos y planes para concretarlos. Los objetivos pueden ser descritos en tres categorías:

- La efectividad y eficacia de las operaciones.
- La confiabilidad de los reportes internos y externos.
- El cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables y políticas internas.

### **3.8.2 COSO**

El Comité de Organizaciones Patrocinantes (COSO) fue una iniciativa del sector privado iniciada en los años 1980, para abordar el problema del reporte financiero fraudulento. En los 1970 hubo un número de escándalos que cuestionaron la integridad de los reportes financieros corporativos. Este marco de trabajo define ampliamente el control interno y no limita los controles internos a controles contables sobre el reporte financiero. El marco de trabajo promueve el concepto de que un adecuado control interno es responsabilidad de la gerencia y requiere la participación de todas las personas dentro de la organización para ser efectivo.

COSO define el control interno, describe sus componentes, y provee el criterio contra el cual los sistemas de control puede ser evaluado. Ofrece guía para la emisión de reportes públicos sobre control interno y provee materiales para que la gerencia, auditores y otros puedan usar para evaluar un sistema de control interno.

Las mayores metas de COSO fueron:

- Establecer una definición común del control interno.
- Proporcionar normas, contra las cuales la organización pudiera evaluar sus sistemas de control interno.

La definición de control interno según COSO, refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por gente. No es meramente políticas, manuales y formularios, sino gente a todo nivel de la organización.
- Se puede esperar del control interno que provea solamente una seguridad razonable, no una seguridad absoluta, para la junta directiva y gerencia de la entidad.
- El control interno está concebido para el logro de objetivos en una o más categorías separadas pero entrelazadas.

Los componentes de la evaluación del control interno según COSO son:

a) Ambiente de control.

Marca las pautas de comportamiento en una organización, y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás

elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el ambiente de control se encuentra:

- La honradez, los valores éticos y la capacidad del personal.
- La filosofía de la dirección y su forma de actuar.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

b) Evaluación de riesgos.

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

c) Actividades de control.

Consiste en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienen a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y funciones, comprenden una serie de actividades tan diferentes

como pueden ser aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

d) Información y comunicación.

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información recogen y producen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio.

Se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control. Los empleados deben comprender el papel que deben desempeñar dentro del sistema de control interno.

e) Supervisión.

Todos los miembros de una organización tienen alguna responsabilidad en materia de control interno. Sin embargo, la responsabilidad del sistema de control interno recae en la dirección y, en primer lugar, en el Presidente o Director General.

### **3.8.3 COSO ERM**

Es un popular marco de trabajo –Administración del Riesgo Empresarial (ERM – Enterprise Risk Management)- fue presentado en el 2003. Este marco de trabajo está diseñado para alcanzar una “conciencia de riesgo y control”,

consistente en toda la empresa y para convertirse en el modelo comúnmente aceptado para discutir y evaluar los procesos de gestión de riesgo de la organización.

La Administración del Riesgo Empresarial (ERM) es un proceso, efectuado por la junta Directiva de una entidad, su Gerencia, y otro personal, aplicado en el establecimiento de estrategias a lo largo de la empresa, diseñado para establecer eventos potenciales que podrían afectar a la entidad, y administrar riesgos para alinearlos con el límite de riesgo aceptable, para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad.

La gestión de riesgo empresarial provee capacidad mejorada de:

- a) Alinear la tolerancia de riesgos y estrategias.
- b) Enlazar el riesgo, crecimiento y retorno sobre la inversión.
- c) Decisiones mejoradas de respuesta a riesgos.
- d) Minimizar sorpresas operacionales y pérdidas.
- e) Identificar y administrar riesgos cruzados en la empresa.
- f) Provee respuestas integradas a múltiples riesgos.
- g) Captura oportunidades.
- h) Racionalizar capital.

Los objetivos de la entidad pueden ser vistos en el contexto de cuatro categorías:

- **Estratégicos:** relación con metas de alto nivel, alineados con y soportando la misión / visión de la entidad.
- **Operaciones:** relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluye metas de desempeño y rentabilidad.

- Reporte: relacionados con la efectividad del reporte de la entidad. Incluye reportes internos o externos y pueden involucrar información financiera o no financiera.
- Cumplimiento: relacionados con el cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.

La gestión de riesgo consiste en ocho componentes interrelacionados. Estos son derivados de la forma en que la gerencia administra un negocio, y están integrados con el proceso gerencial. COSO ERM incluye los cinco elementos antes desarrollados, siendo estos:

- a) Ambiente interno.
- b) Evaluación de riesgos.
- c) Actividad de control.
- d) Información y comunicación.
- e) Supervisión.

Adicionalmente incorpora tres complementos, siendo estos:

- a) Establecimiento de objetivos  
Los objetivos deben existir antes de que la dirección puede identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.
- b) Identificación de eventos  
Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y

oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o a los procesos para fijar objetivos.

c) Respuesta a riesgos

La dirección se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se avalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

### **3.8.4 Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999**

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

Este Estándar puede ser aplicado a todas las etapas de la vida de una actividad, función, proyecto, producto o activo de cualquier empresa pública, privada o comunitaria. El beneficio máximo se obtiene generalmente aplicando el proceso de administración de riesgos desde el principio.

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos, son los siguientes:

a) Establecer el contexto:

Establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso. Deberían establecerse criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis.

b) Identificar riesgos:

Identificar qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para análisis posterior.

c) Analizar riesgos:

Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo.

d) Evaluar riesgos:

Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si los niveles de riesgo establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y no se requeriría un tratamiento.

e) Tratar riesgos:

Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondeo.

La implementación exitosa del plan de tratamiento del riesgo requiere un sistema efectivo de administración que especifique los métodos seleccionados, asigne responsabilidades y compromisos individuales por las acciones, y los monitoree respecto de criterios especificados.

Si luego del tratamiento hay un riesgo residual, debería tomarse la decisión de si retener ese riesgo o repetir el proceso de tratamiento.

f) Monitorear y revisar:

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.

g) Comunicar y consultar:

Con interesados internos y externos según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo. La administración de riesgos se puede aplicar en una organización a muchos niveles. Se lo puede aplicar a nivel estratégico y a niveles operativos. Se lo puede aplicar a proyectos específicos, para asistir con decisiones específicas o para administrar áreas específicas reconocidas de riesgo.

La administración de riesgos es un proceso interactivo que puede contribuir a la mejora organizacional. Con cada ciclo, los criterios de riesgos se pueden fortalecer para alcanzar progresivamente mejores niveles de administración de riesgos.

Para cada etapa del proceso deberían llevarse registros adecuados, suficientes como para satisfacer a una auditoría independiente.

**CAPÍTULO IV**  
**CASO PRÁCTICO**  
**LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DE LAS OBLIGACIONES**  
**FINANCIERAS EN UNA SOCIEDAD FINANCIERA PRIVADA**

**4.1 Antecedentes**

Previo al desarrollo del caso práctico de esta tesis es necesario indicar lo siguiente:

- a) El campo de acción de las Sociedades Financieras Privadas, consiste en ofrecer a la sociedad, productos o servicios, para lo cual ha de utilizar una serie de recursos y asumir un conjunto de riesgos, por lo que debe gestionar estos eficazmente con la finalidad de obtener un beneficio. Desde este punto de vista la implementación de la gestión de riesgo es parte fundamental en las entidades, ya que apoyará a la disminución de pérdidas económicas, aplicando medidas preventivas que eliminen, reduzcan o trasfieran la pérdida por riesgo.
- b) La Gerencia de las entidades es responsable de la administración de riesgos, así como de establecer un marco de prevención en las diferentes unidades. Actualmente la entidad no cuenta con un departamento específico de administración de riesgos.
- c) Los Contadores Públicos y Auditores, su participación laboral en una entidad, puede ser en diferentes campos, directamente como parte de la administración, o bien jugar un papel de evaluadores en la auditoría interna o externa.
- d) La entidad sujeta a la implementación de la administración de riesgo operativo, es una Sociedad Financiera Privada, que sus activos superan los 100 millones de quetzales y la conformación de capital es

equivalente al 30%, el cual proviene de recursos de personas particulares (individuales o jurídicas) guatemaltecas.

- e) El pasivo equivale al 70%, siendo el rubro por obligaciones financieras el 95% del total del pasivo.
- f) La Sociedad Financiera en cuestión, no cuenta con agencias, sus operaciones son realizadas en la sede central.
- g) La institución cuenta con 22 empleados, ubicados en su sede central.
- h) Los servicios y/o productos que la financiera ofrece al público son:

#### Operaciones activas

- Otorga créditos fiduciarios, prendarios, hipotecarios y con garantía colateral.
- Para los créditos prendarios, la financiera acepta como garantía bienes muebles (vehículos, maquinaria y mercadería).
- En los créditos de garantía colateral, únicamente inversiones en valores.

#### Operaciones pasivas

- Colocación de pagarés financieros.

### **4.2 Alcance, Limitaciones y Metodología.**

Es importante resaltar que el AS/NZS 4360:1999 Estándar Australiano de Administración de Riesgos provee una guía de uso genérica para el establecimiento e implementación del proceso de administración de riesgos. La

administración de riesgos es reconocida como un parte integral de las buenas prácticas gerenciales.

#### **4.3 Desarrollo del Caso Práctico.**

Para el desarrollo del presente caso práctico, se utilizará el caso hipotético de un Sociedad Financiera Privada del sistema guatemalteco, que para efectos ilustrativos la denominamos "Financiera Inversión Segura, S. A. ", como cualquier institución financiera presenta debilidades y fortalezas en su gestión y administración de los riesgos financieros. La aplicación se enfocará al proceso de emisión y control de obligaciones financieras enfatizando a los riesgos operativos a los que están expuestos, jerárquicamente esta unidad depende de la Dirección Comercial y Operativa.

Para el desarrollo del caso práctico denominado "La Administración del Riesgo Operativo de las Obligaciones Financieras en una Sociedad Financiera Privada", se aplicarán las siguientes etapas:

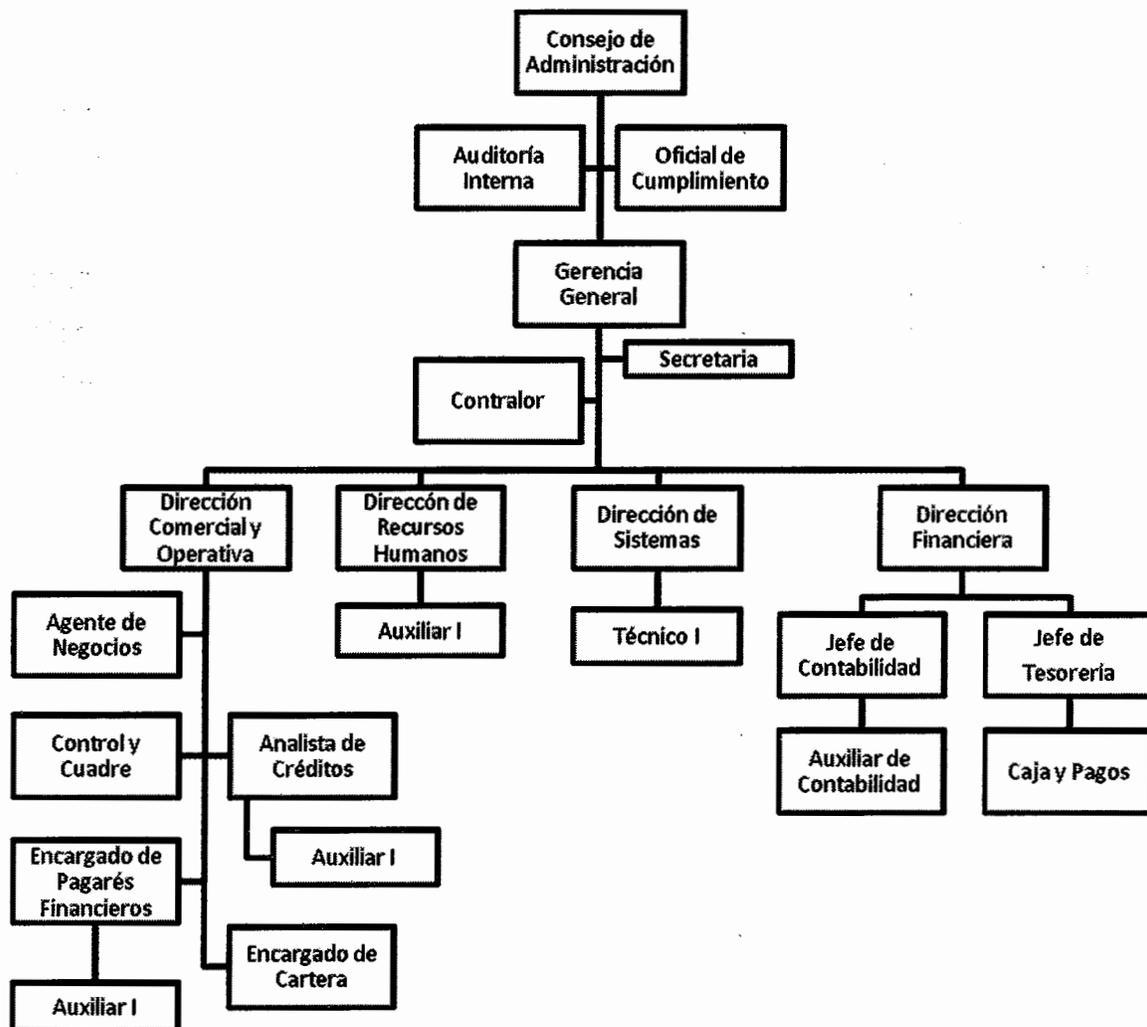
- Establecer el contexto.
- Identificación de riesgos.
- Analizar riesgos.
- Evaluar riesgos.
- Monitorear y revisar.
- Comunicar y consultar.

##### **4.3.1 Establecer el contexto**

La administración consciente que en el área de Obligaciones Financieras, de Financiera Inversión Segura, S. A., se efectúan operaciones que son consideradas sensibles de riesgo, que van desde el contacto inicial con los inversionistas hasta el envío de reportes a la Superintendencia de Bancos de

Guatemala. La administración integró un equipo de trabajo con la finalidad de identificar los posibles riesgos operativos a los que se encuentran expuestos. Para el efecto, la presente tesis proporciona la estructura organizativa de Financiera Inversión Segura, S. A., así como políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento comercial y operativo de la sección de Obligaciones Financieras.

### Organigrama Financiera Inversión Segura, S. A.



Fuente: Elaboración propia.

## ÍNDICE PAPELES DE TRABAJO

Cédula	No.	Pág.
Nombramiento de la Gerencia General		93
Nombramiento de la Dirección Financiera		94
Planeación del Trabajo		95
Nómina de Empleados	FIN-RO-01	98
Determinación de Rotación de Personal	FIN-RO-02	99
Evaluación del Ambiente de Control	FIN-RO-03	101
Matriz de Acceso a Sistemas de Información	FIN-RO-04	114
Flujograma de Proceso Apertura de Pagars Financiero	FIN-RO-05	115
Narrativa de Procesos	FIN-RO-06	118
Requisitos Míminos para la Apertura de Pagars Financieros	FIN-RO-07	121
<b>Matriz y Mapa de Riesgos</b>		
Criterios de Clasificación y Evaluación de Riesgos Operativos	FIN-RO-08	123
Evaluación de Expedientes de Pagars Financieros	FIN-RO-09	126
Identificación, Evaluación y Clasificación de Riesgos Operativos	FIN-RO-10	131
Matriz de Evaluación de Controles de Riesgos Identificados	FIN-RO-11	132
Matriz de Calor de Riesgos Identificados y Evaluados	FIN-RO-12	133
Cálculo de Requerimiento de Capital	FIN-RO-13	135
Cédula de Marcas	CM	136
Informe de Resultados		137
Plan de Acción		141

**4.3.2 Nombramiento de la Gerencia General.**

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

CA-2013-05

Guatemala, 3 enero del 2013

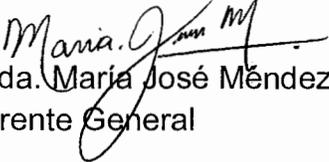
Licenciado  
Víctor Esteban Tomás Álvarez  
Director Financiero  
Presente

Estimado Licenciado Tomás Álvarez

Por este medio nos permitimos solicitar a usted, su intervención a efecto de integrar un grupo de trabajo para programar una evaluación de riesgo operativo en el área de Obligaciones Financieras; considerando la importancia que tiene para esta institución el adecuado desempeño y funcionamiento de esta área.

De la intervención sírvase presentar informe y el plan de acción respectivo de los resultados obtenidos.

Atentamente,

  
Licda. María José Méndez  
Gerente General

  
Lic. Alejandro Gómez Andrade  
Presidente del Consejo de Administración

#### 4.3.3 Nombramiento de la Dirección Financiera.

### Financiera Inversión Segura, S. A.

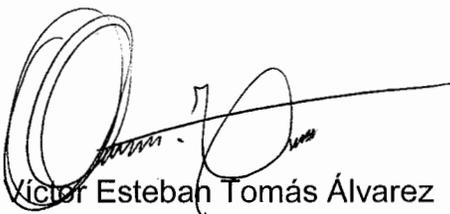
Guatemala, 4 enero del 2013

Carlos Cartagena  
María del Rosario Ayala  
Marco Omar Cárcamo García  
Presente

Estimados Señores:

Sírvanse tomar nota que han sido nombrados para integrar el grupo de trabajo bajo mi dirección, asignados para realizar la evaluación de riesgo operativo en el área de Obligaciones Financieras, por lo que se debe iniciar con dicha actividad a partir del 05 de enero del presente año.

Atentamente,



Lic. Víctor Esteban Tomás Álvarez  
Director Financiero

#### 4.3.4 Planeación del Trabajo

PT	FIN-RO-PL	
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

Financiera Inversión Segura, S. A.

Planeación

Evaluación Riesgo Operativo de las Obligaciones Financieras

Período Revisado Enero a Diciembre 2012

	Descripción	Fecha	Hecho por:	Ref.
I	<p><b>Objetivos</b></p> <p><b>1. General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgo operativo.</li> <li>• Definir un mapa de riesgos del área de obligaciones financieras.</li> </ul> <p><b>2. Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la gestión de riesgo operacional en el proceso indicado, en sus etapas de Identificar, evaluar, controlar y mitigación de los riesgos operativos.</li> <li>• Efectuar las recomendaciones pertinentes para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional.</li> <li>• Examen y revisión de la documentación que soporte las operaciones efectuadas.</li> <li>• Evaluación de la seguridad y resguardo de los documentos de soporte, así como valores que se manejan en el área.</li> <li>• Detección de fraudes y errores operativos.</li> </ul>			
II	<p><b>Tiempo de Trabajo</b></p> <p>Fecha de Inicio:</p> <p>Fecha de finalización:</p> <p>Fecha de presentación del informe:</p>	<p>05/ene/2013</p> <p>05/feb/2013</p> <p>12/feb/2013</p>		

	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>Ref.</b>
<b>III</b>	<b>Procedimiento:</b>			
	1. Nómina de empleados	05/ene/2013	moca	FIN-RO-01
	2. Rotación de Personal	05/ene/2013	moca	FIN-RO-02
	3. Cuestionario de Ambiente de control.	05/ene/2013	mara	FIN-RO-03
	4. Matriz de Acceso a los módulos del sistema	10/ene/2013	moca	FIN-RO-04
	5. Flujograma de Procesos Apertura Pagarés Financieros	05/ene/2013	moca	FIN-RO-05
	6. Narrativa de proceso de Pagarés Financieros	12/ene/2013	mara	FIN-RO-06
	7. Requisitos Mínimos para la Apertura de Pagarés Financieros	12/ene/2013	moca	FIN-RO-07
	8. Criterios de clasificación y evaluación del riesgo operativo.	05/ene/2013	moca	FIN-RO-08
	9. Evaluación de expedientes de pagarés financieros y arqueo de documentos vigentes.	15/ene/2013	mara	FIN-RO-09
	10. Identificación, evaluación y clasificación de riesgos operativos.	16/ene/2013	moca	FIN-RO-10
	11. Matriz de Evaluación de controles de Riesgos Identificados.	17/ene/2013	moca	FIN-RO-11
	12. Matriz de Calor de Riesgos Identificados y Evaluados.	20/ene/2013	moca	FIN-RO-12

	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hecho por:</b>	<b>Ref.</b>
	13. Cálculo de Requerimiento de Capital	20/ene/2013	mara	FIN-RO-13
	14. Cédula de Marcas	05/ene/2013	moca	CM
	15. Elaboración de Informe	10/feb/2013	veta/moca	
	16. Discusión de informe y elaboración de plan de acción	12/feb/2013	veta/moca	

## Nómina de Empleados

La siguiente cédula tiene como objetivo detallar la cantidad empleados, puestos que desempeñan, rotación de puestos y otros datos generales de los empleados de la compañía. Los datos fueron extraídos del sistema de planillas y del Formulario de Actualización Anual de datos y Estado Patrimonial en expedientes de los empleados solicitado a Recursos Humanos.

### Financiera Inversión Segura, S. A. Nómina de Empleados Al 31 de diciembre 2012

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-01 1/2</b>	
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

No	Cód.	Cliente	Cargo	Fecha Alta	Antigüedad Años Ref. 31-Dic-12	Rotación Cargo	Fecha de Última Actualización de Datos y Estado Patrimonial
						Número	
1	1001	María José Méndez	Gerente General	01-Abr-01	11.8	0	03-Ene-12
2	1005	Jairo Rodolfo Sosa Paiz	Auditor Interno	01-Abr-01	11.8	0	05-Ene-13
3	1025	José Adrián Álvarez	Oficial de Cumplimiento	15-Ago-06	6.4	0	07-Ene-13
4	1036	Leonel Antonio Ramírez	Contralor	25-Ene-08	4.9	0	05-Ene-13
5	1045	Anabela Calderón	Secretaria de Gerencia	12-Ago-10	2.4	2	08-Ene-13
6	1011	Victor Esteban Tomas Álvarez	Dirección Financiera	25-May-04	8.6	0	07-Ene-13
7	1015	Marta Mercedes Barrios Hércules	Contador General	01-Jul-04	8.5	0	01-Jul-04
8	1030	Rafael Leonardo de León Reyes	Tesorería	15-Ago-09	3.4	3	07-Ene-13
9	1018	Marco Omar Cárcamo García	Auxiliar de Contabilidad	12-Ago-04	8.4	0	05-Ene-13
10	1040	Mario Raúl Aparicio Cobar	Caja y pagos	18-Abr-10	2.7	2	05-Ene-13
11	1055	Saúl Enrique Muñoz	Dirección Comercial y Operativa	25-Nov-07	5.1	1	06-Ene-12
12	1060	Edgar Arturo Galindo	Agente de negocios	12-Ago-11	1.4	3	12-Ago-12
13	1065	María del Rosario Ayala	Control y Cuadre	01-Ene-08	5.0	2	15-Ene-12
14	1038	Olga Lidia Noriega	Analista de Créditos	13-Jun-09	3.6	1	11-Ene-13
15	1045	Carlos Cartagena	Auxiliar de Créditos	18-Nov-10	2.1	0	05-Ene-13
16	1048	Mima Menéndez Mata	Encargada de Obligaciones Financieras	01-Dic-10	2.1	1	09-Ene-13
17	1070	Luis Felipe Villatoro Furlan	Auxiliar I O. F.	25-Ago-11	1.4	0	25-Ago-12
18	1066	Manuel Moran Moran	Encargado de Cartera	25-Jul-11	1.4	2	05-Ene-13
19	1069	Fernando Antonio Quiñones Mérida	Dirección de Sistemas	15-Ago-08	4.4	1	08-Ene-13
20	1050	Oscar Maldonado Jop	Técnico I	18-Ago-10	2.4	0	20-Ago-11
21	1050	Gabriela Barrera	Dirección de RR. HH.	01-Ene-07	6.0	0	04-Ene-13
22	1059	Daniela Santizo Martínez	Auxiliar I RR.HH.	15-Ago-10	2.4	0	03-Ene-13

FIN-RO-02      FIN-RO-01 2/2

En conclusión se determinó que hay seis cargos que han tenido mayor rotación de personal. Lo anterior será el punto de partida para evaluar las principales razones del movimiento del personal.

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Nómina de Empleados**  
**Al 31 de diciembre 2012**

<b>PT</b>			<b>FIN-RO-01 2/2</b>		
Hecho Por:	moca	05-01-2013			
Revisado por:	veta	10-01-2013			

Adicionalmente se determinó que siete empleados no han cumplido con la actualización de datos personales y estados patrimonial, como es requerido por el Decreto No. 67-2001 Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos.

No	Código	Ciente	Cargo	Fecha Alta	Antigüedad Años Ref. 31-Dic-12	Fecha de Ultima Actualización de Datos y Estado Patrimonial
1	1001	María José Méndez	Gerente General	01-Abr-01	11.8	03-Ene-12
2	1015	Marta Mercedes Barrios Hércules	Contador General	01-Jul-04	8.5	01-Jul-04
3	1055	Saúl Enrique Muñoz	Dirección Comercial y Operativa	25-Nov-07	5.1	06-Ene-12
4	1060	Edgar Arturo Galindo	Agente de negocios	12-Ago-11	1.4	12-Ago-12
5	1065	María del Rosario Ayala	Control y Cuadre	01-Ene-08	5.0	15-Ene-12
6	1070	Luis Felipe Villatoro Furlan	Auxiliar I O. F.	25-Ago-11	1.4	25-Ago-12
7	1050	Oscar Maldonado Jop	Técnico I	18-Ago-10	2.4	20-Ago-11

FIN-RO-01 1/2

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Determinación de Rotación de Personal**  
**Al 31 de diciembre 2012**

<b>PT FIN-RO-02</b>		
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

De los cargos con mayor rotación de personal se solicitaron los expedientes a Dirección de Recursos Humanos, para determinar las principales causas de rotación de personal.

No	Cód.	Colaborador Actual	Cargo	Fecha Alta	Antigüedad Años Ref. 31-Dic-12	Historial de Rotación Cargo	
						Cantidad <sup>1</sup>	Motivos Rotación
1	1045	Anabela Calderón	Secretaría de Gerencia	12-Ago-10	2.4	2	Código 0923 Tiempo laboral 4 años / Renuncia por mejoras económicas. Código 1002 Tiempo laboral 4.5 años / Renuncia motivos personales.
2	1030	Rafael Leonardo de León Reyes	Tesorería	15-Ago-09	3.4	3	Código 0823 Tiempo laborado 3 años / Renuncia mejoras personales. Código 0998 Tiempo laborado 1 año / Despido incumplimiento de funciones.
3	1040	Mario Raúl Aparicio Cobar	Caja y pagos	18-Abr-10	2.7	2	Código 0925 Tiempo laboral 2 años / Renuncia por mejoras económicas y profesionales. Código 1005 Tiempo laboral 4.5 años / Renuncia motivos personales.
4	1060	Edgar Arturo Galindo	Agente de negocios	12-Ago-11	1.4	3	Código 0725 Tiempo laborado 2 años / Renuncia incumplimiento de funciones. Código 0888 Tiempo laborado 2 años / Despido incumplimiento a los normas y procedimientos
5	1065	María del Rosario Ayala	Control y Cuadre	01-Ene-08	5.0	2	Código 0867 Tiempo laboral 4 años / Renuncia por mejoras económicas. Código 0987 Tiempo laboral 3 años / Renuncia motivos personales. (Estudio)
6	1066	Manuel Moran Moran	Encargado de Cartera	25-Jul-11	1.4	2	Código 0669 Tiempo laboral 6 años / Renuncia por mejoras económicas. Código 1005 Tiempo laboral 4.5 años / Renuncia motivos personales.

<sup>1</sup> Cantidad de personas que ocuparon antes del actual colaborador.

FIN-RO-01 1/2

Conclusión: De los puestos que presentaban mayor movimiento de personal, determinamos que las principales causas de retiro son:

Motivos	Casos
• Renuncia voluntaria por mejoras personales y profesionales.	12
• Despido por incumplimiento de labores.	02

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 1/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

<b>Cuestionario de Evaluación del Ambiente de Control Interno</b>				
<b>Empleado:</b> 1060 Edgar Arturo Galindo				
<b>Puesto:</b> Agente de negocios				
<b>Dirección:</b> Dirección Comercial y Operativa				
<b>Aspectos a Evaluar</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observación / comentario</b>
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1	¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?			
	SI			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?			
		No		
3	¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?			
		No		
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerárquicas?			
		No		
5	¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?			
		No		
6	¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?			
	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7	¿Considera que el personal en su area es suficiente, en relación al volumen de trabajo?			
	Si			
8	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?			
	Si			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?			
	Si			
10	¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?			
		No		Los procedimientos descritos en los manuales no concuerdan como se realizan actualmente.
11	¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?			
	Si			
12	¿Existe un programa de inducción previo al iniciar en su puesto de trabajo?			
	Si			
13	¿Elabora pólizas contables?			
		No		
14	¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?			
	Si			Realizar actividades de mensajería.
15	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?			
	-	-	-	Normal
<b>PERSONAL</b>				
16	¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?			
	SI			
17	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?			
		No		
18	¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?			
	-	-	-	Buena
19	¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?			
	-	-	-	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras.
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20	¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?			
			N/A	
21	¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?			
		No		
22	¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?			
	SI			
23	¿Tiene acceso a internet?			
	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 2/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

<b>Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno</b>				
Empleado: 1065 María del Rosario Ayala				
Puesto: Encargado de Control y Cuadre				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos a Evaluar	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1 ¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?	SI			
2 ¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?		No		
3 ¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?		No		
4 ¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerarquías?		No		
5 ¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?		No		
6 ¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7 ¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?		No		Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.
8 ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	Si			
9 ¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?	Si			
10 ¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?		No		Los procedimientos descritos en los manuales no concuerdan como se realizan actualmente
11 ¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?	Si			
12 ¿Existe un programa de inducción previo al iniciar en su puesto de trabajo?		No		La persona que estuvo en mi puesto, se retiró 2 semanas antes de iniciar labores.
13 ¿Elabora pólizas contables?	Si			
14 ¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?	Si			Hacer los reportes de otras áreas tales como colocación y recuperación de cartera.
15 ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?	-	-	-	Excesivo
<b>PERSONAL</b>				
16 ¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?		No		
17 ¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	Si			3 periodos
18 ¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
19 ¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?	-	-	-	Ley de lavado de dinero, Ley Sociedades Financieras y Resoluciones de la Junta Monteria.
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20 ¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?		No		Hay reportes manuales que se pudieran generar del sistema.
21 ¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha		No		
22 ¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?	SI			
23 ¿Tiene acceso a internet?	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 3/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

### Financiera Inversión Segura, S. A.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno				
Empleado: 1038 Olga Lida Noriega				
Puesto: Analista de créditos				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos de Evaluación	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1 ¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?	SI			
2 ¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?		No		
3 ¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?		No		
4 ¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerárquicas?		No		
5 ¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?		No		
6 ¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7 ¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?		No		Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.
8 ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	SI			
9 ¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?	SI			
10 ¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?		No		Los procedimientos descritos en los manuales no concuerdan como se realizan actualmente
11 ¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?	SI			
12 ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?	SI			
13 ¿Elabora pólizas contables?		No		
14 ¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?	SI			Archivar los expedientes de créditos.
15 ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?	-	-	-	Excesiva
<b>PERSONAL</b>				
16 ¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?		No		
17 ¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	SI			2 períodos
18 ¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
19 ¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?	-	-	-	Ley de lavado de dinero, Ley Sociedades Financieras.
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20 ¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?		No		Hay reportes manuales que se pudieran generar del sistema.
21 ¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?	SI			Si, hace 5 meses se tubo problemas con los back up, al momento de tratar de recuperar la información de 28 agosto del 2011.
22 ¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?	SI			
23 ¿Tiene acceso a internet?	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 4/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

### Financiera Inversión Segura, S. A.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno				
Empleado: 1045 Carlos Cartagena				
Puesto: Auxiliar de Créditos				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos de Evaluación	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1	¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?			
	SI			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?			
		No		
3	¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?			
		No		
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerárquicas?			
		No		
5	¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?			
		No		
6	¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?			
	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7	¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?			
		No		Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario, especialmente para fin de mes.
8	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y			
	Si			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?			
	Si			
10	¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?			
		No		Los procedimientos descritos en los manuales no concuerdan como se realizan actualmente
11	¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?			
	Si			
12	¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?			
	Si			
13	¿Elabora pólizas contables?			
	Si			
14	¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?			
	Si			Establecer comunicación con clientes para complementar los expedientes de créditos.
15	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?			
	-	-	-	Excesiva
<b>PERSONAL</b>				
16	¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?			
		No		
17	¿Actualmente tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar?			
		No		
18	¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?			
	-	-	-	Buena
19	¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?			
	-	-	-	Ley de lavado de dinero, Ley Sociedades Financieras.
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20	¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?			
		No		Hay reportes manuales que se pudieran generar del sistema.
21	¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?			
		No		
22	¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?			
	SI			
23	¿Tiene acceso a internet?			
	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 5/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno				
Empleado: 1048 Mirna Menéndez Mata				
Puesto: Encargada de Obligaciones Financieras				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos de Evaluación	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1	¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?			
	SI			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?			
		No		
3	¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?			
		No		
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerarquías?			
		No		
5	¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?			
		No		
6	¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?			
	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7	¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?			
		No		Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario, especialmente para fin de mes.
8	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?			
	SI			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?			
	SI			
10	¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?			
		No		Actualmente hay procedimientos nuevos que no están incluidos en los manuales.
11	¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?			
	SI			
12	¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?			
	SI			
13	¿Elabora pólizas contables?			
	SI			
14	¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?			
	SI			Llamar a los clientes para completar la papelería requerida para inicio de relación.
15	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?			
	-	-	-	Excesiva
<b>PERSONAL</b>				
16	¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?			
		No		
17	¿Actualmente tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar?			
		No		
18	¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?			
	-	-	-	Buena
19	¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?			
	-	-	-	Ley de lavado de dinero, Ley Sociedades Financieras.
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20	¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaria necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?			
		No		Los reportes del sistema tiene que ser modificados, ya que incluyen información que no es de utilidad.
21	¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?			
	SI			El sistema no genero la pólizas del 15 al 18 en diciembre del 2011, se ingreso en forma manual.
22	¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?			
	SI			
23	¿Tiene acceso a internet?			
	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 6/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

<b>Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno</b>				
Empleado: 1070 Luis Felipe Villatoro Furlan				
Puesto: Auxiliar de Obligaciones Financieras				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos de Evaluación	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1 ¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?	SI			
2 ¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para		No		
3 ¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?		No		
4 ¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerarquías?		No		
5 ¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?		No		
6 ¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7 ¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?	Si			
8 ¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	Si			
9 ¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?		No		
10 ¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?			N/A	
11 ¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?	Si			
12 ¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?		No		
13 ¿Elabora pólizas contables?	Si			
14 ¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?		No		
15 ¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?	-	-	-	normal
<b>PERSONAL</b>				
16 ¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?		No		
17 ¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?		No		
18 ¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
19 ¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?	-	-	-	Ley de lavado de dinero
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20 ¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?		No		Los reportes del sistema tiene que ser modificados, ya que incluyen información que no es de utilidad.
21 ¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?		No		
22 ¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?	SI			
23 ¿Tiene acceso a internet?	SI			

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 7/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

### Financiera Inversión Segura, S. A.

Cuestionario de Evaluación de Ambiente de Control Interno				
Empleado: 1066 Manuel Moran Moran				
Puesto: Encargado de Cartera				
Dirección: Dirección Comercial y Operativa				
Aspectos de Evaluación	SI	NO	N/A	Observación / comentario
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>				
1	¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?			
	SI			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?			
		No		
3	¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?			
		No		
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerarquías?			
		No		
5	¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?			
		No		
6	¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?			
	SI			
<b>SISTEMA ORGANIZATIVO Y OPERACIONAL</b>				
7	¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?			
	SI			
8	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?			
	SI			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?			
		No		
10	¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?			
			N/A	
11	¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?			
	SI			
12	¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?			
	SI			
13	¿Elabora pólizas contables?			
	SI			
14	¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?			
		No		
15	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?			
	-	-	-	Excesiva
<b>PERSONAS</b>				
16	¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?			
		No		
17	¿Actualmente tiene periodos de vacaciones pendientes de gozar?			
		No		
18	¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?			
	-	-	-	Buena
19	¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?			
	-	-	-	Ley de Sociedades Financieras
<b>SISTEMAS Y EQUIPOS</b>				
20	¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?			
		No		Varios de los reportes generados en el sistema tiene que se modificados para ajustarse a las necesidades de información.
21	¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?			
		No		
22	¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?			
	SI			
23	¿Tiene acceso a internet?			
	SI			

PT	FIN-RO-03	8/13
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.  
Cédula de Tabulación y Resultados de Cuestionario**

A continuación presentamos la tabulación de las respuestas obtenidas de los encuestados:

Pregunta No. Cód. Empleado	Dirección Comercial y Operativa						Respuestas			Observación/ Comentarios	
	1060	1065	1038	1045	1048	1070	1066	Si	No		Otras
<b>Integridad y Valores</b>											
1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	7	-	-	7
2	No	No	No	No	No	No	No	-	7	-	7
3	No	No	No	No	No	No	No	-	7	-	7
4	No	No	No	No	No	No	No	-	7	-	7
5	No	No	No	No	No	No	No	-	7	-	7
6	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	7	-	-	7
<b>Sistemas Operativos y Organizacional</b>											
7	Si	Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.	Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.	Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.	Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.	Regularmente tengo que trabajar en horario extraordinario.	Si	Si			
8	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	3	-	4	7
9	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	7	-	-	7
10	No	No	No	No	No	N/A	N/A	5	2	-	7
11	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-	5	2	7
12	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	7	-	-	7
13	No	Si	No	Si	Si	No	Si	6	1	-	7
14	Realizar actividades mensajería.	Hacer reportes de otras áreas tales como colocación y recuperación de cartera.	Archivar los expedientes de créditos.	Establecer comunicación con clientes para complementar los expedientes de créditos.	Llamar a los clientes para completar la papelería requerida para inicio de relación.	No	No	4	3	-	7
15	Normal	Excesivo	Excesivo	Excesivo	Excesivo	Normal	Excesivo	-	2	5	7

Los procedimientos descritos no concuerdan con los actuales.

PT	FIN-RO-03	9/13
Hecho Por:	mar	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.  
Cédula de Tabulación y Resultados de Cuestionario**

Pregunta No. Empleado	Dirección Comercial y Operativa										Respuestas			Observación/ Comentarios
	1060	1065	1038	1045	1048	1070	1066	Si	No	Otras	Total			
<b>Personas</b>														
16	Si	No	No	No	No	No	No	No	1	6	-	7		
17	No	3 periodos	2 periodos	No	No	No	No	No	-	5	2	7		
18	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	-	-	7	7		
19	Ley Dinero Sociedades Financieras	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras y Resoluciones de	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras y Resoluciones de	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras	Ley de lavado de dinero, Ley de Sociedades Financieras	-	-	7	7		
<b>Sistemas y Equipo</b>														
20	N/A	Hay reportes manuales que se extraer del sistema.	Hay reportes manuales que pudieran extraer del sistema.	Se hacen muchos reportes manuales, que el sistema podría generar.	Los reportes del sistema modificados, ya el sistema no es requerida.	Se hacen muchos reportes manuales, que el sistema podría generar.	Varios de los reportes generados en el sistema tiene que se modificados para ajustarse a las necesidades de información requeridas.	-	-	7	7			
21	No	No	Si hace 5 meses se tubo problemas con los back up, al momento de tratar recuperar la información del 28 agosto de 2011.	No	El sistema no la genero la pólizas del 15 al 18 en diciembre del 2011, se ingreso en forma manual.	No	No	-	-	2	7			
22	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	7	-	-	7		
23	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	7	-	-	7		

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 10/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.  
Cédula de Tabulación de Resultado de Cuestionario**

De las respuestas de los funcionarios de la Dirección Comercial y Operativa, se identificaron algunos posibles riesgos operativos, siendo éstos los siguientes:

No.	Pregunta	Factores de Riesgo Identificados	FR
<b>Integridad y Valores</b>			
1	¿Conoce la existencia del Código de Ética aprobado por la Entidad?	Ninguno	
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	No se tiene una metodología de concientización al personal del contenido del Código de Ética, siendo un factor de riesgo al no tener los funcionarios, el conocimiento de los límites, valores, comportamiento y mejores prácticas ante clientes internos y externas.	◆
3	¿El compromiso de conocimiento y entendimiento del código de ética se ha hecho por escrito?	No se tiene formalizado la aceptación y compromiso de los funcionarios para cumplir con establecido en el Código de Ética, lo que futuro puede implicar problemas laborales legales por falta de aceptación de la medidas disciplinarias, alegando ignorancia del documento.	◆
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o contrarios a la Ética, que involucren algún funcionario sin distinción jerárquicas?	Ninguno	
5	¿Ha conocido de algún hechos de abuso de autoridad por parte de los ejecutivos que afecten la dignidad de los funcionarios?	Ninguno	
6	¿Es consiente que si se les sorprende violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias respectivas?	Ninguno	

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula de Tabulación de Resultado de Cuestionario**

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 11/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

No.	Pregunta	Factores de Riesgo Identificados	FR
<b>Sistemas Operativos y Organizacional</b>			
7	¿Considera que el personal en su área es suficiente, en relación al volumen de trabajo?	La mayor parte de funcionarios concuerdan que la cantidad de trabajo es excesivo, lo que ocasiona laborar en horarios extraordinarios.	●
8	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	Ninguno	
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados al puesto que desempeña?	Las personas que manifiestan desconocimiento de los manuales de puesto, políticas y procedimientos, son dos funcionarios de antigüedad menor a 6 meses que son el Auxiliar de Obligaciones Financieras y el Encargado de Cartera.	◆
10	¿El Manual de puesto, políticas y procedimientos esta actualizado?	La mayor parte de funcionarios coincide que hay procedimientos que se realizan de forma diferente o bien no están incluidos a los establecidos en los manuales autorizados.	◆
11	¿Se exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las actividades de desconcentraciones organizativas?	Ninguna	
12	¿Recibió inducción previa al iniciar en su puesto de trabajo?	Ninguna	
13	¿Elabora pólizas contables?	Según las respuestas de funcionarios, los registros contables se realizan en forma descentralizada, ya que son generados por las persona que controlan el origen de la transacción. A diario las pólizas son enviados al Contador General.	
14	¿Existe alguna labor relacionada a su puesto, que a su criterio no debería ser responsabilidad suya?	Los funcionarios encuestados indican que realizan labores, que a su parecer deberían ser asignadas a otras áreas.	
15	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o excesiva?	Los funcionarios que indican tener exceso de trabajo son los siguientes: Analistas de Créditos, Auxiliar de créditos, Encargado de Obligaciones Financieras y Encargado de cartera.	●

PT	FIN-RO-03 12/13	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.  
Cédula de Tabulación de Resultado de Cuestionario**

No.	Pregunta	Factores de Riesgo Identificados	FR
<b>Personas</b>			
16	¿Ha recibido capacitaciones individuales o con su grupo de trabajo?	A excepción del agente de negocios, los otros funcionarios indican que no han recibido capacitaciones.	◆
17	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	En esta dirección la mayoría de los funcionarios tiene menos de 1 año de antigüedad, sin embargo hay dos funcionarios de mayor antigüedad, quienes tienen pendientes de gozar 2 y 3 períodos de vacaciones.	●
18	¿La relación con sus compañero es buena, regular o mala?	Ninguna	
19	¿Qué leyes o reglamentos conoce relacionados a su trabajo?	En General los empleados comentan conocer las leyes y reglamentaciones mínimas.	
<b>Sistemas y Equipo</b>			
20	¿Los sistemas que utiliza le proporciona la reportaría necesaria, lo que le ayudan a ser mas eficiente su trabajo?	La mayoría de los usuarios indican que se tiene deficiencia en los reportes ya que se generan campos adicional que no son de utilidad, por lo que tienen que ser ajustados según las necesidades. Adicionalmente indican que hay reportes que se realizan en forma manual, los cuales podrían ser sistematizados.	●
21	¿Ha conocido de algún incidentes por pérdida de información, lo que ha provocado se tenga que operar nuevamente las transacciones?	Se reportan dos incidentes con el sistema siendo estos: 1. Problemas al momento de recuperar la información de un back up. 2. El sistema no generó las pólizas automáticas del 15 al 18 diciembre del 2012, indagando indican que esto se debió a errores en el proceso de cierre.	●
22	¿Su equipo tiene habilitados los puertos USB, unidad de CD?	No hay control de salida de información de los equipos utilizados por lo colaboradores, ya que no existe restricción de los dispositivos de Entrada y salida.	●
23	¿Tiene acceso a internet?	El personal indica que actualmente no tiene uso restringido a internet.	●

●	Factores de riesgo identificados y considerados de Riesgo Alto	7
◆	Factores de riesgo identificados y considerados de Riesgo Moderado	5

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula de Tabulación de Cuestionario**

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-03 13/13</b>	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

No.	Factores de Riesgo Identificados
1	Falta de procesos de concientización y formalización de la comprensión del Código de Ética.
2	Colaboradores con exceso de trabajo, que conlleva retrasos y errores en los procesos, altos índices de rotación del personal y errores en los registros.
3	Manual de puesto, políticas y procedimientos desactualizado.
4	Bajos indicadores de capacitación a funcionarios.
5	Funcionarios con períodos de vacaciones pendientes de gozar, indicador de falta un programa interno de rotación del personal, así como dependencia de funcionarios en puesto de claves y factor de alto de posibilidades de fraudes internos.
6	Deficiencias en los reportes generados por los sistemas y reportes no sistematizados, que al ser manipulados no son fuente confiable de información.
7	Irregularidad en la recuperación de información a través de los back up.
8	No hay controles y restricción personalizadas en el uso de los dispositivos de entrada y salida de información, así como del uso de internet.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-04</b>	
Hecho Por:	moca	10-01-2013
Revisado por:	veta	11-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Matriz de Acceso a Sistemas de Información**  
**Al 31 de diciembre del 2012**

**Objetivo:** con la siguiente matriz de accesos al sistema, evaluaremos los accesos diferentes sistemas, que tienen los colaboradores de la Dirección Comercial y Operativa.

**Presunción de Riesgo:** funcionarios con acceso a los módulos del sistema, que según sus funciones y cargo no le corresponde. La matriz actual de los módulos por usuario es la siguiente:

No	Cód.	Cliente	Cargo	Sistemas						
				Maestro Clientes	Pagarés Financieros	Cartera y Cobro	Gestión Administrativa	Contabilidad	Caja y Bancos	Admón. Usuarios
1	1055	Saúl Enrique Muñoz	Dirección Comercial y Operativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	1060	Edgar Arturo Galindo	Agente de negocios	✓	✓	✓	x	✓	x	x
3	1065	María del Rosario Ayala	Control y Cuadre	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
4	1038	Olga Lidia Noriega	Analista de Créditos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
5	1045	Carlos Cartagena	Auxiliar de Créditos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
6	1048	Mirna Menéndez Mata	Encargado de Obligaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
7	1070	Luis Felipe Villatoro Furlan	Auxiliar l Obligaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
8	1066	Manuel Moran Moran	Encargado de Cartera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x

Con base a la matriz de acceso a los sistemas anteriormente detallada y tomando en cuenta las funciones y cargo de cada funcionario, se plantea las siguientes modificaciones a la matriz de accesos:

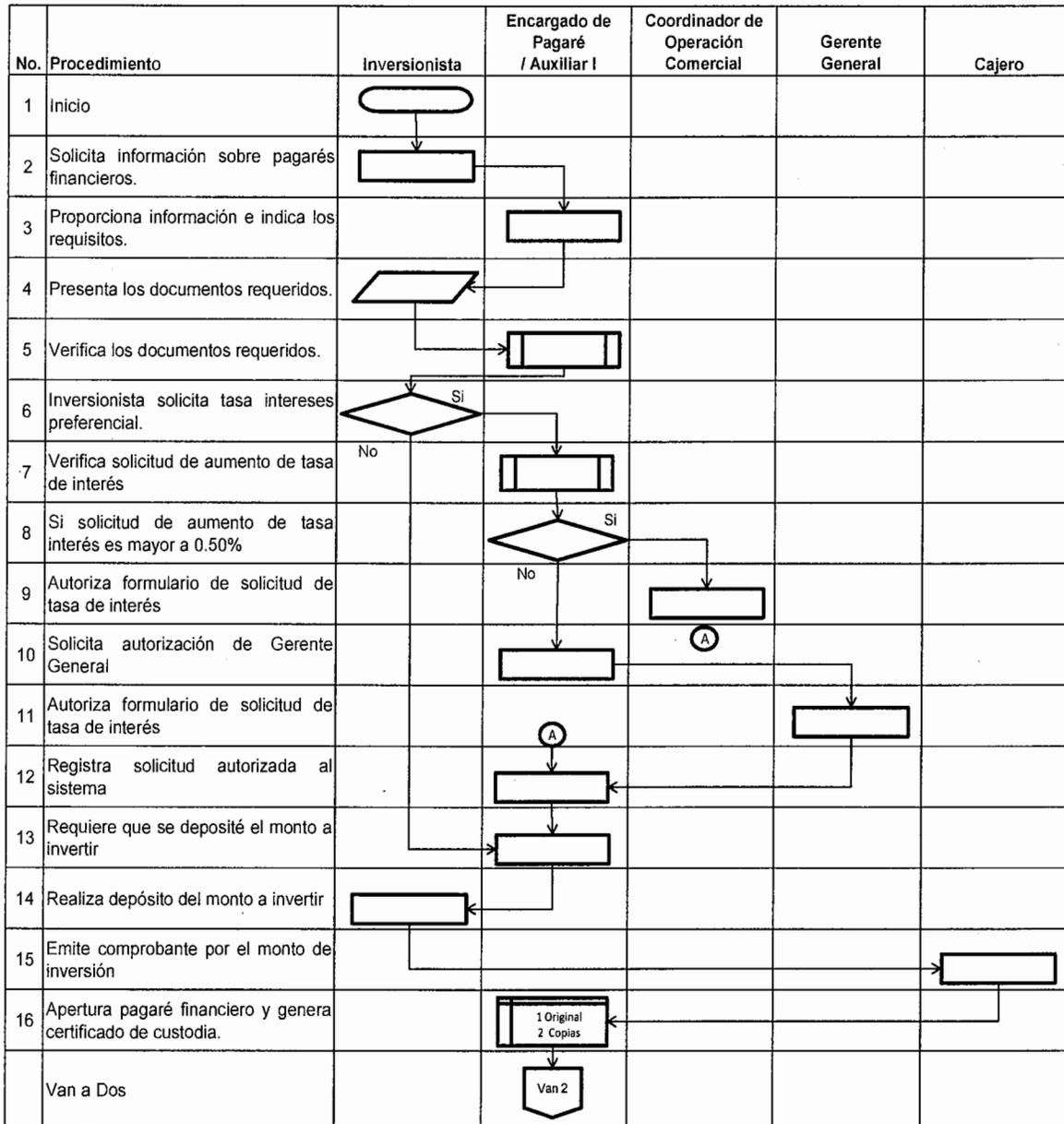
No	Cód.	Cliente	Cargo	Sistemas						
				Maestro Clientes	Pagarés Financieros	Cartera y Cobro	Gestión Administrativa	Contabilidad	Caja y Bancos	Admón. Usuarios
1	1055	Saúl Enrique Muñoz	Dirección Comercial y Operativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x.
2	1060	Edgar Arturo Galindo	Agente de negocios	✓	x.	✓	x	x.	x	x
3	1065	María del Rosario Ayala	Control y Cuadre	x.	◊.	◊.	◊.	✓	✓	x
4	1038	Olga Lidia Noriega	Analista de Créditos	x.	x.	✓	x.	✓	◊.	x
5	1045	Carlos Cartagena	Auxiliar de Créditos	x.	x.	✓	x.	✓	◊.	x
6	1048	Mirna Menéndez Mata	Encargado de Obligaciones Financieras	✓	✓	x.	x.	✓	◊.	x
7	1070	Luis Felipe Villatoro Furlan	Auxiliar l Obligaciones Financieras	x.	✓	x.	x.	✓	◊.	x
8	1066	Manuel Moran Moran	Encargado de Cartera	x.	x.	✓	x.	✓	◊.	x

✓	Acceso Habilitado
x	Acceso Deshabilitado
◊.	Acceso a nivel de consulta
x.	Eliminación de acceso

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-05 1/3</b>	
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

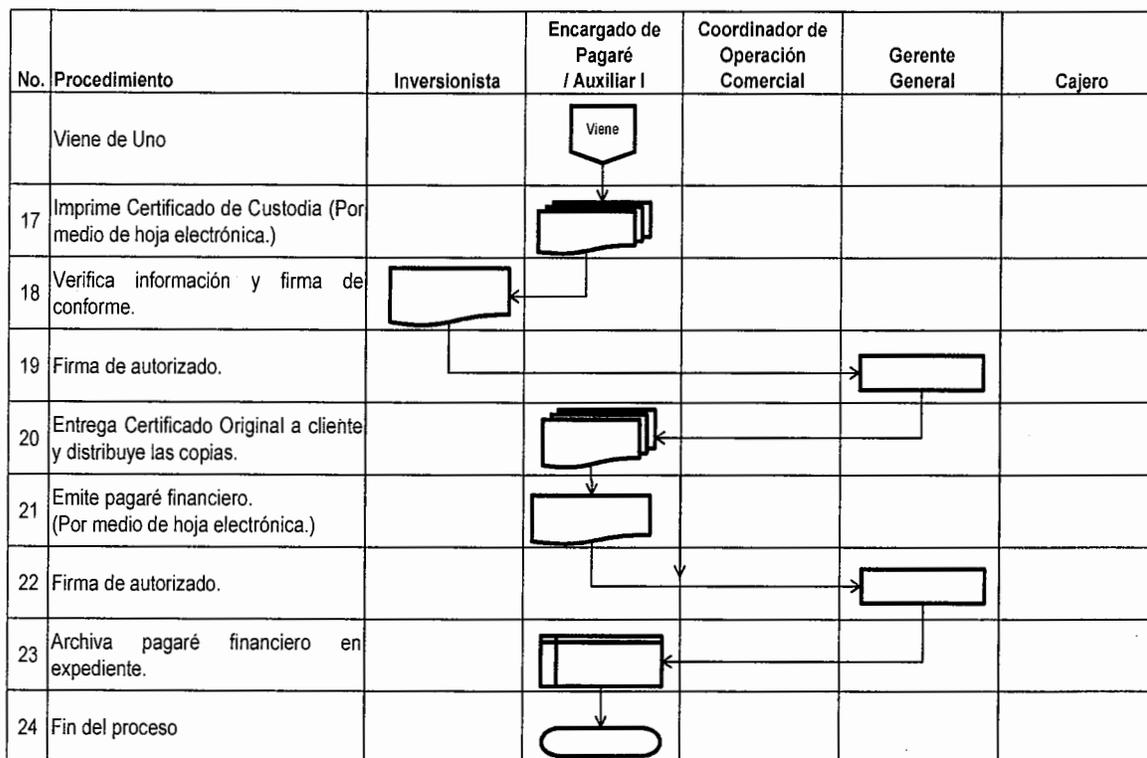
**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Flujograma de Proceso**  
**Apertura de Pagarés Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

Para la obtención del grado de fiabilidad del control interno en la sección de Obligaciones Financieras, se procedió a graficar el proceso de apertura de Pagarés Financieros.



**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Flujograma de Proceso**  
**Apertura de Pagarés Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-05</b>	<b>2/3</b>
Hecho Por:	moca	12-01-2013
Revisado por:	veta	14-01-2013



Fuente: Elaboración Propia.

En conclusión y considerando todos los aspectos antes mencionado, al momento de evaluar el control interno del proceso de emisión de Obligaciones Financieras, se obtuvieron los resultados siguientes:

- No existe autorización sistematizada de las tasas preferenciales concedidas.
- No se tiene por escrito la política relacionada a los límites por funcionario para la autorización de tasas preferenciales.
- El pagaré financiero no se imprime directamente del sistema, se utiliza un formato prediseñado en una hoja de cálculo (Excel).

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-05</b>	<b>3/3</b>
Hecho Por:	moca	12-01-2013
Revisado por:	veta	14-01-2013

- No hay revisión del pagaré financiero previo a ser enviados para firma del Gerente General o Presidente del Consejo de Administración.
- No se hacen arqueos físicos mensuales de los documentos vigentes.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-06 1/3</b>	
Hecho Por:	mara	12-01-2013
Revisado por:	veta	14-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula Narrativa de Procesos**  
**Área Pagarés Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

A continuación se detallan los principales procesos que se desarrollan dentro de la entidad para la captación, apertura y control Pagarés Financieros.

a) Comercialización: Dirección Comercial y Operativa se apoya para la colocación de Pagarés Financieros, en el personal encargado del control de ésta unidad y el agente de negocios. Entre las actividades realizadas para la gestión comercial están:

- Análisis de bases de datos de potenciales inversionistas.
- Tele mercadeo: Ofrecimiento directo del producto financiero a los potenciales clientes.
- Dar seguimiento a los vencimientos y atención de inversionistas con la finalidad de que al vencimiento del plazo se reinvierta el capital e intereses.
- Dar información relacionado a la tasas de rendimiento de la inversión.
- Informa sobre los requisitos indispensables para la apertura del documento.

b) Análisis y aceptación de la solicitud de apertura de la obligación: Este proceso comprende la revisión de la solicitud e información proporcionada por los potenciales inversionistas. De ser aceptado la solicitud se procede a solicitar el depósito del monto de la inversión y a emitir el Certificado de Custodia y el Pagaré Financiero, de lo contrario se devuelve los documentos recibidos al potencial inversionista.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-06 2/3</b>	
Hecho Por:	mara	12-01-2013
Revisado por:	veta	14-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula Narrativa de Procesos**  
**Área Pagarés Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

c) Emisión de Pagarés Financieros y Certificado de Custodia: Aceptada la solicitud y recibido los documentos requeridos se ingresa al sistema de pagarés financiero los datos necesarios para su registro tales como:

- Número de cliente. (Si es cliente nuevo se ingresa al sistema)
- Monto de la inversión.
- Porcentaje de rendimiento acordado.
- Plazo de la inversión.
- Número de pagaré y certificado de custodia de formas pre impresas.

Ingresada la información en el sistema, se genera un número correlativo de operación la cual identifica la inversión y procede a la impresión del pagaré financiero (original a expediente y copia a contabilidad) y certificado de custodia (original a cliente, copia uno a expediente y copia dos a contabilidad).

El certificado de custodia es firmado por el inversionista y el Gerente General y el pagaré financiero por el Gerente General y el Presidente del Consejo de Administración.

d) Archivo de expediente: De los casos aceptados se integra en un expediente por inversionista toda la información requerida, así como copia del certificado de custodia y pagaré financiero original. El archivo del expediente se archiva en correlativo del número de cliente.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-06</b>	<b>3/3</b>
Hecho Por:	mara	12-01-2013
Revisado por:	veta	14-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula Narrativa de Procesos**  
**Área Pagaré Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

e) Registros Contables:

- Se genera un reporte del sistema de las transacciones del día, el cual detalla:
  - Ingresos y salidas de las inversiones (nuevas y reinversiones).
  - Intereses pagados.
  - Provisión de intereses.
- Con la información extraída de los reportes de operaciones, se prepara el registro contable. Las pólizas son emitidas por auxiliar contable y autorizadas por el jefe de área.
- Archivo de pólizas contables. Cada registro es archivado de manera cronológica y por numeración de cada póliza.

f) Roles de usuario

Se determinó que no existe roles específicos por usuario y responsabilidades para ingreso al sistema de Pagaré Financieros.

g) Accesos a redes externas

No hay política de restricción de uso redes externas (internet), con base a sus funciones y responsabilidad.

h) Registro de Incidencia

No hay un registro unificado de incidencia y fraudes detectados en la entidad.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-07 1/2</b>	
Hecho Por:	moca	12-01-2013
Revisado por:	veta	12-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

**Requisitos Mínimos para la Apertura de Pagarés Financieros**

**Área Pagarés Financieros**

**Al 31 a Diciembre 2012**

Para la apertura de Pagarés Financieros, la administración requiere como mínimo los documentos abajo descritos, éstos han sido analizados de acuerdo a las condiciones de mercado, conveniencia de la institución y la normativa vigente relacionada.

<b>No.</b>	<b>Requisitos Persona Individual o Empresa Individual</b>
<b>1</b>	Fotocopia de Cédula de vecindad, DPI o pasaporte en el caso de personas extranjeras del titular y otros firmantes.
<b>2</b>	Fotocopia de un recibo de agua, luz, teléfono u otro documento similar que registre la dirección residencial del solicitante.
<b>3</b>	En caso de poseer negocio propio se debe adjuntar adicional a los requisitos antes detallados, fotocopia de patente de empresa y el formulario de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
<b>4</b>	Llenar el formulario IVE-FI-01 para inicio de relaciones – Persona o empresa individual -.
<b>5</b>	Llenar el formulario IVE-FI-03 cuando el monto de la inversión es en efectivo y superior a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-07</b>	<b>2/2</b>
Hecho Por:	moca	12-01-2013
Revisado por:	veta	12-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Requisitos Mínimos para la Apertura de Pagarés Financieros**  
**Área Pagarés Financieros**  
**Al 31 a Diciembre 2012**

<b>No.</b>	<b>Requisitos Persona Jurídica</b>
<b>1</b>	Fotocopia de Cédula de vecindad, DPI o pasaporte del Representante legal.
<b>2</b>	Fotocopia del nombramiento del representante legal o primer testimonio de la escritura de mandato debidamente registrada.
<b>4</b>	Fotocopia de Cédula de vecindad, DPI o pasaporte de otros firmantes.
<b>5</b>	Fotocopia del primer testimonio de la Escritura Pública de constitución debidamente registrada.
<b>6</b>	Fotocopia de Patente de Sociedad y Empresa.
<b>7</b>	Fotocopia de carné de Identificación Tributaria (NIT).
<b>8</b>	Fotocopia de un recibo de agua, luz, teléfono u otro documento similar que registre la dirección residencial de la entidad.
<b>9</b>	Punto de acta del Consejo de Administración donde autorizan al Representante legal para la gestión de apertura de pagaré financiero.
<b>10</b>	Llenar el formulario IVE-FI-02 para inicio de relaciones – Persona o empresa individual.
<b>11</b>	Llenar el formulario IVE-FI-03 cuando el monto de la inversión es en efectivo y superior a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-08</b>	<b>1/3</b>
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	11-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

**Matriz y Mapa de Riesgo**

**Criterios de Clasificación y Evaluación de los Riesgos Operativos**

**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

Para la evaluación de los riesgos operativos, se tomarán en cuenta los siguientes criterios de clasificación:

**a) Fuente**

- Personas
- Procesos internos
- Sistemas
- Eventos externos

**b) Tipo de evento:**

- Fraude Interno
- Fraude Externo
- Relaciones laborales
- Clientes, productos y prácticas empresariales
- Daños a activos materiales
- Incidencias del negocio y fallos en los sistemas
- Gestión de procesos

**c) Criterios para evaluar los riesgos operacionales**

**Probabilidad:**

Esta calificación estima la frecuencia de ocurrencia de los riesgos operacionales identificados, con base en criterios cualitativos:

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-08</b>	<b>2/3</b>
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	11-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

**Matriz y Mapa de Riesgo**

**Criterios de Clasificación y Evaluación Riesgos Operativos**

**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

<b>Ponderación</b>	<b>Significado</b>	<b>Descripción</b>
1	Improbable	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales. No es probable, o es remoto que suceda.
2	Rara vez	El evento pudo ocurrir en algún momento, en algún día. No es probable pero es posible de que ocurra.
3	Ocasional	El evento podría ocurrir en el algún momento, en algún día. Es posible que pueda presentarse una vez entre uno a tres años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.
5	Frecuente	El evento se espera que ocurra siempre en la mayoría de las circunstancias. Es probable que suceda inmediatamente o en un breve período de tiempo.

**Impacto:**

Esta calificación estima la posible severidad que tendría en la entidad la materialización de los riesgos operacionales identificados, con base en criterios cualitativos:

<b>Ponderación</b>	<b>Significado</b>	<b>Descripción</b>
1	Insignificante	Sin perjuicios, no existe un impacto potencial, baja pérdida financiera.
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, liberado localmente, se contuvo inmediatamente, pérdidas financieras.
3	Moderado	Requiere tratamiento médico, afecta en el corto tiempo, contenido con asistencia externa, pérdida financiera alta.
4	Mayor	Perjuicios extensivos, pérdida de capacidad de producción, impacto serio, sin efectos nocivos, pérdida financiera mayor.
5	Catastrófico	Muerte; -liberación tóxica con efectos nocivos; -enorme pérdida financiera: -dificultad de recuperación.

PT	FIN-RO-08	3/3
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	11-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

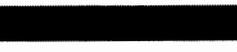
**Matriz y Mapa de Riesgo**

**Criterios de Clasificación y Evaluación de los Riesgos Operativos**

**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

**Categoría:**

Es el resultado de multiplicar la ponderación asignada al impacto y la probabilidad, por lo se define ponderaciones siguientes:

Ponderación	Significado	Ponderación	Descripción
M	Mínimo	0 – 1 	Las actividades contienen un riesgo mínimo que probablemente no suceda. Se puede continuar con estas actividades de acuerdo con lo planificado.
B	Bajo	2 – 3 	Las actividades contienen un riesgo pequeño que probablemente no suceda. Se puede continuar con estas actividades de acuerdo con lo planificado.
M	Moderado	4 – 9 	Las actividades contienen algún nivel de riesgo que probablemente no suceda. Se debe considerar qué se podría hacer para gestionar el riesgo y evitar resultados negativos.
A	Alto	10 – 12 	Las actividades contienen riesgos potencialmente graves que, probablemente, pueden suceder. Se deben aplicar estrategias proactivas de gestión de riesgos para reducir el riesgo. Se debe considerar la manera de modificar o eliminar los riesgos inaceptables.
E	Extremo	13 – 25 	Las actividades contienen niveles de riesgo inaceptables, incluida la posibilidad de daños catastróficos y críticos. Se debe considerar la posibilidad de eliminar o modificar las actividades con esta clasificación, luego de aplicar todas las estrategias de mitigación razonables.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-09</b>	<b>1/5</b>
Hecho Por:	mara	15-01-2013
Revisado por:	veta	18-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Matriz y Mapa de Riesgos**  
**Evaluación de Expedientes de Pagarés Financieros**  
**Revisado al 31 de Diciembre 2012**

Seleccionamos una muestra de expedientes de pagarés financieros vigentes al 31 de diciembre del 2012, siendo éstas:

Caso	No.	Beneficiario	Moneda	Monto Q	Observación
1	6250	Nelson Dubon	\$	250,000.00	Revisado
2	6259	Octavio López	\$	100,000.00	Revisado
3	6260	Daniel Garcia	\$	200,000.00	Revisado
4	6350	Regina Corzo	\$	25,000.00	Revisado
5	6825	Salomón Mejía	\$	3,000.00	Revisado
6	1395	María Santizo	Q.	100,000.00	Revisado
7	1005	Manuel Sabina	Q.	28,700.00	Revisado
8	1009	Miguel Coyote	Q.	50,000.00	Revisado
10	1256	Tres R, S. A.	Q.	2,500,000.00	Revisado
11	1125	José Luis López Castro	Q.	75,000.00	Revisado
12	1236	Hilda Jerez Estrada	Q.	81,149.68	Revisado
13	1136	lesbia Yadira Espino	Q.	20,000.00	Revisado
14	1425	Miguelito Pastor	Q.	75,000.00	Revisado
15	1225	María Rosario Batz	Q.	10,000.00	En uso de ente fiscalizador
16	1222	Las Hernández , S. A.	Q.	87,000.00	Revisado
17	1186	Elvira Recinos	Q.	330,000.00	Revisado
18	1160	Pablo Sacul	Q.	40,000.00	Revisado
19	1001	Ana Marina Luna	Q.	250,000.00	Revisado
20	1008	Peces e Iguanas, S. A.	Q.	1,500,000.00	En uso de ente fiscalizador
21	1110	Humberto Samayoa	Q.	125,000.00	Revisado
22	1666	Carina Guerra	Q.	5,000,000.00	Revisado
23	1156	Judith Cardona	Q.	8,000,000.00	Revisado
24	1234	Rosarina Aguilar	Q.	3,000,000.00	Revisado
25	1432	Humberto Gómez	Q.	300,000.00	Revisado
32	1168	Alfredo Coc Cuz	Q.	4,000,000.00	Revisado
33	1115	Financiera de Inversiones, S.A.	Q.	2,000,383.56	Revisado
34	1186	Victor Manuel Moran	Q.	3,000,000.00	Revisado
35	1190	Iglesia Pan de Vida	Q.	1,100,000.00	Revisado
36	1156	Iglesia Pan de Vida	Q.	3,000,000.00	Revisado
37	1225	Iglesia Pan de Vida	Q.	1,041,136.99	Revisado
38	1119	Ernesto Edgardo Wagner	Q.	1,150,000.00	Revisado
39	1325	Contec, S. A.	Q.	3,500,000.00	Revisado
40	1452	Financiera de Occidente, S. A.	Q.	12,000,000.00	Revisado
41	1525	José Adrian Álvarez	Q.	25,000.00	En uso de ente fiscalizador
42	1356	José Ramiro Mámol	Q.	2,000,000.00	Revisado
<b>Total Muestra seleccionada</b>				<b>∑ 54,966,370.23</b>	<b>62%</b>
Total Muestra revisada				39 53,431,370.23	60%
Total Muestra No revisada				3 1,535,000.00	2%
Valor no considerado				490 34,116,139.13	38%
<b>Según balance al 31.12.2011</b>				<b>∑ 532 ∑ 89,082,509.36</b>	<b>∑ 100%</b>

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-09</b>	<b>2/5</b>
Hecho Por:	mara	15-01-2013
Revisado por:	veta	18-01-2013

### Financiera Inversión Segura, S. A

De la revisión de los expedientes se obtuvo el siguiente resultado:

Documentos	Cumplimiento						Total	%
	Si	%	No	%	N/A	%		
a Existencia Formulario IVE FI-01	22	76	7	24	0	0	29	100
b Existencia Formulario IVE FI-02	7	70	3	30	0	0	10	100
c IVE con firma elaborado	25	64	14	36	0	0	39	100
d IVE con firma revisado	25	64	14	36	0	0	39	100
e IVE con firma autorizado	25	64	14	36	0	0	39	100
f IVE con firma inversionista	28	72	11	28	0	0	39	100
g IVE actualizado	32	82	7	18	0	0	39	100
h Fotocopia de recibo agua, luz ó teléfono	24	62	15	38	0	0	39	100
i Documento de identificación inversionistas: cedula, DPI ó acta constitución según caso.	33	85	6	15	0	0	39	100
j Patente de comercio y otros	8	21	2	5	29	74	39	100
k Copia de Certificado de custodia	28	72	11	28	0	0	39	100
l Solicitud de apertura o reinversión	32	82	7	18	0	0	39	100
m Fotocopia u original de boleta de depósito de inversión	37	95	2	5	0	0	39	100
n Autorización por escrito de tasas de interés preferente	10	26	5	13	24	62	39	100

### Conclusión:

Con base a la muestra revisada se determinó que existen deficiencias en el cumplimiento de los requisitos o documentos mínimos que deben adjuntarse en la apertura de pagarés financieros. (Ver FIN-ROP-07)

### Anexo I

Presunción de riesgo: expedientes sin boletas de soporte del ingreso de los fondos.

Caso	No.	Beneficiario	Moneda	Monto Q	Observación
1	1136	lesbia Yadira Espino	Q.	20,000.00	Boleta de depósito fue extraviada por mensajero, ingreso se corroboró en estado de cuenta.
2	1110	Humberto Samayoa	Q.	125,000.00	No se tiene copia de boleta de depósito en expediente. Ingreso verificado en estado de cuenta.
<b>Total</b>				<b>Σ145,000.00</b>	

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-09</b>	<b>3/5</b>
Hecho Por:	mara	15-01-2013
Revisado por:	veta	18-01-2013

**Anexo 2**

Presunción de riesgo: Pérdida o sustracción de pagarés emitidos.

Descripción	Arqueo	
	Cantidad	Valor Q.
<b>Pagarés Financieros Q.</b>		
Contabilidad	532	67,843,733.91
Inventario físico (-)	530	67,645,244.29
<b>Variación</b>	<b>-2</b>	<b>(198,489.62)</b>
<b>Pagarés Financieros US\$</b>		
Contabilidad	11	2,540,662.17
Inventario físico (-)	11	2,540,662.17
<b>Variación</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

Faltante de láminas de pagarés financiero vigente:

Caso	No.	Beneficiario	Moneda	Monto Q	Observación
8	1009	Miguel Coyote	Q.	50,000.00	Pagaré 1009 del 28/10/2011
16	1222	Las Hernández, S. A.	Q.	148,489.62	Pagaré 1222 del 01/08/2011
<b>Total</b>				<b>Σ 198,489.62</b>	

**Anexo 3**

Presunción de riesgo: Expedientes sin fotocopia del documento de identificación personal del beneficiario.

Caso	No.	Beneficiario	Moneda	Monto Q	Observación
5	6825	Salomón Mejía	\$	3,000.00	
6	1395	María Santizo	Q.	100,000.00	
7	1005	Manuel Sabina	Q.	28,700.00	
12	1236	Hilda Jerez Estrada	Q.	81,149.68	
13	1136	lesbia Yadira Espino	Q.	20,000.00	
14	1425	Miguelito Pastor	Q.	75,000.00	
<b>Total</b>				<b>307,849.68</b>	<b>Σ</b>

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-09</b>	<b>4/5</b>
Hecho Por:	mara	15-01-2012
Revisado por:	veta	18-01-2012

**Anexo 4**

Presunción de riesgo: Errores e irregularidades del personal en el ingreso de la información al sistema.

	Deficiencias determinadas de la comparación sistema auxiliar contra arqueos pagarés	Cantidad Casos	Número de caso de referencia o de pagaré financiero
1	Pagarés físicos con fecha de emisión diferente a la registrada en el sistema auxiliar.	6	1,10,22,26,29,30
	Pagarés físicos archivados de meses anteriores, sin una o ninguna firma requerida.	4	3,7,13,15,
	Pagarés físicos en proceso de firmas emitidos en el período del 25/12/2012 al 31/12/2012.	14	Del 1635 a 1648
	Pagarés liquidados y archivados en expedientes sin sello de "Cancelados".	2	1005, 1236
	Pagarés financieros con errores en el nombre del inversionista.	2	28, 45
	Pagaré impreso con tipo de tasa variable según reporte de sistema tiene registrada tipo tasa fija.	2	11, 18
2	Se observó que los pagarés financieros emitidos se encuentran custodiados en un archivo con acceso libre, bajo la responsabilidad de la encargada de sección de Pagarés Financieros.		

**Anexo 5**

Presunción de riesgo: Errores e irregularidades del personal en la aplicación de tasas de intereses no autorizadas.

Caso	No.	Beneficiario	Plazo días	Monto Q.	Tasa Interés		Efecto Q.
					Pagaré Físico	Variación	
6	1395	María Santizo	365	100,000.00	6.75	0.75	750.00
7	1005	Manuel Sabina	180	28,700.00	6.25	0.75	106.15
13	1136	Jesbía Yadira Espino	180	20,000.00	6.25	1.00	98.63
38	1119	Ernesto Edgardo Wagner	365	1,150,000.00	7.00	0.75	8,625.00
40	1452	Financiera de Occidente, S. A.	365	12,000,000.00	8.00	1.00	120,000.00
<b>Total</b>				<b>Σ 13,298,700.00</b>			<b>Σ 129,579.78</b>

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-09</b>	<b>5/5</b>
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

### Anexo 6

Presunción de riesgo: Aplicación de sanciones económicas por parte de la Superintendencia de Bancos, debido incumplimiento en lo relativo a los formularios a la correcta elaboración de los formularios IVE.

Descripción de Referencias	
a	Sin firma Elaborado
b	Sin firma Revisado
c	Sin firma Autorizado
d	Sin firma Inversionista
e	desactualizado
x	Cumple

Caso	No.	Beneficiario	Moneda	Monto Q	Sanción	Referencia				
						a	b	c	d	e
2	6259	Octavio López	\$	100,000.00	US\$10,000.00 a US\$ 50,000.00 atendiendo a la gravedad del hecho. **	✓	✓	✓	x	08/02/2009
3	6260	Daniel García	\$	200,000.00		x	✓	x	x	12/12/2010
4	6350	Regina Corzo	\$	25,000.00		✓	x	✓	✓	12/08/2010
5	6825	Salomón Mejía	\$	3,000.00		x	x	x	x	
7	1005	Manuel Sabina	Q.	28,700.00		x	x	✓	✓	01/08/2010
8	1009	Miguel Coyote	Q.	50,000.00		x	x	x	x	13/04/2009
10	1256	Tres R, S. A.	Q.	2,500,000.00		x	x	x	✓	
11	1125	José Luis López Castro	Q.	75,000.00		✓	✓	x	x	
12	1236	Hilda Jerez Estrada	Q.	81,149.68		x	x	x	✓	11/11/2010
14	1425	Miguelito Pastor	Q.	75,000.00		x	x	x	x	
16	1222	Las Hernández, S. A.	Q.	87,000.00		x	✓	✓	✓	
17	1186	Elvira Recinos	Q.	330,000.00		✓	x	x	x	13/02/2009
18	1160	Pablo Sacul	Q.	40,000.00		x	x	x	✓	
19	1001	Ana Marina Luna	Q.	250,000.00		x	x	x	✓	
21	1110	Humberto Samayoa	Q.	125,000.00		x	x	x	✓	
24	1234	Rosarina Aguilar	Q.	3,000,000.00		✓	✓	✓	x	
25	1432	Humberto Gómez	Q.	300,000.00		x	x	x	x	
33	1115	Financiera de Inversiones, S.A.	Q.	2,000,383.56		10,000.00	x	x	x	x
38	1119	Ernesto Edgardo Wagner	Q.	1,150,000.00		7.81083	x	x	x	x
<b>Total</b>				<b>Σ 10,420,233.24</b>		<b>78,108.30</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

\*\* Decreto 67-2001 Ley de Lavado de Dinero. Artículo 31 Procedimiento y Sanciones.  
Tipo cambio de referencia Banco de Guatemala US\$1 x Q. 7.81083.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-10</b>	
Hecho Por:	moca	16-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

### Financiera Inversión Segura, S. A.

### Identificación, Evaluación y Clasificación Riesgos Operativos

### Pagarés Financieros

### Período Revisado Enero a Diciembre 2012

Identificados los riesgos se procede a clasificarlos y evaluarlos, según los criterios especificados en **FIN-RO-08**:

No.	Riesgo identificado	Clasificación		Evaluación del riesgo			Referencia
		Fuente	Tipo de Evento	Probabilidad	Impacto	Criticidad	
ROP-1	Fraude por emisión de obligaciones financieras sin que exista un flujo de caja relacionado.	Proceso Interno	Fraude Interno	2	4	8	FIN-ROP-09 Anexo 1
ROP-2	Uso inadecuado de productos de captación para operaciones relacionadas con Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo.	Eventos Externos	Clientes, productos y prácticas empresariales	2	3	6	FIN-ROP-09
ROP-3	Pérdida o sustracción de láminas que amparan la emisión de obligaciones financieras.	Proceso Interno	Gestión de procesos	2	3	6	FIN-ROP-09 Anexo 2
ROP-4	Inapropiado asesoramiento del producto por parte del personal encargado de comercialización.	Proceso Interno	Fraude Interno	2	2	4	FIN-RO-06
ROP-5	Expedientes de inversionistas con deficiencias en los formularios y documentos mínimos requeridos.	Proceso Interno	Clientes, productos y prácticas	3	4	12	FIN-RO-09
ROP-6	Suplantación de identidad o uso de documentos falsos.	Procesos	Fraude Externo	4	3	12	FIN-ROP-09 Anexo 3
ROP-7	Revisión inapropiada de solicitud y documentos de soporte de expedientes de pagarés financieros por parte de ejecutivo de negocios.	Personas	Gestión de procesos	3	2	6	FIN-ROP-09
ROP-8	Ingreso de datos incorrectos a los sistemas de información por parte de los encargados de pagarés financieros.	Personas	Gestión de procesos	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 4
ROP-9	Tasas preferenciales de interés no autorizadas.	Personas	Fraude Interno	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 5
ROP-10	Omisión o irregularidades en la información de los formularios IVE.	Personas	Gestión de procesos	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 6
ROP-11	Apertura de Pagarés Financieros que no cumplen con los requisito establecidos.	Personas	Gestión de procesos	3	4	12	FIN-RO-09
ROP-12	Sustracción o abuso de información privilegiada por personal interno o externo.	Sistemas	Fraude Interno	1	4	4	FIN-ROP-09 Anexo 4
ROP-13	Inconsistencia de información entre los saldos contables y los registros auxiliares de pagarés financieros.	Procesos internos	Fraudes Internos	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 2
ROP-14	Inadecuada custodia de formas pre numeradas para la impresión de Pagarés Financieros.	Procesos internos	Gestión de procesos	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 4
ROP-15	Pagarés financieros con irregularidades en la impresión versus la información del sistema.	Personas	Gestión de procesos	3	4	12	FIN-ROP-09 Anexo 4
ROP-16	Inexistencia de inventario físico de Pagarés Financieros.	Proceso Interno	Gestión de procesos	3	3	9	FIN-ROP-05

PT		FIN-RO-11
Hecho Por:	moca	17-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Matriz de Evaluación de Controles de Riesgos Identificados**  
**Pagarés Financieros**  
**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

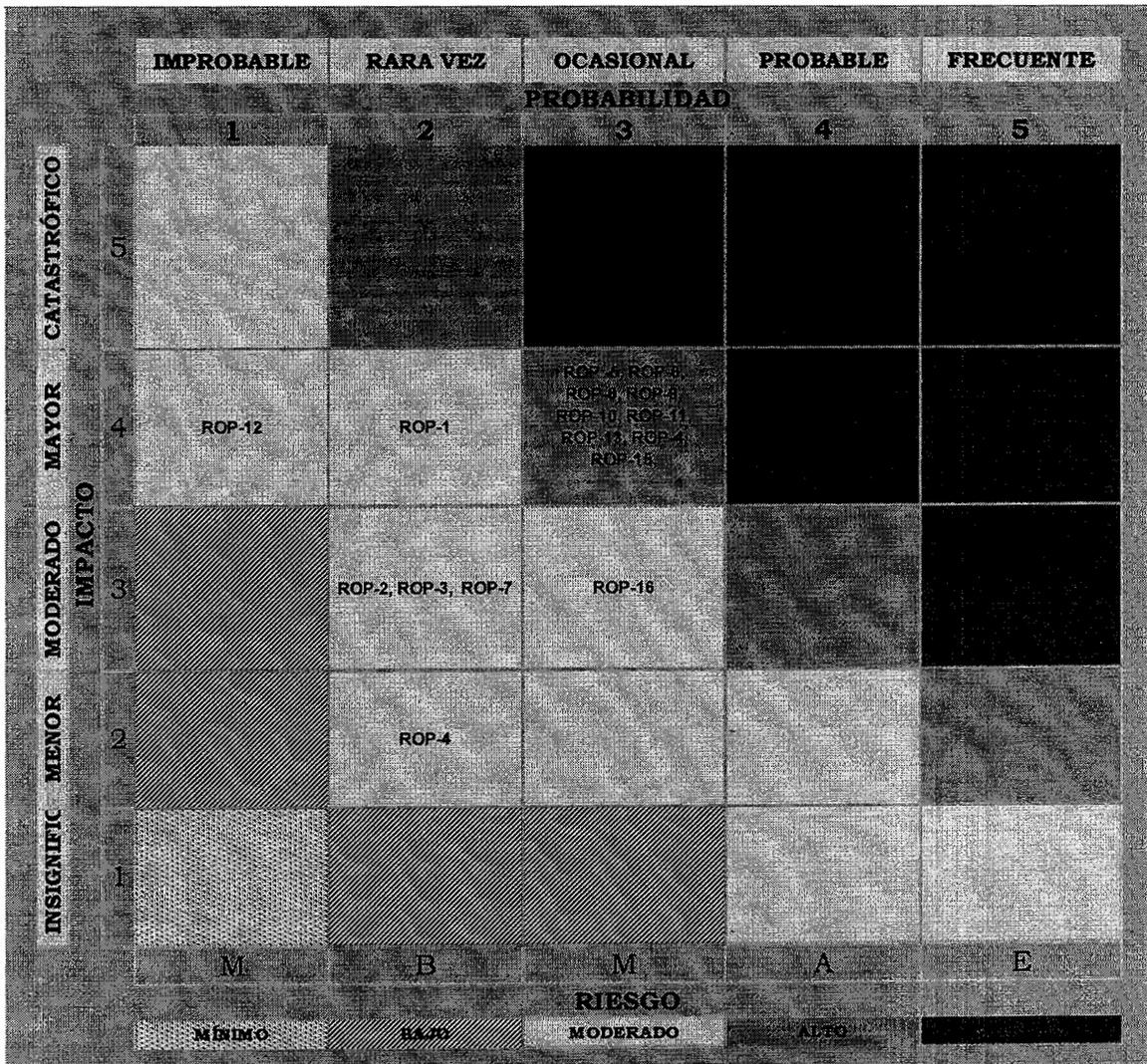
Clasificados y evaluados los riesgos identificados se ordena por la criticidad de mayor a menor exposición a riesgo:

No.	Riesgo identificado	Riesgo Potencial Criticidad	Riesgo Potencial Q.	Controles Existentes
ROP-10	Omisión o irregularidades en la información de los formularios IVE.	12	78,108.30	Segregación de funciones entre la persona que llena, revisa y autoriza el formulario.
ROP-11	Apertura de Pagarés Financieros que no cumplen con los requisitos establecidos.	12		Ninguno
ROP-13	Inconsistencia de información entre los saldos contables y los registros auxiliares de pagarés financieros.	12		Ninguno
ROP-14	Inadecuada custodia de formas pre numeradas para la impresión de Pagarés Financieros.	12		Custodia de formas en archivo de encargado de Pagarés Financieros
ROP-15	Pagarés financieros con irregularidades en la impresión versus la información del sistema.	12		Supervisión a nivel superior
ROP-5	Expedientes de inversionistas con deficiencias en los formularios y documentos mínimos requeridos.	12		Ninguno
ROP-6	Suplantación de identidad o uso de documentos falsos.	12	307,849.68	Ninguno
ROP-8	Ingreso de datos incorrectos a los sistemas de información por parte de los encargados de pagarés financieros.	12		Ninguno
ROP-9	Tasas preferenciales de interés no autorizadas.	12	129,579.78	Ninguno
ROP-16	Inexistencia de inventario físico de Pagarés Financieros.	9		Ninguno
ROP-1	Fraude por emisión de obligaciones financieras sin que exista un flujo de caja relacionado.	8	145,000.00	Ninguno
ROP-2	Uso inadecuado de productos de captación para operaciones relacionadas con Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo.	6		Formulario IVE
ROP-3	Pérdida o sustracción de láminas que amparan la emisión de obligaciones financieras.	6	198,489.62	Ninguno
ROP-7	Revisión inapropiada de solicitud y documentos de soporte de expedientes de pagarés financieros por parte de ejecutivo de negocios.	6		Segregación de funciones entre quien promociona y emite los Pagarés financieros
ROP-12	Sustracción o abuso de información privilegiada por personal interno o externo.	4		Ninguno
ROP-4	Inapropiado asesoramiento del producto por parte del personal encargado de comercialización.	4		Ninguno
<b>Total</b>			<b>859,027.38</b>	

PT	FIN-RO-12 1/2	
Hecho Por:	moca	20-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Matriz de Calor de Riesgos Identificados y Evaluados**  
**Pagarés Financieros**  
**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

De acuerdo con la valoración y calificación de los riesgos operativos identificados por niveles de impacto y probabilidad, se procede a elaborar la matriz de riesgo, situando en las casillas donde se produjo la intersección de los riesgos identificados:



Nota: Dentro de la matriz anterior se tomó en cuenta únicamente el número de referencias de riesgo operativo identificado.

<b>PT</b>	<b>FIN-RO-12 2/2</b>	
Hecho Por:	moca	05-01-2013
Revisado por:	veta	10-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Matriz de Calor de Riesgos Identificados y Evaluados**  
**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

Los riesgos altos y extremos son aquellos en los que la empresa debe enfocar sus esfuerzos para minimizar su impacto. Los riesgos moderados, bajos y mínimos deben ser tratados por la empresa, pero su grado de importancia es a mediano y largo plazo.

PT FIN-RO-13		
Hecho Por:	mara	20-01-2013
Revisado por:	veta	22-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cálculo de Requerimiento de Capital**  
**Método de Indicadores Básicos**  
**Período Revisado Enero a Diciembre 2012**

Para el cálculo de requerimiento de capital por Riesgo Operativo en Financiera Inversión Segura, S. A., se utilizará el Método de Indicadores Básicos (BIA), para el cual se determina los ingresos brutos anual de los últimos tres años:

Cifras Expresadas en Quetzales	
Año	Φ Ingresos Brutos
2009	18,325,450.00
2010	17,523,423.00
2011	17,926,352.00

Se determina el promedio de los ingresos brutos, multiplicando el resultado por el factor del 15% establecido por el Comité Basilea.

Cifras Expresadas en Quetzales				
Año	Ingresos Brutos	Promedio	Factor	Capital Regulatorio
2009	18,325,450.00	17,925,075.00	15%	2,688,761.25
2010	17,523,423.00			
2011	17,926,352.00			
<b>Total</b>	<b>Σ 53,775,225.00</b>			

El requerimiento de capital por Riesgo Operativo de la entidad, asciende a Q. 2,688,761.25.

PT	MC	
Hecho Por:	mara	05-01-2013
Revisado por:	veta	12-01-2013

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Cédula de Marcas**

<u>Descripción</u>	<u>Marca</u>
Viene de papel de trabajo	
Va a papel de trabajo	
Suma Vertical	$\Sigma$
Suma Horizontal	
Cotejado contra fuente interna	<b>&amp;</b>
Cotejado contra Registros Contables	$\Phi$
Cédula de referencia	FIN-RO-
Acceso Habilitado	✓
Acceso Deshabilitado	x
Acceso a nivel de consulta	
Eliminación de Acceso	x.

**Financiera Inversión Segura, S. A.**

Guatemala, 10 de febrero de 2013

Señores miembros del Consejo de Administración:

Con base a lo requerido en nombramiento CA-2012-05 del 03 de enero del presente año, informamos lo siguiente:

**I. ALCANCE**

La intervención incluye la revisión de aspectos relacionados a las personas, sistemas y procesos de emisión y control de Obligaciones Financieras, considerando las etapas de identificación, evaluación y control del riesgo operativo.

**II. OBJETIVOS****General**

Evaluar la vulnerabilidad del riesgo operacional respecto de los procesos de emisión y control de Pagarés Financieros.

**Específicos**

- Evaluar la gestión del riesgo operacional respecto de los procesos indicados, en sus etapas de identificación, evaluación y control.
- Evaluación de la seguridad y resguardo de los documentos de soporte y valores que son manejados en el área.
- Detección de fraudes y errores operativos.
- Efectuar las recomendaciones pertinentes para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional.

La metodología general utilizada para el cumplimiento de los objetivos, son los lineamientos dictados por el Comité de Basilea II; al igual que otra metodología que se considera como mejores prácticas recomendadas, como lo es el Estándar Australiano AS/NZS 4360:1999.

## RESULTADOS

Derivado de la identificación y evaluación de los riesgos operacionales significativos y de la solidez de los controles relacionados, se determinó las vulnerabilidades siguientes:

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Recomendación	Criticidad
<b>1. Ambiente de Control</b>			
1.1	No hay un proceso formal de concientización a los empleados respecto al contenido y comprensión del Código de Ética de la institución.	Debe planificarse por lo menos una vez al año la capacitación de empleados en relación al contenido del Código de Ética de la institución, dejando constancia por escrito de la comprensión, aceptación y cumplimiento de su contenido.	ALTO
1.2	No hay control de uso de internet, ni de dispositivos de salida del equipo en uso de los funcionarios.	Se debe evaluar los puestos y necesidades de los empleados, con la finalidad de implementar un control de limitación de uso de internet y dispositivos de salida.	ALTO
1.3	Se tiene reportes de incidentes con problema de recuperación de información a través de back up.	Requerir el apoyo de la Dirección de Sistemas con la finalidad realizar pruebas periódicas dispositivos y proceso utilizados para back up.	ALTO
1.4	El personal del área manifiesta que laboran en horarios extraordinarios, por el exceso de trabajo, esto se manifiesta principalmente a fin de mes, por la elaboración de reportes manuales y atrasos en los procesos.	La sistematización de los reportes y supervisión adecuada de los procesos ayudara a la disminución del esfuerzo en tiempo de los colaboradores.	MODERADO
1.5	Los manuales de puestos y procedimientos del área están desactualizados.	Actualizar los manuales de puesto y procedimientos a los procesos y necesidades actuales. Esta práctica se deber implementar al momento de tener modificaciones.	MODERADO
1.6	Se tiene deficiencias en la reportaría generada por el sistema de información, ya que generan campos adicionales que no son de utilidad, por lo que tienen que ser ajustados según las necesidades, así mismo que hay reportes que son elaborados en forma manual, los cuales pudieran ser generados desde el sistema.	Debe elaborarse un inventario de las deficiencias que presentan los reportes generados desde el sistema con la finalidad de solicitar la correcciones necesarias a la Dirección de Sistemas. Adicionalmente se debe elaborar un plan de sistematización de los reportes que actualmente son elaborados en forma manual.	MODERADO

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Recomendación	Criticidad
<b>1. Ambiente de Control</b>			
1.7	Dos empleados manifiestan tener períodos pendientes de gozar, lo anterior es debido a que no ha habido personas que cubran su labores.	Debe implementarse un programa anual de vacaciones a los empleados, así como un plan de rotación interna dentro del área, con la finalidad de dejar cubierta las funciones principales de éstos mientras éstos gozan de su período vacacional.	BAJO
1.8	El personal no ha recibido capacitaciones internas o externas.	Realizar un plan de capacitación de empleados interna y externa conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de incentivar y apoyar el desarrollo profesional.	BAJO
<b>2. Accesos a Sistema de Información</b>			
2.1	Los empleados de la unidad no tiene limitaciones para el acceso a los sistemas, según sus funciones.	El Director del área debe evaluar las actividades asignadas a los funcionarios, y solicitar a la Dirección de Sistemas dar acceso a los sistemas según su funciones que desempeñan.	MODERADO
<b>3. Evaluación de Proceso de Apertura de Pagarés Financiero</b>			
3.1	No hay política escrita de autorización de tasas preferenciales.	Se debe establecer la política de los límites de autorización de tasas preferenciales de los funcionarios, así como los proceso de formalización y control.	ALTO
3.2	La impresión del pagaré financiero se realiza a través de un formato elaborado en hoja de cálculo (Excel), lo que ocasiona diferencia en el documento impreso y la información del sistema.	Requerir a la Dirección de Sistemas hacer las modificaciones al sistema para que se genera la impresión del pagaré financiero.	MODERADO
3.3	No hay un proceso de revisión de los pagarés financieros por parte de un mando medio previos a ser firmados.	Segregar la función de emisión y revisión de pagarés financieros previo a ser firmados por el Gerente General o el Presidente del Consejo de Administración.	MODERADO
3.4	No se realizan arquezos periódicos de los pagarés financieros vigentes.	Programar arqueo mensual de los pagarés vigentes, con la finalidad de cuadrarlos contra la información del sistema.	MODERADO
<b>4. Evaluación de Cédula Narrativa del proesos de Pagaré Financiero</b>			
4.1	No se tiene registro unificado del historial de incidencias y fraudes detectados.	Implementar la elaboración de base de datos unificada que registre los incidentes, irregularidades y fraudes internos o externos.	MODERADO
<b>5. Matriz y Mapa de Riesgos</b>			
5.1	Como resultado de la elaboración de Matriz y Mapa de Riesgo de la revisión de expedientes de pagarés financieros se identificaron 9 riesgos con nivel de criticidad Alto y 7 de riesgo moderado. Los procesos, nivel de riesgo y clasificación se detallan en las matriz y mapa de riesgo elaborada.		

Los riesgos de importancia mínimo, bajo y moderado deben ser tratados por la empresa, por su grado de importancia en el mediano y largo plazo, su mayor esfuerzo debe estar enfocado hacia los riesgos Altos y Extremos, buscando minimizar su impacto.

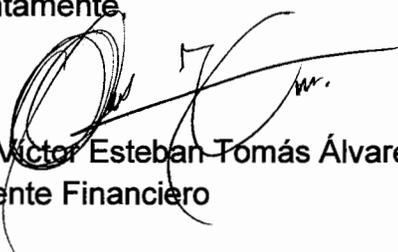
### Recomendación General

Derivado de lo anterior, es necesario que la Gerencia General adopte las medidas pertinentes para robustecer la gestión del riesgo operacional en el proceso de emisión y control de Pagarés Financieros, fortaleciendo los controles relacionados con los riesgos operacionales indicados.

Así mismo, es importante que una vez emprendido un proceso formal de gestión de riesgos, se dé seguimiento del mismo. En ese sentido, se deben establecerse políticas para el monitoreo del riesgo operacional, tales como las siguientes:

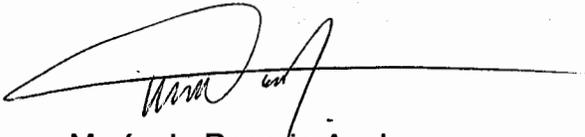
- Implementando un sistema que registre los eventos de riesgo operacional ocurridos, que generen pérdidas y afecten los resultados de la entidad; o bien, otros eventos que aunque no afecten el resultado de una manera expresa, alteren las operaciones normales de la entidad y le afecten negativamente.
- Solicitar el apoyo de la Auditoría Interna, con la finalidad que incluya dentro su planeación anual la supervisión del riesgo operativo.

Atentamente

  
Lic. Víctor Esteban Tomás Álvarez  
Gerente Financiero

  
Marco Omar Cárcamo García

  
Carlos Cartagena

  
María de Rosario Ayala

**Financiera Inversión Segura, S. A.  
Plan de Acción**

Posterior a la discusión y aceptación del informe, se ha elaborado el siguiente plan de acción:

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Criticidad	Recomendación	Implementación		Seguimiento
				Responsable	Fecha	
1.1	No hay un proceso formal de concientización a los empleados respecto al contenido y comprensión del Código de Ética de la institución.	ALTO	Debe planificarse por lo menos una vez al año la capacitación de empleados en relación al contenido del Código de Ética de la institución, dejando constancia por escrito de la comprensión, aceptación y cumplimiento de su contenido.	Gabriela Barrera Recursos Humanos	Primera semana de abril 2013. / Primer trimestre de cada año.	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
1.2	No hay control de uso de internet, ni de dispositivos de salida del equipo en uso de los funcionarios.	ALTO	Se debe evaluar los puestos y necesidades según las funciones de cada colaborador, con la finalidad de establecer e implementar el uso limitado de acceso a internet y a los dispositivos de salida del equipo a bajo su responsabilidad.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Dirección de Sistemas	01/03/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
1.3	Se tiene reportes de incidentes con problema de recuperación de información a través de back up.	ALTO	Requerir el apoyo de la Dirección de Sistemas con la finalidad de realizar pruebas periódicas a los procesos y dispositivos utilizados para la recuperación de back up.	Fernando Antonio Quiñones Mérida Dirección de Sistemas	2013. Pruebas trimes	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
3.1	No hay política escrita de autorización de tasas preferenciales.	ALTO	La Administración debe definir la política de límite de autorización de tasas de interés preferenciales por funcionario, así como los procesos de formalización y control de ésta.	María José Méndez Gerente General	01/04/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-5	Expedientes de inversionistas con deficiencias en los formularios y documentos mínimos requeridos.	ALTO	Se debe asegurar la función entre quién elabora y autoriza la solicitud del inversionista, con la finalidad de implementar una supervisión adecuada al cumplimiento a los requisitos mínimos requeridos y la correcta elaboración de los formularios.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	Aplicación Inmediata	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-6	Suplantación de identidad o uso de documentos falsos.	ALTO	Confrontar la fotocopias con los documentos originales, así como tomar otras medidas de validación del documento de identificación de del cliente, ante las autoridades local emisor de éste.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	Aplicación Inmediata	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>

<sup>1/</sup>Persona temporalmente responsable hasta que se contrate una persona encargada de evaluar los riesgos e implementar el plan de acción.

## Financiera Inversión Segura, S. A. Plan de Acción

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Criticidad	Recomendación	Implementación		Seguimiento
				Responsable	Fecha	
ROP-8	Ingreso de datos incorrectos a los sistemas de información por parte de los encargados de pagarés financieros.	ALTO	Segregar las funciones de ingreso, revisión y cuadro de los pagarés financieros.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa	28/02/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-9	Tasas preferenciales de interés no autorizadas	ALTO	Dejar por escrito la autorización de tasa de interés preferenciales en expediente, con la firma del Gerente General ó bien de la persona autorizada según reglamento.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	Aplicación Inmediata	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-10	Omisión o irregularidades en la información de los formularios IVE.	ALTO	Se debe implementar un plan de capacitación al personal del área respecto a la correcta elaboración de formulario IVE, adicionalmente se deben establecer niveles de supervisión y autorización.	José Adrián Álvarez Oficial de Cumplimiento	01/04/2013 Capacitación y evaluaciones anuales.	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-11	Apertura de Pagarés Financieros que no cumplen con los requisito establecidos.	ALTO	1. Requerir el expediente de inversionista al momento de solicitar la firma de autorizado del pagaré financiero.. 2. Dejar constancia a través de un check list que la papelería fue completada, revisada y autorizada.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	01/03/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-13	Inconsistencia de información entre los saldos contables y los registros auxiliares de Pagarés Financieros.	ALTO	Se debe revisar mensualmente la integración de los saldos contables contra los reportes auxiliares de pagarés financieros, con la finalidad de establecer variaciones e investigar y corregir las causas.	Leonel Antonio Ramírez Contralor // Apoyo Auditoría Interna	31/03/2013 // Pruebas selectivas Auditoría Interna	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-14	Inadecuada custodia de formas pre numeradas para la impresión de Pagarés Financieros.	ALTO	Solicitar el traslado de las existencias de formas pre numeradas a un lugar con acceso restringido, controlado y seguro, manteniendo el Encargado de emisión de Pagarés un stock mínimo para los documentos que se emitan a diario.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	28/02/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-15	Pagarés con irregularidades en la impresión versus la información del sistema.	ALTO	Reforzar la supervisión de los pagarés financieros emitidos, así mismo se debe requerir a los responsables de la emisión un adecuado control en la calidad.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa	28/02/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>

<sup>1/</sup>Persona temporalmente responsable hasta que se contrate una persona encargada de evaluar los riesgos e implementar el plan de acción.

## Financiera Inversión Segura, S. A. Plan de Acción

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Críticidad	Recomendación	Implementación		
				Responsable	Fecha	Seguimiento
1.4	El personal del área manifiesta que laboran en horarios extraordinarios, por el exceso de trabajo, esto se manifiesta principalmente a fin de mes, por la elaboración de reportes manuales y atrasos en los procesos.	MODERADO	1. Hace un planificación de la sistematización de los reportes con base a su prioridad. 2. Adicionalmente se debe evaluar los procesos con la finalidad de disminuir esfuerzos y enfocar los recursos a los puntos débiles.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Dirección de Sistemas	Se incluirá en la programación de incorporación a partir del 01/08/2013.	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
1.5	Los manuales de puestos y procedimientos del área están desactualizados.	MODERADO	Se debe actualizar los manuales de puestos y procedimientos. Esta práctica se debe implementar al momento de tener modificaciones a los procesos.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa	01/03 al 15/03/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
1.6	Se tiene deficiencias en la reportaría generada por el sistema de información, ya que generan campos adicionales que no son de utilidad, por lo que tienen que ser ajustados según las necesidades, así mismo que hay reportes que son elaborados en forma manual, los cuales pudieran ser generados desde el sistema.	MODERADO	Debe elaborarse un inventario de la deficiencias que presentan los reportes generados desde el sistema, con la finalidad de solicitar las correcciones a la Dirección de Sistemas. Adicionalmente se debe elaborar un plan de sistematización de los reportes que actualmente son elaborados en forma manual.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Dirección de Sistemas	Se incluirá en la programación de incorporación a partir del 01/08/2013.	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
2.1	Los empleados de la unidad no tiene limitaciones para el acceso a los sistemas, según sus funciones.	MODERADO	El Director del área debe evaluar las actividades asignadas a los funcionarios, y solicitar a la Dirección de Sistemas dar acceso a los sistemas según su funciones.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Dirección de Sistemas	28/02 al 05/03/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
3.2	La impresión del pagaré financiero se realiza a través de un formato elaborado en hoja de cálculo (Excel), lo que ocasiona diferencia en el documento impreso y la información del sistema.	MODERADO	Se debe solicitar a la Dirección de Sistemas hacer las modificaciones al sistema, para que éste se genere la impresión del pagaré financiero.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Dirección de Sistemas	28/02 al 05/03/2013	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
3.3	No hay un proceso de revisión de los pagarés financieros por parte de un mando medio previos a ser firmados.	MODERADO	Segregar la función de emisión y revisión de pagarés financieros previo a ser firmados por el Gerente General o el Presidente del Consejo de Administración.	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa / Apoyo Contralor	Aplicación Inmediata	Víctor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>

<sup>1/</sup>Persona temporalmente responsable hasta que se contrate una persona encargada de evaluar los riesgos e implementar el plan de acción.

**Financiera Inversión Segura, S. A.**  
**Plan de Acción**

Ref.	Vulnerabilidad al Riesgo	Criticidad	Recomendación	Implementación		Seguimiento
				Responsable	Fecha	
4.1	No se tiene registro unificado del historial de incidencias y fraudes detectados.	MODERADO	Implementar la elaboración de base de datos unificada que registre los incidentes, irregularidades y fraudes internos o externos.	María José Méndez Gerente General	01/08 al 31/12/2013	Victor Esteban Tomas Álvarez Dirección Financiera. <sup>1/</sup>
ROP-16	Inexistencia de inventario físico de Pagars Financieros.	MODERADO	Realizar inventario trimestral dejando constancia del resultado, así como de las variaciones identificadas.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	28/02/2013 elaboración mensual	María del Rosario Ayala. Contralor. <sup>1/</sup>
ROP-1	Fraude por emisión de obligaciones financieras sin que exista un flujo de caja relacionado.	MODERADO	Utilizar una cuenta de control transitoria. Adicionalmente se deben elaborar conciliaciones de cuentas e implementar evaluaciones y revisiones de su correcta elaboración y manejo.	Marta Mercedes Barrios Hércules Contador General	28/01/2013	Leonel Antonio Ramirez Contralor. <sup>1/</sup>
ROP-2	Uso inadecuado de productos de captación para operaciones relacionadas con Lavado de Dinero o Financiamiento al Terrorismo.	MODERADO	1. Capacitar constantemente al personal en relación a la Ley de Lavado de dinero y otros activos, así como de la Ley para prevenir y reprimir el Financiamiento del Terrorismo. 2. Monitoreo de transacciones inusuales y reportes de operaciones sospechosas.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	Aplicación Inmediata	José Adrián Álvarez Oficial de Cumplimiento. <sup>1/</sup>
ROP-3	Pérdida o sustracción de láminas que amparan la emisión de obligaciones financieras.	MODERADO	Arquear trimestralmente los pagarés financieros emitidos, dejando constancia por escrito de su elaboración, cuadro y variaciones.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	28/02/2013 elaboración mensual	María del Rosario Ayala. Contralor. <sup>1/</sup>
ROP-7	Revisión inapropiada de solicitud y documentos de soporte de expedientes de pagarés financieros por parte de ejecutivo de negocios.	MODERADO	Reforzar la revisión por parte de un nivel superior.	Mima Menéndez Mata Encargada de Obligaciones Financieras	Aplicación Inmediata	Saúl Enrique Muñoz Dirección Comercial y Operativa. <sup>1/</sup>

<sup>1/</sup>Persona temporalmente responsable hasta que se contrate una persona encargada de evaluar los riesgos e implementar el plan de acción.

Guatemala, 12 febrero del 2013.

## **CONCLUSIONES**

- 1) La Superintendencia de Bancos está promoviendo en las entidades bancarias privadas, la observancia de medidas encaminadas a la administración del riesgo operativo, con el objeto de ir avanzando hacia los lineamientos internacionales de supervisión bancaria dictadas por el acuerdo de Basilea II, considerando al riesgo operativo de igual importancia que el de mercado y crédito.
- 2) La administración del riesgo operacional no es nueva en las instituciones financieras, sin embargo ha crecido la necesidad de integrarlo dentro de todos los procesos de la institución, con los objetivos de mejorar su administración, documentar y corregir debilidades a lo largo de toda la Institución, reduciendo los requerimientos mínimos de capital y la obtención de información confiable, exacta y oportuna, obteniendo con ello más elementos de juicio para la toma de decisiones.
- 3) Las Obligaciones Financieras de una Sociedad Financiera Privada, son tan vulnerables al riesgo operativo como cualquier otra área, siendo sus procesos sensibles a pérdidas, como consecuencia de procesos, personas, o sistemas internos inadecuados o bien de acontecimientos externos.
- 4) La existencia de un control interno apropiado dentro de la entidad, constituye un elemento fundamental en la administración de riesgo operativo, apoyará aportando elementos que fortalezcan la adecuada segregación de funciones, el cumplimiento a normativas internas y externa, así como la obtención de información confiable y oportuna.

- 5) Las Sociedades Financieras deben tener como parte de su organización, una unidad especializada y responsable de la evaluación y administración de los riesgos a los que están expuestos, apoyando con ello al logro de sus objetivos, así como a minimizar la posibilidad de daños a su estructura financiera.
  
- 6) Los principales riesgos operacionales inherentes a los procesos de emisión y control de Pagarés Financieros en un Sociedad Financiera Privada se relacionan a:
  - a. Omisión o irregularidades de los documentos mínimos requeridos que soportan la apertura de los pagarés financieros.
  - b. Inconsistencia entre la información contable y los sistemas auxiliares.
  - c. Custodia Inadecuada de láminas emitidas y papel seguridad utilizado para impresión de pagarés financieros.
  - d. Errores e irregularidades de ingreso de datos a los sistemas auxiliares.
  - e. Inconsistencia en los procesos de control.
  - f. Deficiencia en los controles de entrada, salida y resguardo de la información en el sistema.
  - g. Falta de sistematización de proceso y reportería.

### **RECOMENDACIONES**

- 1) Que la Gerencia General, debe aplicar las políticas de concientización al personal a todo nivel, respecto los beneficios que se pueden obtener en la gestión del riesgo operativo, tales como: facilitar el logro de los objetivos del negocio, mejoras en los procesos, reducir las pérdidas operacionales, fortalecer la cultura y reputación institucional.
- 2) Que la Gerencia General de la Sociedad Financiera debe implementar La Administración del riesgo operativo a todo nivel, como un proceso integral, con la finalidad de fortalecer las actividades de control, definir límites de riesgo aceptable y medidas de monitoreo oportunas.
- 3) Que la Administración de la Sociedad Financiera, debe adoptar buenas prácticas recomendadas para una adecuada administración de riesgo, así como aplicar una metodología que apoye en el proceso de administración de riesgo operativo, desde la fase de identificación del riesgo hasta el tratamiento del mismo, con la finalidad de mitigar a su menor expresión las pérdidas por este tipo de riesgo.
- 4) Que las Entidades Financieras guatemaltecas, en lo aplicable, deben establecer políticas y procedimientos para gestionar sus riesgos operacionales respecto de los procesos, actividades y productos relevantes, implementando los métodos y mecanismos necesarios para identificar, evaluar, controlar, monitorear y divulgar sus riesgos operacionales.

- 5) Que la Gerencia General debe someter ante el Consejo de Administración la solicitud de autorización de la creación de la Unidad de Riesgos dentro de la estructura de la Entidad Financiera, con la finalidad que el proceso de administración de riesgo, sea ejecutada por personal capaz y con la suficiente independencia y autorización.
  
- 6) Que la Gerencia General y la Dirección Comercial y Operativa, deben dar seguimiento a la aplicación de las medidas correctivas definidas en el plan de acción a corto y mediano plazo, con el objetivo primordial de minimizar el nivel de los riesgos detectados en la intervención realizada al área de Obligaciones Financieras.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1) Comité de Basilea de Supervisión Bancaria: Sanas Prácticas para la Gestión y supervisión del Riesgo Operativo, febrero 2003, Banco de Pagos Internacionales. 22 págs.
- 2) Comité de Basilea, Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva. Septiembre de 1997. 8 Págs.
- 3) Comité De Supervisión Bancaria De Basilea. "Prácticas sanas para la administración y supervisión del riesgo operativo" Febrero 2003. Págs. 279.
- 4) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado Técnicas de Aplicación (COSO II) – Septiembre 2004 - 125 Págs.
- 5) Congreso De La República De Guatemala, Decreto número 02-70 y 33-2003. Código de Comercio y sus Reformas. Págs. 228
- 6) Congreso De La República De Guatemala, Decreto número 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Págs. 49
- 7) Congreso De La República De Guatemala, Decreto número 58-2005. Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.
- 8) Congreso De La República De Guatemala, Decreto número 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos.
- 9) Congreso De La República De Guatemala. Ley de Sociedades Financieras Privadas. Decreto Ley 208. Año 1974
- 10) Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Financiera. Decreto 18-2002. 16 páginas.
- 11) Constitución Política de la República de Guatemala. Año 1985.
- 12) Coopers&Librand, S. A.. "Los Nuevos Conceptos del Control Interno" (Informe COSOS)- Instituto de Auditores Internos España. Págs. 420.

- 13) De Lara Haro, Alfonso – “Medición y Control de Riesgos Financieros”- 3ª Edición – México - Editorial Limusa, S.A. de C.V. – 2006 - 219 Págs.
- 14) Delfiner, Miguel- Mangiolavori, Ana –Pailhé Cristina – “Buenas Prácticas para la Administración del Riesgo Operativo en entidades Financieras”, 2007- 38 Págs.
- 15) Estándar Australiano Administración de Riesgos – AS/NZS 4360:1999 – “Administración de Riesgos”-36 Págs.
- 16) Fundación de Investigaciones del Instituto de Auditores Internos (siglas en ingles IIARF), “Evaluación Eficaz del Sistema de control Interno” 2008.
- 17) Garrone, José Alberto – Diccionarios Manual Jurídico- Págs. 1256.
- 18) Gestión de Riesgos Financieros “Un enfoque práctico para países latinoamericanos”. Banco Interamericano de Desarrollo. Grupo Santander 1999. 468 Págs.
- 19) Junta Monetaria. Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Resoluciones JM-150-2006, JM-9-2008 y JM-168-2008.
- 20) Martínez Gálvez, Arturo - Las Crisis Financieras y la Supervisión - 1ª. Edición – Guatemala - Centro Editorial Vile - 2000. 419 Págs.
- 21) Revista Visión Financiera No. 84, marzo 2001. Año VIII. 59 Págs.
- 22) Superintendencia de Bancos Guatemala – Suplemento electrónico de Información Financiera de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Julio 2013. 20 Págs.
- 23) Superintendencia de Valores y Seguros Chile – Introducción a la supervisión Basada en Riesgos – Serie Artículos y Notas Técnicas – Septiembre 2004 – 24 Págs.
- 24) The Institute of Internal Auditors, “Auditoría Interna: Servicios de Aseguramiento y Consultoría”. Primera Impresión. Págs. 534.
- 25) Villegas Lara, René Arturo, Derecho mercantil guatemalteco. pág. 650
- 26) [www.asbaweb.org/reporte/final](http://www.asbaweb.org/reporte/final))

- 27) [www.eumed.net](http://www.eumed.net)
- 28) [www.riesgooperacional.com](http://www.riesgooperacional.com)
- 29) [www.riesgooperativo.blogspot.com](http://www.riesgooperativo.blogspot.com)
- 30) [www.scribd.com](http://www.scribd.com)
- 31) [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)
- 32) [www.tesisymonografias.net](http://www.tesisymonografias.net)
- 33) Zunic, Walter. "Seminario Supervisión Basada en Riesgos". Febrero 2002.  
Págs. 8.

**ANEXOS**

- Anexo 1 Ejemplo de los campos utilizados en una base de datos interna de recopilación de eventos y pérdidas de riesgo operativo.
- Anexo 2 Clasificación detallada de tipos de eventos de pérdidas. Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

## Anexo 1

Ejemplo de los campos utilizados en una base de datos interna de recopilación de eventos y pérdidas de riesgo operativo.

Clasificación Incidente y Eventos					
Categoria					
Nivel 1	▼	Nivel 2	▼	Tipo Incidente	▼
Fecha y hora de Incidente					
Origen Incidente					
Interno			Externo		
Empleado Cód.	▼	Nombre	▼		
Departamento	▼	Empleado Referencia	▼		
Descripción de Incidente					
Valor Pérdida					
Acciones tomadas					

La clasificación de los eventos registrados se puede hacer con base al Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.

Anexo 2  
Clasificación Detallada de Tipos de Eventos de Pérdidas

Eventos (nivel 1)	Definición	Categorías (nivel 2)	Ejemplos de actividades (nivel 3)
Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad/discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna de la empresa.	Actividades no autorizadas	Operaciones no reveladas (intencionalmente) Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias) Valoración errónea de posiciones (intencional)
Fraude externo	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o a soslayar la legislación, por parte de un tercero	Hurto y fraude	Fraude/fraude crediticio/ depósitos sin valor Hurto/Exorsión/maiversación/robo Apropiación indebida de activos Destrucción maliciosa de activos Falsificación Utilización de cheques sin fondos Contrabando Apropiación de cuentas/Fingimiento de personalidad / etc. Incumplimiento/evasión de impuestos (intencional) Sobornos/Cohechos Abuso de información privilegiada (no a favor de la empresa)
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, de higiene o seguridad en el empleo, del pago de reclamaciones por daños a las personas, o de eventos de diversidad/discriminación	Hurto y fraude Seguridad de los sistemas Relaciones laborales	Hurto/ Robo Falsificación Circulación de cheques sin fondos Daños por ataques informáticos Robo de información (con pérdidas pecuniarias) Cuestiones relativas a remuneración, beneficios sociales, extinción de contratos. Organización de la actividad laboral
		Salud y seguridad en el puesto de trabajo	Responsabilidad común (resbalones, etc.) Eventos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo Indemnizaciones a los trabajadores
		Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación

## Anexo 2

Eventos (nivel 1)	Definición	Categorías (nivel 2)	Ejemplos de actividades (nivel 3)
Prácticas con clientes, productos y negocios	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes específicos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza/incumplimiento de pautas de información (know your customer (KYC), etc.) Quebrantamientos de la revelación de información sobre clientes minoristas Violación de privacidad Ventas agresivas Confusión de cuentas Abuso de información confidencial Responsabilidad del prestamista
		Prácticas inadecuadas de negocio o de mercado	Prácticas ajenas a la competencia Prácticas inadecuadas de negociación/mercado Manipulación del mercado Abuso de información privilegiada (en favor de la empresa) Actividades no autorizadas Blanqueo de dinero
		Defectos del producto	Defectos del producto (no autorizado, etc.) Errores de los modelos
		Selección, patrocinio y exposición	Ausencia de investigación a clientes conforme a directrices Superación de los límites de exposición frente a clientes
Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento Pérdidas por desastres naturales Pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo)
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas	Sistemas	Hardware Software Telecomunicaciones Interrupción/incidencias en los suministros

## Anexo 2

Eventos (nivel 1)	Definición	Categorías (nivel 2)	Ejemplos de actividades (nivel 3)
Ejecución, entrega y administración de procesos	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la administración de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	<p>Comunicación defectuosa</p> <p>Errores de introducción de datos, mantenimiento o carga</p> <p>Incumplimiento de plazos o de responsabilidades</p> <p>Funcionamiento erróneo de modelos/sistemas</p> <p>Error contable/atribución a entidades erróneas</p> <p>Errores en otras tareas</p> <p>Fallo en la entrega</p> <p>Fallo en la gestión colateral</p> <p>Mantenimiento de datos de referencia</p>
		Seguimiento y comunicación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar
		Admisión de clientes y documentación	Inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas)
		Administración de cuentas de clientes	Inexistencia de autorizaciones/rechazos de clientes
		Contrapartes comerciales	Documentos jurídicos inexistentes/incompletos
		Distribuidores y proveedores	Acceso no autorizado a cuentas
			Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas) Pérdida o daño por negligencia de activos de clientes
			Prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes
			Otros litigios con contrapartes distintas de clientes
			Externalización
			Litigios con distribuidores

Fuente: Elaboración propia, con base al Anexo 7 del Acuerdo de Requerimiento Mínimo de Capital. Basilea II.