

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN
LA ELABORACIÓN DE UNA BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE
RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO
CONFORME AL MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II, EN UN BANCO
PRIVADO NACIONAL"**

TESIS

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

POR

KAREN MARIEL MIGUEL BLANCO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, JULIO DE 2018

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

PROFESIONALES QUE REALIZARON
LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Matemática-Estadística	Lic. Jorge Leonel Letrán Talento
Auditoría	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Contabilidad	Lic. Erik Roberto Flores López

PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Othir Misael Cardona Sales
Examinador	MSc Guillermo Javier Cuyún González

Guatemala, 05 de febrero de 2018

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

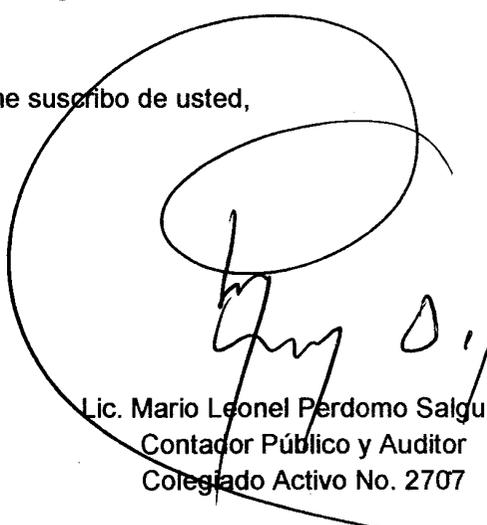
Señor Decano:

De acuerdo al nombramiento DIC.AUD. 141-2017 de fecha 18 de abril del 2017, realizado por esa decanatura, para asesorar a la estudiante Karen Mariel Miguel Blanco, en su trabajo de tesis denominado EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN LA ELABORACIÓN DE UNA BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO CONFORME AL MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL, tengo a bien informar a usted, que en mi opinión el trabajo de tesis se ha completado y que la estudiante Karen Miguel, ha llenado todos los requisitos básicos exigidos para efectuar una investigación sobre el tema aprobado.

Por lo tanto, con mi opinión favorable, recomiendo que éste trabajo sea aceptado para su discusión en el Examen General Privado de Tesis, previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

Respetuosamente me suscribo de usted,

Atentamente,



Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Contador Público y Auditor
Colegiado Activo No. 2707



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

EDIFICIO 5-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
DIECISÉIS DE MAYO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1 subinciso 6.1.1 del Acta 15-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 14 de mayo de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 1-045-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 21 de marzo de 2018 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN LA ELABORACIÓN DE UNA BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO CONFORME AL MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante **KAREN MARIEL MIGUEL BLANCO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS: Fuente de sabiduría y de la vida que ha sido fiel en sus promesas, sin él no habría sido posible concluir la carrera universitaria, gracias por su bendición.
- A MI MADRE Marta Julia Blanco Ruano, por su amor, por su esfuerzo, ayuda incondicional y su consejo.
- A MIS HERMANOS Marco Tulio y Julio Ricardo, por su apoyo en el transcurso de mis estudios.
- A LA FAMILIA González Cuja, por su especial cariño y apoyo incondicional en el transcurso de mis estudios.
- A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS Por su cariño y consejos; en especial a mi amigo Óscar Zuñiga, quien me instruyó en la elaboración del presente trabajo.
- A MI ASESOR Y SUPERVISOR DE TESIS Lic Mario Leonel Perdomo Salguero. Mi agradecimiento por su apoyo y consejo en el desarrollo del presente trabajo.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Porque me brindó la oportunidad de realizar mis estudios.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Por su enseñanzas de Contaduría Pública y Auditoría.
- A MI PATRIA GUATEMALA

ÍNDICE

	Página	
INTRODUCCIÓN	i	
CAPÍTULO I		
BANCO PRIVADO NACIONAL		
1.1	Antecedentes históricos de la Banca en Guatemala	1
1.2	Sistema Financiero Nacional	4
1.2.1	Funciones del Sistema Financiero Nacional	5
1.2.2	Superintendencia de Bancos	7
1.3	Banco Nacional	9
1.3.1	Constitución y Autorización de un Banco Nacional	10
1.3.2	Instituciones Bancarias en Guatemala	13
1.4	Operaciones y servicios de un Banco	14
1.5	Estructura organizacional de un Banco Privado Nacional	17
1.6	Normativa legal aplicable a Bancos	20
1.6.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	20
1.6.2	Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002 y sus reformas	22
1.6.3	Ley Monetaria, Decreto 17-2002	23
1.6.4	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus reformas	24
1.6.5	Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002	26
1.6.6	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001	26
1.6.7	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005	27
1.6.8	Ley de Libre Negociación de Divisas Decreto 94-2000	28
1.6.9	Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas	28

1.6.10	Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas	31
1.6.11	Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus reformas	32
1.6.12	Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008	34
1.6.13	Código de Trabajo de Guatemala, Decreto 1441 y sus reformas	34

CAPÍTULO II EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS

2.1	Definiciones	37
2.2	Antecedentes históricos de la Auditoría	38
2.3	La Profesión de Contador Público y Auditor en Guatemala	40
2.4	Roles que puede desempeñar el Contador Público y Auditor	42
2.5	Reseña histórica de la Gestión de los Riesgos	46
2.6	Administración de Riesgos en Guatemala	50
2.7	Importancia de un Analista de Riesgos	51
2.8	Perfil de un Analista de Riesgos	52

CAPÍTULO III BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO CONFORME EL MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II

3.1	Antecedentes del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea	54
3.2	Riesgo Operacional según el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea	56
3.3	Metodologías de Estimación para el Riesgo Operacional	58
3.3.1	Método de Indicador Básico	60
3.3.2	Método Estándar	60
3.3.3	Métodos de Medición Avanzada (AMA)	61
3.4	Buenas Prácticas para la Gestión y Supervisión del Riesgo	

	Operacional	68
3.5	Gestión del Riesgo Operacional en Guatemala	71
3.5.1	Proceso de Gestión del Riesgo Operacional	73
3.6	Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional	81
3.6.1	Fuentes de identificación del Riesgo Operacional	83
3.6.2	Procesos internos para la recopilación de información en elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional	86
3.7	Clasificación Pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida	95
3.8	Elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional	104

CAPÍTULO IV
EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS EN LA ELABORACIÓN DE UNA BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO CONFORME EL MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de la Institución	116
4.1.1	Filosofía Institucional	117
4.1.2	Estructura organizacional	118
4.2	Nombramiento al Contador Público y Auditor como Analista de Riesgos	119
4.2.1	Nombramiento del Comité de Riesgos	119
4.2.2	Nombramiento de la Gerencia de Administración de Riesgos a los Analistas de Riesgo Operacional	120
4.3	Elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional	121

4.3.1	Plan de Trabajo	121
4.3.2	Verificación de las Cuentas Contables	125
4.3.3	Identificación de los procesos principales de la institución	133
4.3.4	Evaluación de los procesos principales de la institución	141
4.3.5	Determinación de Riesgo Operacional	151
4.3.6	Diagnóstico de los elementos, parámetros y procedimientos a desarrollar para la recolección de eventos de riesgo operacional	157
4.3.7	Recolección de los Eventos de Riesgo Operacional	157
4.4	Medición de la Exposición al Riesgo Operacional (Capital Requerido)	177
4.5	Informe Final	188
	CONCLUSIONES	192
	RECOMENDACIONES	193
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	194

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1	Sistema Financiero Nacional, Año 2017	5
2	Instituciones Bancarias, Año 2017	14
3	Porcentajes por Línea de Negocio	61
4	Estructura del Cuestionario de Autoevaluación	75
5	Diseño del Control	80
6	Tipos de Indicadores de Cumplimiento	80
7	Cuentas Contables que contribuyen a la identificación del Riesgo Operacional	88
8	Determinación del Nivel de Criticidad de un Proceso	92
9	Ejemplo de Identificación de Riesgos Operacionales	94
10	Clasificación Pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida	97
11	Propuesta del Listado de Campos que debe contener una Base de Datos	106

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Estructura Organizacional de un Banco Privado Nacional	18
2	Estructura de la Constitución Política de la República de Guatemala	21
3	Estructura de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala	22
4	Estructura de la Ley Monetaria	23
5	Estructura de la Ley de Bancos y Grupos Financieros	24
6	Estructura de la Ley de Supervisión Financiera	26
7	Estructura de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	27
8	Estructura de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	27
9	Estructura del Código de Comercio	28
10	Estructura del Código Tributario	31
11	Estructura del Libro I Impuesto Sobre La Renta	33
12	Estructura del Código de Trabajo	34
13	Documentos emitidos por el Comité de Basilea para la Administración del Riesgo Operacional	57
14	Estructura del Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional	72
15	Macroproceso	74
16	Proceso	74

INTRODUCCIÓN

Factores recientes como la crisis financiera, el crecimiento de los mercados y la mayor diversificación de los productos y servicios financieros, han generado un proceso de concientización por parte de los entes reguladores en torno a la necesidad de controlar y mitigar los riesgos.

En los últimos años, los bancos nacionales al estar expuestos a diversos riesgos, han representado las quiebras más significativas como consecuencia de eventos operacionales, derivados de la ejecución inadecuada de sus procesos internos, tecnología de la información o factores externos.

Con el objetivo de contribuir con los bancos en la mitigación de los riesgos, la Junta Monetaria de Guatemala emitió el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional resolución JM-4-2016, a fin de proporcionar lineamientos para su apropiada gestión; requiriendo así la elaboración de una base de datos de eventos de riesgo operacional; no obstante, los procesos para la recopilación de información descritos en dicha normativa son ambiguos.

Considerando lo anterior, se plantea el trabajo de tesis titulado “El Contador Público y Auditor como Analista de Riesgos en la Elaboración de una Base de Datos sobre los Eventos de Riesgo Operacional para determinar El Capital Requerido Conforme al Método AMA emitido por Basilea II, en un Banco Privado Nacional”.

La presentación de la tesis se estructura en 4 capítulos, desarrollados conforme a procesos de investigación que permitieron, obtener un estudio general de las características, funcionamiento y la constante exposición al riesgo operacional en el proceso de intermediación financiera de un Banco.

El capítulo I, desarrolla la temática de un Banco Privado Nacional, da a conocer sus antecedentes históricos, como está integrado el sistema bancario, como se constituye un banco y la normativa aplicable.

El capítulo II, describe el Perfil Profesional del Contador Público y Auditor, para desempeñarse como un Analista de Riesgos.

El capítulo III, desarrolla la gestión del riesgo operacional conforme a las buenas prácticas, técnicas y metodologías a nivel nacional e internacional, y a la vez, lo referente a los procesos internos para la elaboración de la base de datos de eventos de riesgo y la forma de medición del capital requerido.

El capítulo IV, presenta un caso práctico ilustrativo, que ejemplifica la aplicación de los procesos internos para la recopilación de los eventos de pérdida que integran la base de datos, así como, el desarrollo de la metodología AMA para el cálculo del capital requerido por riesgo operacional.

Por último, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo realizado, así como las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO NACIONAL

1.1 Antecedentes históricos de la Banca en Guatemala

La banca en Guatemala tuvo tres etapas que generaron graves desequilibrios monetarios y financieros, y a la vez determinó un fortalecimiento en la legislación y supervisión del sistema financiero guatemalteco, las cuales fueron:

Primera etapa, entre los años de 1874 a 1926, a inicios de la Reforma Liberal, se apertura el primer banco estatal, éste se capitalizo con el producto de la expropiación, forzosa y sin compensación económica de los bienes de la iglesia católica y de las órdenes religiosas, con operaciones solamente por 2 años. Luego, surge la banca privada como respuesta a las necesidades de financiamiento en la producción y cosecha del café; los primeros bancos en fundarse son el Banco Internacional de Guatemala en 1877, Banco Colombiano en 1878, Banco de Occidente en 1881, Banco Agrícola Hipotecario de 1894, el Banco de Guatemala y el Banco Americano ambos en 1895; todos ellos con la facultad de emitir sus propios billetes.

En los gobiernos de los presidentes José María Reina Barrios (1892 – 1898) y Manuel Estrada Cabrera (1898-1920), “el estado contrajo una considerable deuda con los bancos privados, lo que desencadeno graves desequilibrios monetarios y financieros en el país. No obstante, en gobierno del General José María Orellana (1921 – 1926) invito al profesor Kemmerer a visitar el país y proponer un plan de reforma financiera; como resultado en 1924 se promulga la Ley Monetaria de la República de Guatemala, lo que da vida a la unidad monetaria el Quetzal. En 1925 publicó bases de lo que debería ser el banco central y solicito propuestas de redacción de la ley. Finalmente, mediante

Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926 se funda el banco central de Guatemala.” (32)

Las reformas pusieron fin a la emisión monetaria desordenada, crearon un respaldo real a la moneda nacional, estandarizaron su paridad e instauraron el orden en los flujos bancarios y financieros del país.

Segunda etapa, entre los años de 1926 – 1946, “La Gran depresión Mundial (1929 – 1933) tuvo un impacto negativo en la economía guatemalteca, lo cual sometió una prueba difícil al Banco Central de Guatemala y a su política monetaria. La política por ser de patrón oro clásico no daba cabida a ser anti-cíclica, se impulsó una reforma monetaria y bancaria (1944 – 1946) mediante la cual, se crea el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala”, (32) donde obtiene la calidad de banco estatal y la facultad para elaborar la política monetaria, cambiaria y crediticia para un crecimiento ordenado de la economía nacional.

Esto lleva a la creación de la Ley Monetaria (decreto 203) y la Ley de Bancos (decreto 315 del Congreso de la Republica); conjuntamente con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, se conforma un cuerpo armonioso de legislación financiera, que apoya al país en contar con un marco legal que en ese entonces eran las teorías y técnicas financieras más novedosas, inspirados en las nuevas tendencias de Bretton Woods.

Tercera etapa, entre los años de 1947 a 2002, debido al conjunto de leyes emitidas en la etapa anterior, “permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia. A finales de los ochenta fueron evidentes las crisis económicas regionales, los avances en materia de electrónica, las computadoras y las telecomunicaciones, la liberación de la banca y de los mercados financieros internacionales y, la internacionalización

de los mercados de valores y capitales, obliga al Sistema Financiero Nacional a efectuar una actualización de su legislación financiera.” (32)

La Junta Monetaria en el año de 1993 aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional, mediante este se procedería a realizar la actualización del marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorezcan la estabilidad macroeconómica, iniciar una mayor apertura del mercado financiero. Dicho programa incluyó “una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria como por 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”. (32)

En el desarrollo del proceso de implementación del Programa de Modernización en los años noventa, fue evidente que era necesario actualizar completamente el marco regulatorio del sistema financiero nacional, para lo cual tendría un carácter integral, lo que implica reformar todo el conjunto de normas y leyes del sistema de banca central y la intermediación financiera, llamado Programa de Fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional.

Como parte de los lineamientos del Programa de Fortalecimiento en el año 2000 la Junta Monetaria en la resolución JM-235-2000, definió una matriz que contiene una serie de medidas clasificadas en tres áreas de acción que son:

- 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.”(32)

A partir de esta última etapa, para las autoridades monetarias fue el inicio de una nueva etapa, con el desafío de implementar y actualizar el marco legal cuando sea necesario, confiriendo con ello la adopción de las mejores prácticas internacionales, que permitan fortalecer el sistema bancario en su liquidez y solvencia, evitar malas prácticas bancarias y sobre todo fortalecer la supervisión financiera; derivado a ello, el sistema financiero guatemalteco emprende una cultura de gestión de riesgos, lo cual demanda un fortalecimiento en la actividad supervisora ejercido por la Superintendencia de Bancos, quienes a su vez incursionan en una supervisión basada en gestión de riesgos y proponer normativas que lo regulen.

1.2 Sistema Financiero Nacional

Con el fortalecimiento del marco legal por parte de las autoridades monetarias se estructura un Sistema Financiero Nacional, integrado por instituciones que captan, generan y administran el ahorro y la inversión, con la finalidad de canalizar el dinero hacia demandantes de crédito.

El Sistema Financiero de Guatemala ésta estructurado en dos secciones, el primero es el sistema bancario integrado por bancos comerciales, instituciones financieras y entidades fuera de plaza; la segunda sección está conformado por instituciones auxiliares a la primera sección, está constituido por almacenadoras generales de depósitos, compañías de seguro, compañías de seguros de caución, casas de cambio, casas de bolsa, operadoras de tarjetas de crédito e instituciones de fomento de hipotecas aseguradas (FHA), entre otras.

Actualmente el Sistema Financiero Regulado de Guatemala se encuentra conformado de la siguiente manera:

Tabla No. 1
Sistema Financiero Nacional
Información referida al 31 de diciembre del 2017

Segmento	Número de Entidades
Instituciones Bancarias	18
Sociedades Financieras	13
Compañías Almacenadoras	14
Compañías de Seguros	28
Casas de Cambio	3
Entidades Fuera de Plaza	6
Casas de Bolsa	9
Operadoras de Tarjeta de Crédito	6
Otras Instituciones	4
Total	101

Fuente: |

1.2.1 Funciones del Sistema Financiero Nacional

“El sistema financiero tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país. Asimismo, existen ciertas funciones específicas tales como la creación, el intercambio, la transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.”(32)

Para el logro de estas funciones, se utiliza la producción y el suministro de ciertos servicios, con determinadas tecnologías, los cuales se compran y venden en una red de mercados en los que opera un grupo de instituciones y empresas especializadas, crea contacto con las familias o ahorradores que ofrecen recursos financieros y, con los inversionistas y productores que los demandan.

Estos grupos de ahorradores, inversionistas y productores pueden ser privados o públicos, o bien personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras. De esta forma, el sistema financiero se convierte en un sector más de la economía, dedicado a satisfacer la oferta y demanda de servicios financieros para atender, entre otras cosas, las necesidades de producción.

El Sistema Financiero debe cumplir con algunos requisitos a fin de lograr su adecuado funcionamiento, entre los que se pueden mencionar: desarrollo institucional, sistema de regulación y supervisión, propiciar un flujo de información adecuado y evitar la información asimétrica y, marco legal.

Como parte de los servicios que presta el Sistema Financiero, a nivel microeconómico, las entidades deberán ofrecer uno o más relacionados con los temas siguientes:

- a. “Transformación de activos financieros que se adquieren por medio del mercado financiero y su conversión a diferentes o más aceptados tipos de activos que llegan a ser sus pasivos.
- b. Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes.
- c. Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas.
- d. Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la venta de esos activos financieros a otros participantes del mercado.
- e. Proporcionar avisos de inversión a otros participantes del mercado y,
- f. Administración de carteras de otros participantes del mercado.”(32)

A nivel macroeconómico, este debe enfocarse al desarrollo nacional, es por ello que debe prestar, entre otros servicios los siguientes:

- a. “Proveer medios de pago de aceptación general
- b. Suministrar servicios de intermediación financiera

- c. Manejar el problema de disparidad de plazos en las transacciones financieras
- d. Facilitar la administración de la cartera de activos de las unidades económicas y,
- e. Ofrecer servicios de apoyo a las finanzas públicas”(32)

Conforme a la ejecución satisfactoria de las funciones del Sistema Financiero Nacional, las probabilidades de asegurar una operación serán mayores, lo cual crea confianza entre los ahorrantes, inversionistas y productores, promueve la competencia de los entes financieros y propicia la congruencia entre los intereses de las diversas entidades financieras. Por lo anterior, se hace indispensable crear una institución que regularice y supervise el Sistema Financiero Nacional, es por ello, que se apertura la Superintendencia de Bancos.

1.2.2 Superintendencia de Bancos

“La Superintendencia de Bancos es una entidad técnica que ejerce vigilancia e inspección al Sistema Financiero Nacional, surgió en el año de 1946, derivado del extracto de la memoria de labores del semestre inicial de operaciones del Banco de Guatemala.” (35) Con su creación da cumplimiento al requisito de contar con un sistema de regulación y supervisión, que debe proteger al público ahorrante, propiciar la competencia y asegurar la congruencia en el sistema financiero; asimismo, la labor de regularizar, supervisar y si fuere necesario de controlar a las entidades financieras a fin de buscar la solidez y liquidez, garantizar la adecuada información al público, prevenir y evitar observancias de las regulaciones vigentes por parte de los entes financieros.

La Ley de Supervisión Financiera en el Artículo 1. Naturaleza y Objeto, indica que “es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta 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.”

Con base a lo anterior, misma ley en el Artículo 3. Funciones, establece cuales son las labores de dicha Superintendencia, entre las que se pueden mencionar:

- a. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- b. Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes.
- c. Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.
- d. Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.

- e. Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión.
- f. Entre otras.

Se destaca como una de las principales funciones de la Superintendencia de Bancos es supervisar bajo una estructura de administración de riesgos, como parte uno de los objetivos de la presente investigación.

1.3 Banco Nacional

El Banco se define como una entidad de tipo financiero que podrá realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, destinado al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

Existen varias clasificaciones de bancos en Guatemala, esto se define por estructura y origen del capital, los cuales son:

- a. Banco Estatal: son aquellos que su patrimonio es propiedad del Estado.
- b. Banco de Capital Mixto: son aquellos que su patrimonio cuenta con participación de capital privado y del Estado.
- c. Banco Privado Nacional: es aquel cuyos fondos de su capital social, provienen de fuentes privadas o particulares de origen nacional.
- d. Banco Privado Nacional con capital Extranjero: son aquellos que su capital social proviene de fuentes privadas o particulares de origen extranjero.

1.3.1 Constitución y Autorización de un Banco Nacional

Conforme lo establecido por la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el Artículo 6. Constitución, estos deberán formalizarse como sociedades anónimas, con arreglo de la legislación general de la República y observancia de la presente ley.

La Junta Monetaria, es la entidad facultada para autorizar o denegar la constitución de bancos y sus sucursales. De conformidad con el Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros, los requisitos, trámites y procedimientos para la obtención de la autorización son:

- a. Presentar formulario de solicitud.
- b. Estudio de factibilidad económico-financiero
- c. Proyecto de la escritura pública de constitución
- d. De los socios fundadores, organizadores y administradores, debe presentar

“Para personas individuales:

- e. Currículum vitae debidamente documentado, en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos, con la información requerida en anexo 2 al presente reglamento;
- f. Declaración jurada de estados patrimoniales y relación de ingresos y egresos, debidamente documentados, en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos, con la información requerida en anexo 3 al presente reglamento;
- g. Fotocopia legalizada de la cédula de vecindad, o del pasaporte en el caso de extranjeros;

- h. Fotocopia de la constancia del Número de Identificación Tributaria (NIT). En el caso de extranjeros no domiciliados en el país deberán presentar el equivalente utilizado en el país donde tributan;
- i. Constancias de antecedentes penales y de antecedentes policíacos extendidas por las autoridades de Guatemala, con no más de seis (6) meses de antigüedad a la fecha de la solicitud. En el caso de extranjeros no domiciliados en el país deberán presentar, además, las constancias equivalentes extendidas por la autoridad correspondiente al país de su residencia;
- j. Un mínimo de dos referencias personales, bancarias y comerciales recientes a la fecha de la solicitud; y, en el caso de extranjeros, certificación extendida por la Dirección General de Migración en la que se acredite su condición migratoria en el país.

Para personas jurídicas mercantiles:

- k. Fotocopia legalizada por notario, del testimonio de la escritura pública de constitución de la sociedad y de sus modificaciones, si las hubiere. En el caso de personas jurídicas extranjeras, el documento equivalente;
- l. Fotocopia legalizada por notario, de la patente de comercio de empresa y de sociedad, extendidas por el Registro Mercantil. En el caso de personas jurídicas extranjeras el documento equivalente;
- m. Un mínimo de dos referencias bancarias y comerciales recientes a la fecha de la solicitud;
- n. Fotocopia legalizada por notario del acta notarial, en la que conste la autorización concedida por el órgano competente, para participar como organizadora y/o accionista de la nueva institución bancaria y el monto de la inversión que se destine para ese objeto;

- o. Fotocopia legalizada por notario, del nombramiento del representante legal de la sociedad, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. En el caso de personas jurídicas extranjeras, fotocopia legalizada por notario, del mandato debidamente inscrito en los registros respectivos, donde conste la autorización para el representante legal de ejercer las funciones y facultades que tendrá en el territorio guatemalteco, concedida por el órgano facultado legalmente de la persona jurídica extranjera;
- p. Copia del informe de estados financieros auditados por contador público y auditor externo, que incluya notas a los estados financieros e información complementaria, correspondiente a los dos ejercicios contables anteriores a la fecha de la solicitud;
- q. Nómina de los miembros del órgano de administración o de dirección, así como el currículum vitae de cada uno de sus integrantes, el cual se presentará en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos con la información requerida por ésta;
- r. Nómina y porcentaje de participación de las personas individuales, propietarias finales de las acciones en una sucesión de personas jurídicas, que posean más del cinco por ciento (5%) del capital pagado de la persona jurídica accionista fundadora del banco en formación. Para efectos del cómputo anterior, se sumarán las acciones del cónyuge e hijos menores de edad; y,
- s. Las personas individuales a que se refiere el numeral anterior deberán cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 1 del inciso c) del presente artículo;" (24:2)
- t. La documentación anterior debe ser presentada a la Superintendencia de Bancos para la evaluación, si todo es correcto, procede a realizar la

publicación de la solicitud de autorización en el Diario Oficial, tres veces en 15 días, posteriormente los interesados debe presentar a la Superintendencia un ejemplar donde conste cada publicación.

- u. El capital pagado mínimo inicial deberá ser cubierto totalmente en efectivo, en moneda nacional o extranjera (su equivalente en quetzales); el monto deberá ser depositado en el Banco de Guatemala, a la orden de la nueva entidad.
- v. Realizados los análisis y verificaciones pertinentes la Superintendencia de Bancos someterá a consideración de la Junta Monetaria el dictamen correspondiente, quien emitirá la autorización o negación de la constitución de la entidad.

Los requisitos para realizar la inscripción ante el Registro Mercantil son:

- a. Dictamen de la Superintendencia de Bancos.
- b. Testimonio de la escritura constitutiva.
- c. Certificación de la resolución de la Junta Monetaria relativa a la autorización.

1.3.2 Instituciones Bancarias en Guatemala

A la fecha existen 18 instituciones bancarias legalmente autorizadas y bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, las cuales de detallan a continuación:

Tabla No. 2
Instituciones Bancarias

Información referida al 31 de diciembre del 2017

No.	Institución
1	El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2	Banco Inmobiliario, S. A.
3	Banco de los Trabajadores
4	Banco Industrial, S. A.
5	Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6	Banco Internacional, S. A.
7	Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8	Vivibanco, S. A.
9	Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
10	Banco Promérica, S. A.
11	Banco de Antigua, S. A.
12	Banco de América Central, S. A.
13	Banco Promérica de Guatemala, S. A.
14	Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
15	Banco G&T Continental, S. A.
16	Banco de Crédito, S. A.
17	Banco Azteca de Guatemala, S. A.
18	Banco INV, S. A

Fuente: www.sib.gob.gt

1.4 Operaciones y servicios de un Banco

Los Bancos podrán realizar operaciones de intermediación financiera que contribuyan al desarrollo económico de un país y crear confianza entre los agentes económicos, todo bajo un marco legal y la adecuada supervisión de la Superintendencia de Bancos.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros en el Artículo 41. Operaciones y Servicios, describe las operaciones en moneda nacional o extranjera y los servicios que un Banco puede prestar, los cuales son:

Operaciones pasivas:

- a. Recibir depósitos monetarios;
- b. Recibir depósitos a plazo;
- c. Recibir depósitos de ahorro;
- d. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
- e. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
- f. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- g. Crear y negociar obligaciones convertibles;
- h. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- i. Realizar operaciones de reporto como reportado.

Operaciones activas:

- a. Otorgar créditos;
- b. Realizar descuento de documentos;
- c. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- d. Conceder anticipos para exportación;
- e. Emitir y operar tarjeta de crédito;
- f. Realizar arrendamiento financiero;
- g. Realizar factoraje;
- h. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores

emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;

- i. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
- j. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- k. Realizar operaciones de reporto como reportador.

Operaciones de confianza:

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

Pasivos contingentes.

- a. Otorgar garantías;
- b. Prestar avales;
- c. Seguros de Caución; y,
- d. Emitir o confirmar cartas de crédito.

Servicios:

- a. Actuar como fiduciario;
- b. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;

- c. Apertura de cartas de crédito;
- d. Efectuar operaciones de cobranza;
- e. Realizar transferencia de fondos; y,
- f. Arrendar cajillas de seguridad.

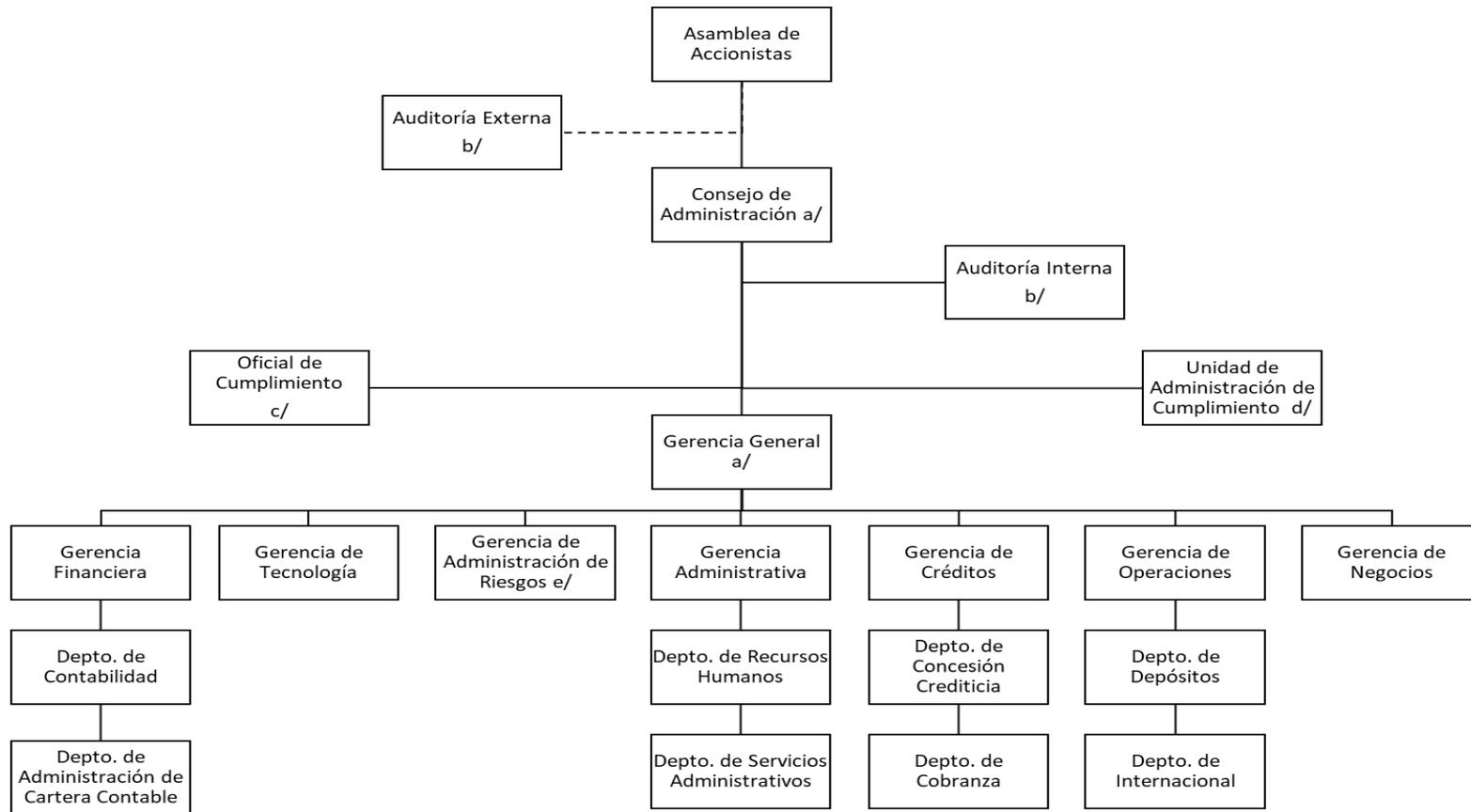
Las operaciones y servicios que prestan los Bancos, cuentan con un marco normativo que deben cumplir para su adecuada evaluación y administración, bajo un enfoque de riesgos, es por ello, que en el Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, establece que todos los productos y servicios nuevos a brindar por un banco deben ser sometidos a una evaluación y análisis por parte de la Unidad de Riesgos, Auditoría Interna y la Administración sobre la rentabilidad-riesgo y la identificación de los riesgos inherentes a los cuales están expuestos; a fin de proponer las políticas, procedimientos y sistemas necesarios para mitigar la probabilidad de pérdidas financieras que pudieran llegar a afectar al Banco severamente.

1.5 Estructura organizacional de un Banco Privado Nacional

La estructura organizacional define las características de cómo se encuentra ordenado un Banco, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentización.

En el Sistema Bancario de Guatemala, la estructura organizacional estará asociada a la filosofía del banco, es por ello, que se encontrará diferentes estructuras en todo el sistema; no obstante, existen algunas similitudes que van encaminadas a dar cumplimiento al régimen normativo, con base a la investigación realizada se presenta como ejemplo una estructura tradicional de un Banco Privado Nacional:

Figura No. 1
Estructura Organizacional de un Banco Privado Nacional



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

A continuación se expone la llamada al pie del cuadro para aclaraciones -/, descritas en cada departamento de la estructura organizacional:

a/ Conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el Artículo 20. Consejo de Administración y Gerencia, establece que los Bancos deben contar con un Consejo de Administración integrado por 3 o más administradores, quienes serán los responsables de la dirección general de los negocios. En esta integración de incluye al Gerente General.

b/ En la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el Artículo 57. Control Interno, indica que los Bancos deben contar con un sistema de control interno adecuado a su naturaleza y escala de sus negocios y una apropiada auditoria interna y externa independiente. A su vez, el Reglamento de Gobierno Corporativo en el capítulo VII establece cual es el objetivo de la Auditoría Interna, sus funciones y responsabilidades dentro del Banco.

c/ La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en el Artículo 19. Programas, establece designar a un funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones de la ley en mención.

d/ La Ley de Bancos y Grupos Financieros en el Artículo 57. Control Interno, la institución debe contar con una unidad de administración responsable de velar que el personal cumpla con las leyes y controles aplicables. Anteriormente, las instituciones delegaban esta responsabilidad en dos líneas de defensa, como primera los Jefes o responsables de las áreas y en segundo plano la Auditoría Interna; sin embargo, con la publicación del Reglamento de Gobierno Corporativo, algunas instituciones crearon gerencia o área específica para velar por el adecuado cumplimiento de lo establecido en dicho reglamento, nombrando así al área como Unidad de Administración de Cumplimiento.

e/ El Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, establece que las instituciones deben implementar una administración integral de riesgos, para el efecto, en el Artículo 6 indica las funciones de la Unidad de Administración de Riesgos, que en algunos bancos y grupos financieros lo han denominado como Gerencia de Riesgos, quienes en resumen tienen la responsabilidad de proponer las políticas, procedimientos, sistemas, metodologías, herramientas y mecanismos de control para la adecuada gestión de los riesgos a los cuales está expuesta la institución.

1.6 Normativa legal aplicable a Bancos

El Sistema Bancario en Guatemala, se encuentra normado por una diversidad de leyes y reglamentos, con el objetivo que los administradores de los Bancos, dirijan de manera transparente y responsablemente sus actividades, y resguardar las inversiones y ahorros de los agentes económicos; entre estas:

1.6.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Es la ley suprema de la República, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes, fue elaborada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985, con vigencia a partir del 4 de enero de 1986, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así también contiene los derechos fundamentales de los miembros de la población.

Figura No. 2
Estructura de la Constitución Política de la República de Guatemala

<p align="center">Título I La persona humana, fines y deberes del Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
<p align="center">Título II Derechos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Derechos Individuales •Capítulo II Derechos Sociales •Capítulo III Deberes y Derechos cívicos y políticos •Capítulo IV Limitación a los derechos constitucionales
<p align="center">Título III El Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I El Estado y su forma de gobierno •Capítulo II Nacionalidad y ciudadanía •Capítulo III Relaciones Internacionales del Estado
<p align="center">Título IV Poder Público</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Ejercicio del Poder Público •Capítulo II Organismo Legislativo •Capítulo III Organismo Ejecutivo •Capítulo IV Organismo Judicial
<p align="center">Título V Estructura y Organización del Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Régimen Político Electoral •Capítulo II Régimen administrativo •Capítulo III Régimen de Control y Fiscalización •Capítulo IV Régimen Financiero •Capítulo V Ejército •Capítulo VI Ministerio Público y Procuraduría General de La Nación •Capítulo VII Régimen Municipal
<p align="center">Título VI Garantías Constitucionales y Defensa del Orden Constitucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Exhibición personal •Capítulo II Amparo •Capítulo III Inconstitucionalidad de las leyes •Capítulo IV Corte de Constitucionalidad •Capítulo V Comisión y Procurador de Derechos Humanos •Capítulo VI Ley de Amparo, Exhibición personal y de Constitucionalidad
<p align="center">Título VII Reformas a la Constitución</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
<p align="center">Título VIII Disposiciones transitorias y finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único

Fuente: Constitución de la República de Guatemala

1.6.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002 y sus reformas

Se crea la Ley, procedente de las crecientes demandas del mercado financiero en los años de 1945 y 1946, donde, se hace necesario emitir una normativa apropiada para contar con un Banco Central, cuya autonomía se vea fortalecida y el objetivo sea promover la creación y mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables para el desarrollo de la economía nacional.

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala, tiene como objetivo normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala, esto conforme a lo referido por el Artículo 132. Moneda, de la Constitución Política de la República de Guatemala. Entra en vigor el uno de junio del dos mil dos, deroga el Decreto 215 del Congreso de la República de mismo nombramiento. La Ley en mención, ha sufrido una serie de reformas en el contenido, la última fue con base al Decreto 26-2012 del Congreso de la República.

Figura No. 3
Estructura de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala

Título I Objetivo y los Aspectos Financieros y Contables	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Objeto, Naturaleza y Objetivo•Capítulo II Fondo de Garantía y Aspectos Financieros y Contables
Título II Dirección, Administración y Ejecución	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Dirección•Capítulo II Presidencia•Capítulo III Administración•Capítulo IV Comité de Ejecución
Título III Estabilización Monetaria	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo Único Instrumentos de Política Monetaria
Título IV Operaciones del Banco	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Operaciones de Crédito•Capítulo II Operaciones Internacionales

Título V Relaciones con el Estado	•Capítulo Único Relaciones Financieras
Título VI Transparencia en la Información	•Capítulo Único Rendición de Cuentas y la Divulgación
Título VII Sanciones	•Capítulo Único Deficiencias
Título VIII Disposiciones Generales, Transitorias y Finales	•Capítulo I Disposiciones Generales •Capítulo II Disposiciones Transitorias •Capítulo III Disposiciones Finales

Fuente: Ley Orgánica del Banco de Guatemala.

1.6.3 Ley Monetaria, Decreto 17-2002

Se crea con el objetivo de regular la emisión, circulación y estandarización del diseño de la moneda nacional, estableciendo como único órgano para emitir billetes y monedas al Banco de Guatemala, la cual entra en vigencia el uno de junio del año dos mil dos; deroga los decretos 203 y 139-96 del Congreso de la República de Guatemala.

Figura No. 4
Estructura de la Ley Monetaria

Título I Moneda Nacional	•Capítulo I Unidad Monetaria, Emisión y Curso Legal •Capítulo II Canje y Amortización
Título II Convertibilidad, Movilidad de Capitales y Reservas Monetarias Internacionales	•Capítulo Único
Título III Especies Monetarias	•Capítulo I Billetes •Capítulo II Monedas •Capítulo III Gastos y Cantidades de Impresión y Acuñación
Título IV Disposiciones Finales	•Capítulo Único

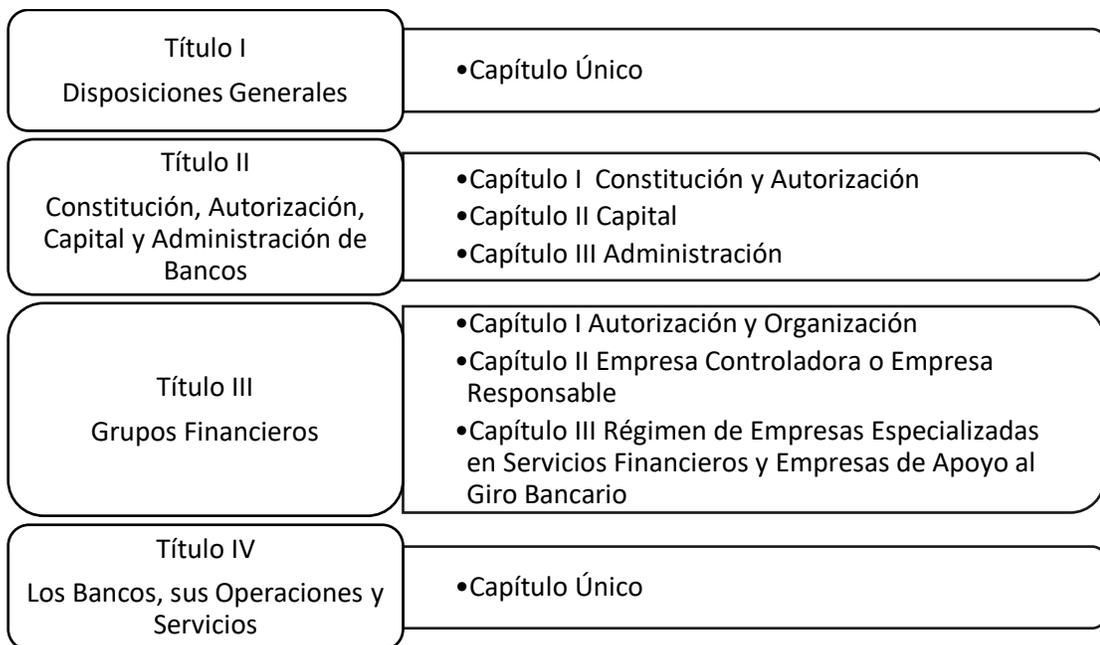
Fuente: Ley Monetaria

1.6.4 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus reformas

La emisión de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, atiende a la necesidad de la economía nacional, en contar con un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, que ejecute eficientemente sus operaciones y prestar servicios a sus usuarios considerando las tendencias de globalización.

Por lo anterior, el objetivo de la ley es “regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.”(14:2) Entra en vigor el dos de junio del dos mil dos. El contenido de la Ley ha sido reformado por los decretos 26-2012, 28-2016 y 37-2016.

Figura No. 5
Estructura de la Ley de Bancos y Grupos Financieros



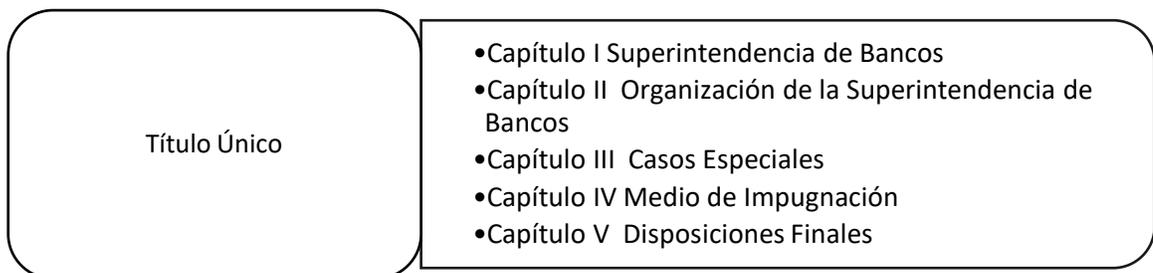
Título V Prohibiciones y Limitaciones	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Prohibiciones •Capítulo II Limitaciones
Título VI Administración de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título VII Regimen de Contabilidad y Divulgación de Información	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Régimen de Contabilidad •Capítulo II Confidencialidad de Operaciones
Título VIII Capital y Reservas	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XI Regularización, Suspensión de Operaciones y Exclusión de Activos y Pasivos	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Regularización por Deficiencia Patrimonial •Capítulo II Exclusión de Activos y Pasivos
Título X Fondo para la Protección del Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XI Sanciones	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XII Medio de Impugnación	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XIII Régimen Procesal	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XIV Cuotas de Inspección	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XV Entidades Fuera de Plaza	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
Título XVI Disposiciones Transitorias y Finales	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Transitorias •Capítulo II Finales

Fuente: Ley de Bancos y Grupos Financieros

1.6.5 Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002

Como parte de la conformación de un marco legal que permita el desarrollo del país y en cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República de Guatemala, Artículo 133 Junta Monetaria, “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” (1:27). Por lo anterior, se crea un marco regulatorio que brinda al Órgano Supervisor la capacidad de desarrollar la vigilancia e inspección de manera preventiva y facultades sancionatorias. La Ley entra en vigencia el uno de junio del año dos mil dos.

Figura No. 6
Estructura de la Ley de Supervisión Financiera



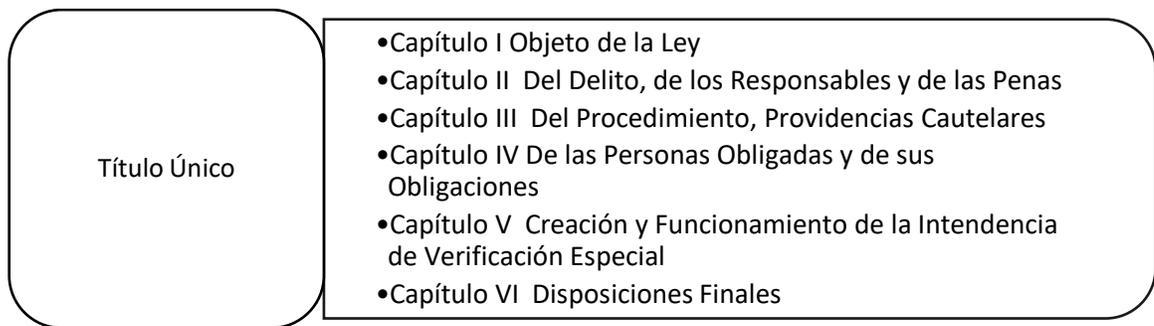
Fuente: Ley de Supervisión Financiera

1.6.6 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001

El delito de Lavado de Dinero afecta la economía, gobierno y bienestar social de los países, los criminales han conformado una estructura para ocultar los fondos provenientes de actividades ilícitas, utilizando a los Bancos, como mecanismo para legitimar y en algunos casos da como consecuencia la quiebra de los mismos. Por lo anterior, se emite la ley con el objetivo de prevenir, controlar, vigilar y sancionar este delito y establece las normas que para el efecto debe observar las personas obligadas referidas en el Artículo 8

de esta ley. Entra en vigencia el diecisiete de diciembre del año dos mil uno y deroga el decreto 51-2001 del Congreso de la República de Guatemala. La Ley fue reformada por el decreto 55-2010 del mismo Congreso.

Figura No. 7
Estructura de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

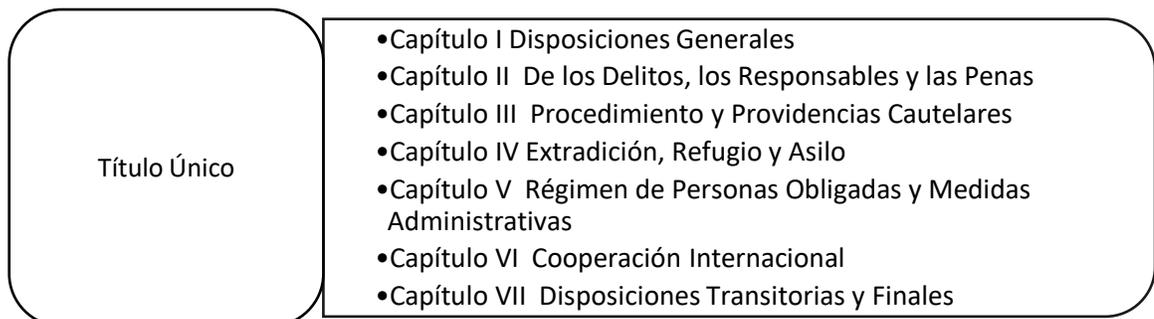


Fuente: Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos

1.6.7 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo
Decreto 58-2005

Se emite la Ley, con el objetivo de adoptar las medidas para la prevención y represión del Financiamiento del Terrorismo, considerado como el delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional; entra en vigencia el cinco de octubre del año dos mil cinco.

Figura No. 8
Estructura de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo



Fuente: Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

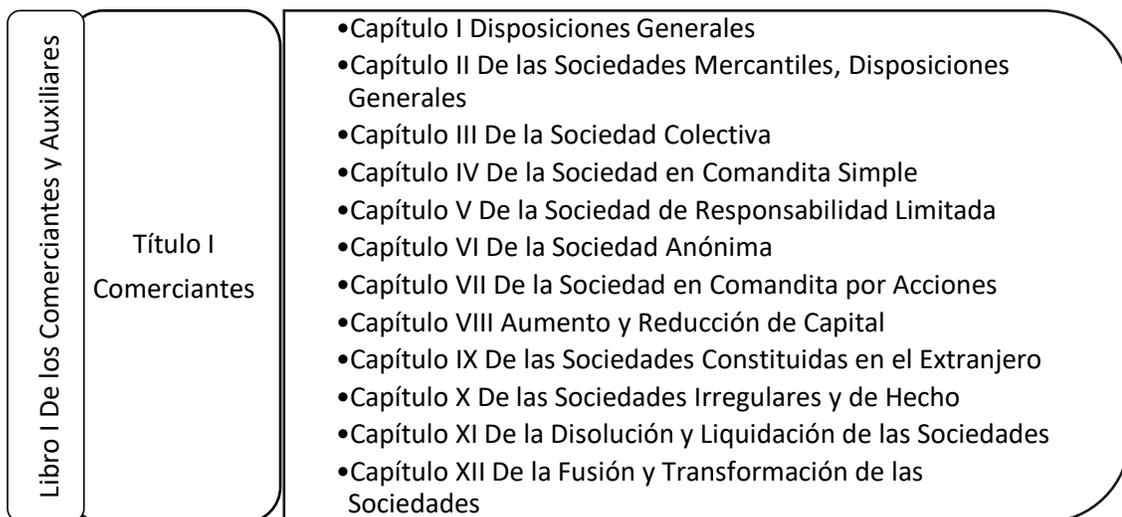
1.6.8 Ley de Libre Negociación de Divisas Decreto 94-2000

Es la norma legal que rige el sistema cambiario de Guatemala el cual comprende la contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas, así mismo, la tenencia y manejo de depósitos en moneda extranjera, y operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior; entra en vigencia el uno de mayo del año dos mil uno, actualmente la ley está compuesta por un capítulo que contiene 10 artículos.

1.6.9 Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas

Es de aplicación para los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles. Conforme al Artículo No. 2. Comerciantes, cataloga a la banca, seguros y fianzas como comerciantes que ejercen actividades con fines de lucro. Asimismo, en el Artículo 12. Bancos, Aseguradoras y Análogas, establece que los bancos se regirán por lo establecido en el presente Código, en lo que no contravenga con las leyes y disposiciones especiales.

Figura No. 9
Estructura del Código de Comercio



Libro I De los Comerciantes y Auxiliares	Título II Auxiliante de los Comerciantes	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Factores y Dependientes •Capítulo II Agentes de Comercio, Distribuidores y Representantes •Capítulo III Corredores •Capítulo IV Bolsa de Valores •Capítulo V Comisionista
Libro II De las Obligaciones Profesionales de los Comerciantes	Título I Del Registro Mercantil	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Registradores, Forma y Materia de la Inscripción •Capítulo II Inscripción de Sociedades Mercantiles Extranjeras •Capítulo III Sanciones por falta de Inscripción •Capítulo IV Disposiciones Generales
	Título II De la Protección a la Libre Competencia	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
	Título III De la Contabilidad y Correspondencia Mercantiles	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Contabilidad •Capítulo II Correspondencia y Documentación
Libro III De las Cosas Mercantiles	Título I De los Títulos de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Disposiciones Generales •Capítulo II De los Títulos Nominativos •Capítulo III De los Títulos a la Orden •Capítulo IV De los Títulos al Portador •Capítulo V De la Letra de Cambio •Capítulo VI Del Pagaré •Capítulo VII Del Cheque •Capítulo VIII De las Sociedades Debentures •Capítulo IX Del Certificado de Depósito y el Bono de Prenda •Capítulo X De la Carta de Porte o Conocimiento de Embarque •Capítulo XI De la Factura Cambiaria •Capítulo XII De las Cédulas Hipotecarias •Capítulo XIII De los Vales •Capítulo XIV De los Bonos Bancarios •Capítulo XV De los Certificados Fiduciarios

Libro III De las Cosas Mercantiles	Título II De los Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I De la Acción Cambiaria •Capítulo II Del Procedimiento de Cobro •Capítulo III De la Cancelación, La Reposición y La Reivindicación de los Títulos de Crédito
	Título III De la Empresa Mercantil y sus Elementos	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I De la Empresa Mercantil •Capítulo II De Algunos Elementos de la Empresa Mercantil
Libro IV Obligación y Contratos Mercantiles	Título I Disposiciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único
	Título II Contratos Mercantiles en Particular	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I De la Compraventa Mercantil •Capítulo II Del Suministro y del Contrato Estimatorio •Capítulo III Del Depósito Mercantil •Capítulo IV Operaciones de Crédito •Capítulo V Fideicomiso •Capítulo VI Del Transporte •Capítulo VII Contratos de Edición, Reproducción y Ejecución de Obras •Capítulo VIII Del Contrato de Participación •Capitulo IX Del Contrato de Hospedaje •Capitulo X Del Contrato de Seguro •Capítulo XI Del Contrato de Reaseguro •Capitulo XII Del Contrato de Fianza y del Refianzamiento

Fuente: Código de Comercio

1.6.10 Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas

Se emite para que las leyes de materia tributaria sean armoniosas y unitarias; se sujeten a lo preceptuado por la Constitución de la República de Guatemala y para uniformar los procedimientos y disposiciones que son aplicables en forma general a cualquier tributo y evitar la contradicción, repetición y falta técnica legislativa en las leyes ordinarias. Los tributos establecidos por el Estado, para efectos del presente Código, se exceptuará los relacionados con aduanas y municipales.

Figura No. 10
Estructura del Código Tributario

Título I Disposiciones Preliminares	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Normas Tributarias•Capítulo II Plazos•Capítulo III Tributos
Título II Obligación Tributaria	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Disposiciones Generales•Capítulo II Sujeto de la Obligación Jurídica Tributaria•Capítulo III Hecho Generador de la Obligación Tributaria•Capítulo IV Extinción de la Obligación Tributaria•Capítulo V Intereses•Capítulo VI Exenciones
Título III Infracciones y Sanciones	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Parte General•Capítulo II Parte Especial
Título IV Procedimiento ante la Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none">•Capítulo I Facultades y Atribuciones de la Administración Tributaria•Capítulo II Procedimiento de la Consulta•Capítulo III Determinación de la Obligación Tributaria•Capítulo IV Deberes Formales de los Contribuyentes y Responsables•Capítulo V Proceso Administrativo}•Capítulo VI Proceso de Restitución•Capítulo VII Impugnación de las Resoluciones de la Administración Tributaria

<p>Título V De lo Contencioso Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Recurso de lo Contencioso Administrativo •Capítulo II Casación •Capítulo III Medidas de Garantía y Precautorias •Capítulo IV Procedimiento Económico Coactivo
<p>Título Final</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Disposiciones Finales

Fuente: Código Tributario

1.6.11 Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus reformas

En el año 2012 se publica la Ley de Actualización Tributaria, que en el Libro I establece las características del Impuesto sobre la Renta, que entra en vigencia el 01 de enero del 2013, y deroga el Decreto 26-92 Ley del Impuesto sobre la Renta, así como el Decreto 26-95 Ley sobre Productos Financieros y sus reformas.

El objeto del Libro I Impuesto sobre la Renta (ISR), decreta que el impuesto se genera cada vez que una persona individual o jurídica produce rentas gravadas. Los tipos de rentas se establecen por su procedencia, las cuales son: de actividades lucrativas, de trabajo y, de capital y ganancias de capital. Los bancos se encuentran sujetos a este impuesto derivado a su actividad económica y ejercen la función de agentes de retención para sus colaboradores, para la renta de trabajo.

Figura No. 11
Estructura del Libro I Impuesto Sobre La Renta

<p align="center">Título I Disposiciones Generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Establecimiento General del Impuesto
<p align="center">Título II Renta de las Actividades Lucrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Hecho Generador •Capítulo II Exenciones •Capítulo III Sujetos Pasivos •Capítulo IV Regímenes de Actividades Lucrativas •Capítulo V De la Gestión del Impuesto •Capítulo VI Normas Especiales de Valoración entre Partes Relacionadas
<p align="center">Título III Renta del Trabajo en Relación de Dependencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Hecho Generador •Capítulo II Exenciones •Capítulo III Sujetos Pasivos •Capítulo IV Base Imponible y Tipo Impositivo •Capítulo V Gestión del Impuesto
<p align="center">Título IV Renta de Capital, Ganancias y Pérdidas de Capital</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Hecho Generador •Capítulo II Exenciones •Capítulo III Sujetos Pasivos •Capítulo IV Determinación de la Renta Imponible •Capítulo V Elementos Temporales •Capítulo VI Tipos Impositivos •Capítulo VII Gestión del Impuesto
<p align="center">Título V Rentas de No Residentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Hecho Generador •Capítulo II Sujetos Pasivos •Capítulo III Exenciones •Capítulo IV Regímenes •Capítulo V Rentas Obtenidas por Establecimiento Permanente •Capítulo VI Rentas Obtenidas sin Establecimiento Permanente •Capítulo VII Tipos Impositivos •Capítulo VIII Gestión del Impuesto para No Residentes sin Establecimiento Permanente

Fuente: Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre La Renta

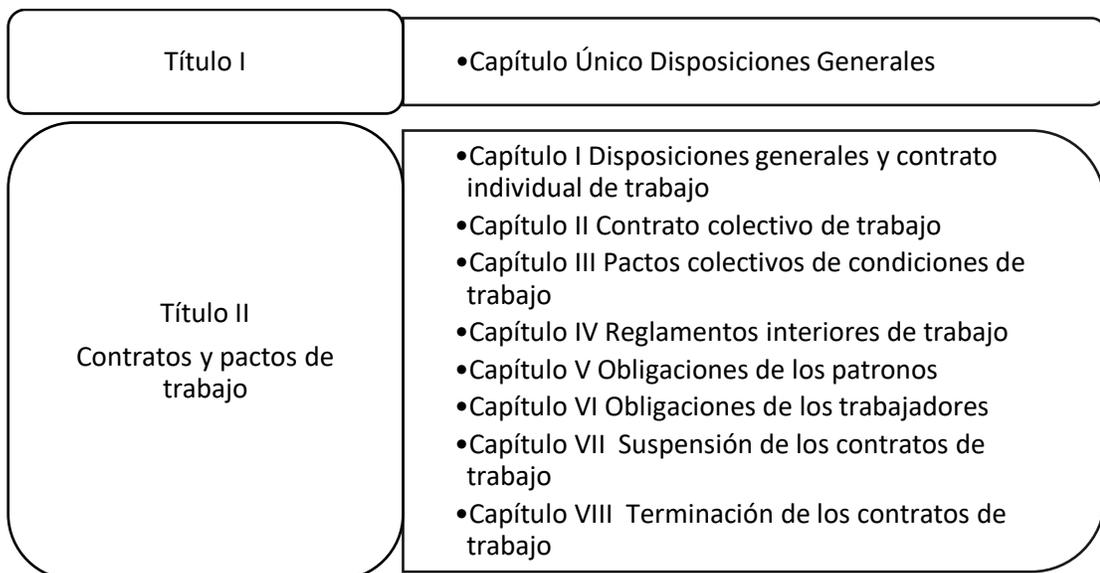
1.6.12 Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008

A este impuesto está sujeto a pago las personas individuales y jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares y de hecho, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país y otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. Entre en vigencia el 01 de enero del 2009, actualmente la ley está compuesta por un capítulo que contiene 15 artículos.

1.6.13 Código de Trabajo de Guatemala, Decreto 1441 y sus reformas

El objetivo del Código es regular los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos. Asimismo define al patrono como persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en relación de trabajo.

Figura No. 12
Estructura del Código de Trabajo



<p>Título III Salarios, jornadas y descansos</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Salario y medidas que lo protegen •Capítulo II Salario mínimo y su fijación •Capítulo III Jornadas de trabajo •Capítulo IV Descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales
<p>Título IV Trabajo sujeto a regímenes especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Trabajo agrícola y ganadero •Capítulo II Trabajo de mujeres y menores de edad •Capítulo III Trabajo a domicilio •Capítulo IV Trabajo doméstico •Capítulo V Trabajo de transporte •Capítulo VI Trabajo de aprendizaje •Capítulo VII Trabajo en el mar y en las vías navegables •Capítulo VIII Regimen de los servidores del estado y sus instituciones
<p>Título V Higiene y seguridad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Trabajo agrícola y ganadero •Capítulo II Trabajo de mujeres y menores de edad •Capítulo III Trabajo a domicilio •Capítulo IV Trabajo doméstico •Capítulo V Trabajo de transporte •Capítulo VI Trabajo de aprendizaje •Capítulo VII Trabajo en el mar y en las vías navegables •Capítulo VIII Regimen de los servidores del estado y sus instituciones
<p>Título V Higiene y seguridad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Higiene y seguridad en el trabajo
<p>Título VI Sindicatos</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Disposiciones generales
<p>Título VII Conflictos colectivos de carácter económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Huelgas •Capítulo II Paros •Capítulo III Disposiciones comunes a la huelga y el paro
<p>Título VIII Prescripciones, sanciones y responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Prescripción •Capítulo II Sanciones •Capítulo III Responsabilidades
<p>Título IX Organización administrativa de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Ministerio de Trabajo y Previsión Social •Capítulo II Inspección General de Trabajo

<p>Título X Organización de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Disposiciones generales •Capítulo II Juzgados de Trabajo y Previsión Social •Capítulo III Tribunales de Conciliación y Arbitraje •Capítulo IV Corte de Apelaciones de Trabajo y Previsión Social •Capítulo V Procedimiento de jurisdicción y competencias •Capítulo VI Impedimentos, excusas y recusaciones
<p>Título XI Procedimiento ordinario</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Disposiciones generales •Capítulo II Notificaciones •Capítulo III Acumulaciones •Capítulo IV Demanda •Capítulo V Juicio verbal y período conciliatorio •Capítulo VI Excepciones •Capítulo VII Pruebas •Capítulo VIII Sentencia •Capítulo IX Recursos •Capítulo X Segunda instancia
<p>Título XII Procedimiento en la resolución de los conflictos de carácter económico social</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Arreglo directo •Capítulo II Conciliación •Capítulo III Arbitraje •Capítulo IV Disposiciones comunes a los procedimientos de conciliación y arbitraje
<p>Título XIII</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Procedimiento en materia de previsión social
<p>Título XIV</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Faltas contra las leyes de trabajo y previsión social
<p>Título XV</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Ejecución de sentencias
<p>Título XVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único Del recurso de responsabilidad
<p>Título XVII</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo Único De las atribuciones de la Corte Suprema de Justicia en materia laboral
<p>Título XVIII Disposiciones finales</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capítulo I Disposiciones transitorias •Capítulo II Disposiciones derogatorias y finales

Fuente: Código de Trabajo

CAPÍTULO II

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS

2.1 Definiciones

Para comprender la profesión del Contador Público y Auditor y, las aptitudes que lo promueven a ser un Analista de Riesgos, se detalla los términos intrínsecos del mismo, los cuales se presentan a continuación:

a. Auditoría:

El diccionario de la Real Academia Española establece a la Auditoría como revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

También puede definirse como una evaluación sistemática de los estados financieros, registros y transacciones, para determinar la situación económica de una institución. Todo bajo un esquema de normas, políticas y reglamentos que regulan la profesión, así como, a la empresa auditada.

Otros investigadores denominan a la auditoria como “la rama analítica de la contabilidad”. (27:3)

b. Contador Público:

Es la persona que tiene como oficio llevar la contabilidad de una institución privada, pública o de un individuo particular. Otra definición lo describe como el profesional dedicado aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de una organización o persona, con la finalidad de emitir informes a la gerencia o a terceros, para que sean utilizados en la toma de decisiones.

c. Auditor:

La palabra Auditor emana del latín Audiere que significa arte de Oír, y de Auditing, Escuchar. Es definido como la persona encargada de realizar auditorías que conllevan evaluaciones de la razonabilidad de las cifras de los estados financieros.

d. Control Interno:

“Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”(4:3).

e. Riesgos:

Es la probabilidad de ocurrencia de un acontecimiento que afecte negativamente a la consecución de los objetivos de la institución.

f. Analista de Riesgos

Es la persona encargada de analizar y cuantificar los riesgos por medio de herramientas, metodologías y/o procedimientos de medición, a fin de establecer los mitigantes adecuados para reducir el nivel de exposición, en las distintas operaciones y servicios brindados por la institución.

2.2 Antecedentes históricos de la Auditoría

El origen etimológico de la palabra es el verbo latino “Audire”, que significa “oír”, que a su vez tiene su origen en que los primeros auditores ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación principalmente oyendo.

La Auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el período de mandato de la Ley, un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para la prevención del fraude. También reconocía una aceptación general de la necesidad de efectuar una versión independiente de las cuentas de las pequeñas y grandes empresas. Desde 1862 hasta 1905, la profesión de la Auditoría creció y prosperó en Inglaterra, haciendo hincapié en cuanto a la detección del fraude como objetivo primordial. En los Estados Unidos en 1900 se introdujo la profesión.

En ese tiempo los objetivos primordiales de la Auditoría eran:

- a. “La detección y prevención del fraude,
- b. La detección y prevención de errores; sin embargo, en los años siguientes hubo un cambio decisivo en la demanda y el servicio, y los propósitos serían:
 - Cerciorarse de la posición financiera actual de las ganancias de la empresa...” (27:1).

En el año 1940 la Auditoría había desarrollado su enfoque de independencia, que da como resultado el cambio de los objetivos, por el de revisar la posición financiera y los resultados de operación como se indica en los estados financieros del cliente, a manera de ofrecer una opinión sobre la adecuada presentación a las partes interesadas. A la vez, se desarrolla la Auditoría Interna y Gubernamental.

Conforme fue evolucionando la Auditoría se genera la importancia de un sistema de control interno enfocado al resguardo de los bienes de las

instituciones, por ello se ven en la necesidad de ampliar las actividades de la auditoría hacia aquellas áreas ajenas a un sistema contable.

En el desarrollo de un sistema de control interno adecuado, se crean instituciones privadas y/o públicas, que a nivel mundial dan a conocer principios, normativas y tipos de metodologías para evaluar, identificar y reducir la probabilidad de acontecimientos desfavorables para las empresas que les impida alcanzar los objetivos; esto se convierte en un reto para la Auditoría y el inicio de una nueva modalidad de cómo verificar y evaluar bajo un esquema de gestión de riesgos.

2.3 La Profesión de Contador Público y Auditor en Guatemala

En Guatemala, la profesión de Contador Público y Auditor se inicia con la creación de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el 25 de mayo de 1937, a través del Decreto Gubernativo No. 1972, aprobado en Asamblea Legislativa.

La facultad inicia sus labores educativas con 30 estudiantes, desarrolla el plan de estudios aprobado por el Ministerio de Educación, donde se impartían 3 cursos al año, en los años de 1942, 1943, 1949 y 1995 sufre una serie de cambios el plan de estudios, en atención a las diversas necesidades y desarrollo de las profesiones. A la fecha, la facultad cuenta con “17,250 estudiantes de auditoría.” (31:3)

El 24 de febrero de 1947 se publica el Decreto 332 Ley de Colegiación Oficial Obligatoria, que requiere la existencia de Colegios de Profesionales, al respecto la Universidad de San Carlos de Guatemala constituye por medio del Acta 6 del mes de julio de 1951, el Colegio de Economistas y Contadores Auditores Públicos de Guatemala, en el año de 1984 se modifica el nombre por Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y, Administrador

de Empresas, en el año de 1995, nuevamente se modifica el nombre por Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas. Este tiene como misión “Constituirse en un colegio fortalecido e integrado, que vele por la equidad en el ejercicio de las profesiones, brinde mejores servicios a sus colegiados y tenga una participación activa en la generación de propuestas de solución a problemas nacionales de carácter socioeconómico”. (33)

Un grupo de Contadores Públicos y Auditores, ven la necesidad de contar con una entidad que vele por la superación de la profesión; quienes fundan el 07 de noviembre de 1968 el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA).

Con la publicación del Decreto 72-2001 Ley de Colegiación Profesional Obligatoria un grupo de profesionales pertenecientes a la Comisión de Reestructuración del IGCPA, se reúnen para evaluar y establecer la creación de un Colegio específico, para la profesión de Contadores Públicos y Auditores.; como resultado el 15 de noviembre de 2002 se constituye el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala.

En los primeros años, el trabajo de un Contador Público y Auditor en Guatemala se concentraba en el balance general, progresivamente se extendió a los Estados Financieros básicos, (balance general, estado de resultados, estado de flujo de efectivo y estado de cambios en el patrimonio) auditados por profesionales independientes; mientras que la auditoría interna, se enfoca en la mejora continua del control interno de las instituciones.

Actualmente el Contador Público y Auditor por la diversidad de actividades y operaciones que están sujetas a auditar, el área de trabajo e influencia de la rama o especialidad permite a éste, prestar sus servicios en áreas como Finanzas, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Auditoría Externa, entre otros.

2.4 Roles que puede desempeñar el Contador Público y Auditor

Se ha limitado el actuar del Contador Público y Auditor a la contabilidad financiera, a pesar de los avances e investigaciones que se han hecho durante los últimos años, en otras áreas importantes, hacen parecer la profesión más como una técnica mecanizada, que como un área de análisis que genera un valor agregado a las organizaciones.

El Contador Público y Auditor es un profesional con la capacidad para diseñar sistemas y preparar de forma técnica todo tipo de información financiera, asimismo, en su preparación académica, incluyen materias de especialidad tales como contabilidad, auditoria, control interno, costos, sistematización, componentes matemáticos, administración, economía y derecho.

Las crecientes necesidades que aquejan a las distintas instituciones, proponen cambios en la forma de trabajar y de pensar de los Contadores Públicos y Auditores, en donde estos adquieren nuevos conocimientos, actitudes y capacidades personales, para ser competitivos y dinámicos en la sociedad.

La formación del Contador Público y Auditor lo faculta para llevar a cabo diversas actividades o servicios en el desarrollo de su profesión, entre las que se menciona:

a. Área de Contabilidad:

- Elaborar los registros contables, preparar los estados financieros y presentación de estos a los altos directivos de las instituciones, con la finalidad de revelar razonablemente las cifras que demuestran confianza y transparencia en las operaciones.
- Participar en el diseño, implementación y dirección de los sistemas de información contable para el logro de los objetivos de la institución.

b. Área de Administración:

- Participar en la definición de las misiones, objetivos y políticas de las instituciones ligado a una metodología adecuada para la toma de decisiones e incorporando valores éticos y sociales al cumplimiento de sus responsabilidades.
- Intervenir en estudios e investigaciones interdisciplinarias vinculadas con las instituciones y su inserción contextual.
- Intervenir creativamente en el diseño y evaluación de las funciones de planeamiento, coordinación y control de entidades públicas y privadas

c. Área de Presupuestos:

- Intervenir en la preparación y administración de presupuestos, en la evaluación de proyectos y en los estudios de factibilidad económica y financiera de instituciones.
- Generar información presupuestal veraz y oportuna a la dirección, esto conlleva proyecciones y/o estimaciones de los ingresos y egresos, un control adecuado de los registros contables, comunicación constante con el Contador General sobre los resultados de las operaciones.

d. Área de Asesoría o Consultoría:

- Planificar el diseño, implementación y operación de sistemas de control de gestión en entes públicos y privados, fundamentalmente a partir de la información contable y la auditoría operativa.
- Participar en la constitución, fusión, escisión, transformación, resolución parcial, reconducción, regularización, liquidación, y disolución de sociedades y otras formas asociativas

- Facilitar la relación de las diferentes instituciones, en el marco de la resolución de negocios en su más amplio sentido.
- Asesorar en la implementación de metodologías para la gestión de las operaciones y servicios que presta una institución, con un enfoque de administración de riesgos.

e. Área de Auditoría:

- Supervisar la preparación y realizar análisis, revisión e interpretación de estados financieros históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos en todo tipo de instituciones.
- Planificar y ejecutar tareas de auditoría de cumplimiento y de eficiencia, ya sea destinado a terceros o al proponente auditado, emitiendo los correspondientes informes con opinión.
- Evaluar la efectividad de los sistemas de control interno de las instituciones bajo un marco de gestión de riesgos, para la adecuada mitigación de pérdidas potenciales que afecten severamente la continuidad de operaciones.
- Evaluar la adecuada funcionalidad de los sistemas de información, instalados en las instituciones, que les permita una eficiencia y competitividad en el mercado. Este tipo de auditorías son específicas, llamadas Auditorías de Sistemas de Información o Tecnológica, que requieren que el auditor cuente con capacidades y conocimientos de un Ingeniero en Sistemas, sin dejar por un lado sus aptitudes de evaluación del control interno.

f. Área Fiscal:

- Participar en el diseño de políticas tributarias.

- Asesorar o Ejecutar la adecuada aplicación e interpretación de la legislación tributaria.

g. Área de Administración de Riesgos:

- Otorgar aseguramiento respecto a los procesos de gestión de riesgos.
- Divulgar los resultados de la evaluación de la gestión de riesgos.
- Asesorar a la administración en la respuesta y/o mitigación de los riesgos.
- Implementar y ejecutar el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los distintos riesgos a los cuales está expuesta la institución.
- Desarrollar, implementar y/o ejecutar metodologías de medición de los distintos riesgos.

En el ámbito bancario, el perfil del Contador Público y Auditor, es bien visto para desempeñar varios puestos administrativos, el cual está determinado a las cualidades y capacidades producto de su desarrollo profesional, experiencia laboral y desenvolvimiento intrínseco en su carácter; a continuación se listan algunos, cabe mencionar que el nombre o título del puesto puede variar conforme al organigrama del Banco:

- a. Auditor Interno
- b. Asistente o Auxiliar de Auditoría
- c. Contador General
- d. Asistente o Auxiliar de Contabilidad
- e. Analista Financiero

- f. Gerente General
- g. Gerente de Riesgos
- h. Contralor
- i. Asistente de Contraloría
- j. Gerente de Créditos
- k. Analista de Créditos
- l. Oficial de Cumplimiento
- m. Analista de monitoreo transaccional
- n. Analista de proyectos
- o. Analista de Riesgos

El Contador Público y Auditor tiene una gama de oportunidades en las cuales se desenvuelve profesionalmente y no está limitado a desempeñar una sola área de conocimiento. Asimismo, en el desarrollo de su profesión está íntimamente ligado con la gestión de riesgos.

2.5 Reseña histórica de la Gestión de los Riesgos

En la época cristiana el riesgo o peligro de ocurrencia de un acontecimiento o desastre natural, era asociado a la voluntad divina de Dios, como un símbolo del castigo por ser pecadores; no obstante, a mediados del siglo XVII se hace el descubrimiento de la teoría de la probabilidad, que por medio de ejercicios matemáticos explica la posibilidad que se presenten riesgos en las actividades que desarrolla el individuo; con esto, se cambia el actuar de algunas personas y convierte la teoría en una herramienta clave para el desempeño de los negocios.

Conforme avanza la negociación de los productos, los comerciantes se ven afectados por robos y accidentes marítimos que le provocan pérdidas financieras; como respuesta a ello, los chinos y babilónicos inician prácticas de transferencia y distribución de esos riesgos, lo que implica detectarlos, configurarlos y aprender a mantenerlos; bajo la misma línea los griegos y romanos introducen las primeras formas de seguro de salud y de vida; no obstante, esto no es suficiente para atender los riesgos de negocio que se presentan y emerge la demanda de seguros marítimos. En 1668 nace la primera compañía de seguro por acciones enfocada al ramo marítimo; en los años siguientes se crean otras compañías con enfoques distintos, a fin de atender los otros comercios y necesidades familiares.

Al igual que los comerciantes, los bancos y las instituciones financieras en el siglo XVIII empiezan a enfrentar riesgos en el desarrollo de sus negocios (préstamos, depósitos e intercambio de moneda), quienes limitan su atención en la determinación de las tasas de interés en los préstamos, en función al costo de los fondos y las probabilidades de incumplimiento.

Derivado a la creciente exposición a los riesgos, las empresas se ven afectadas con pérdidas significativas en el patrimonio; por lo cual, los comerciantes y banqueos de la época, inician una labor de mejorar la efectividad, productividad y competitividad de sus negocios; para ello, era necesario implementar medidas de control. Algunas empresas establecen un sistema de control, que es gestionado por los profesionales de Contaduría Pública y Auditoría, quienes apoyan en la prevención de fraudes y errores operativos por parte del personal. Sin embargo, los estudiosos de la teoría de la probabilidad y organizaciones que buscan el máximo desempeño de su patrimonio, ven la necesidad de desarrollar marcos o normativas que ayuden a las instituciones y a los diversos profesionales en la adecuada administración del control interno enfocado a mitigar riesgos, para lo cual es indispensable

establecer una clasificación del riesgo y con ello determinar el tratamiento correspondiente a cada uno.

Por lo anterior, se crean distintos marcos que son utilizados por varios países, algunos son obligatorios y otros son considerados como documentos de guía para una adecuada gestión. A continuación se describen algunos de los marcos:

- a. AS/NZS 4360, Administración de Riesgos; emitido en el año de 1995 y actualizado en el año 2004.

Es un marco australiano, utilizado en los gobiernos de Australia y Nueva Zelanda, su objetivo es proveer una guía genérica sobre la adecuada administración del riesgo empresarial, involucrando el contexto de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y comunicación los distintos riesgos a los cuales está expuesta una institución.

- b. Modelo COCO. Emitido en el año de 1995

Documento desarrollado por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), tiene como objetivo proporcionar un entendimiento del control interno y dar respuesta a las tendencias tales como, impacto de la tecnología en las estructuras organizacionales, demanda de informar públicamente la eficiencia del control y hace énfasis en la responsabilidad de la administración en el establecimiento de los controles. Este documento no es utilizado internacionalmente, derivado a que era un documento de apoyo utilizado por el CICA para comprender el Informe COSO.

- c. Informe COSO, emitido en el año de 1992 y actualizado en el año 2013.

El objetivo del documento es, “permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando

riesgos hasta niveles aceptables y apoyando a la toma de decisiones y gobierno corporativo de la organización.” (4:2)

- d. Informe COSO ERM, Gestión de Riesgos Corporativos; emitido en el año 2004 y actualizado en el año 2017.

Tiene como objetivo establecer una estandarización de la definición y tratamiento de los riesgos corporativos, a fin proporcionar un marco que contenga la mayoría de perspectivas posibles y proporciona un punto de partida para la evaluación y mejora de cada entidad y para futuras iniciativas regulatorias.

- e. Comité de Basilea, inicia la emisión de documentos en el año de 1974 El Comité está enfocado a la gestión de los riesgos por parte de las instituciones bancarias, proporcionando metodologías que les permite prevenir y reducir su exposición, obligando a estos a contar con una reserva de capital que los faculte a continuar con sus operaciones, independientemente de la materialización del riesgo. Se cuentan con 3 documentos básicos utilizados por varios países, los cuales son Basilea I, Basilea II y Basilea III. Dichos documentos serán desarrollados en capítulo siguiente.

- f. Norma ISO 31000, Riesgos Corporativos, emitida en el año 2009. Su objetivo es establecer principios y guías de diseño, implementación y mantenimiento de la gestión de riesgos en forma sistemática y transparente de toda forma de riesgo en cualquier contexto.

En la actualidad, los empresarios, banqueros y profesionales de las distintas carreras, desarrollan e implementan una adecuada gestión de riesgos, ya no como una buena práctica; sino como algo indispensable, para que las organizaciones perduren en el tiempo y sean de éxito.

2.6 Administración de Riesgos en Guatemala

Al igual que otros países, Guatemala en las ramas de la industria, comercialización, instituciones bancarias y financieras, está expuesta a la probabilidad de ocurrencia de eventos negativos que afectan el alcance y cumplimiento de los objetivos; lo cual tiene una consecuencia en la economía del país. La gestión de riesgos inicia con la Programación de Modernización del Sistema Financiero Nacional, entre los años de 1947 al 2002.

Actualmente, el segmento con regulación debidamente definida en administración de riesgos, es el Sistema Financiero Nacional; las empresas comerciales, también gestionan riesgos, pero lo realizan con base a metodologías que pueden ser adoptadas, pero no obligatorias; caso contrario con las empresas industriales, que están regidas a la adopción de marcos de gestión de riesgos relacionadas con el mercado en el que se desarrollan, por ejemplo las Normas ISO.

La Junta Monetaria para regular las operaciones de los bancos, emitió una serie de reglamentos clasificados por el tipo de riesgo, entre los más importantes:

- a. Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (JM-93-2005).
- b. Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez (JM-117-2009).
- c. Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio (JM-134-2009).
- d. Reglamento para la Administración Integral de los Riesgos y sus reformas (JM-56-2011).
- e. Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (JM-102-2011).

- f. Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (JM-4-2016).
- g. Reglamento de Gobierno Corporativo (JM-62-2016).
- h. Reglamento para la Administración del Riesgo de Mercado (JM-119-2016).

2.7 Importancia de un Analista de Riesgos

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, establece una estructura para mitigar la exposición de riesgos llamada las tres líneas de defensa, donde la segunda línea es la Unidad de Riesgos, como los responsables de ejercer las funciones de “gestión de riesgo independiente... gestión de riesgo complementaria a las actividades de riesgo en las líneas de negocio... identificación y evaluación crítica de los riesgos... desempeñar el papel fundamental de garantizar que el rendimiento y los resultados empresariales se reflejan y comuniquen con presión al Consejo”.(3:4)

Con el desarrollo de la gestión de riesgos y contemplando lo establecido por el Comité de Basilea, las empresas y los bancos, en la adopción de las buenas practicas, comprenden la necesidad de contar con ese tipo de personas especializadas en realizar análisis de riesgos; derivado a que contribuyen en el cumplimiento de los objetivos y a mitigar pérdidas financieras.

En Guatemala, como parte de la administración de los riesgos, la Superintendencia de Bancos, ha solicitado a las instituciones bancarias, contar con una Unidad responsable de la Gestión de los Riesgos, con ello, se hace necesario la adquisición o contratación de personas especialistas en el tema, por lo que se crea el rol de Analista de Riesgos.

2.8 Perfil de un Analista de Riesgos

Debido a la importancia de contar con un Analista de Riesgos, surge la necesidad de contar con personas que cumplan con un perfil idóneo para ejercer ese puesto; en Guatemala, las instituciones bancarias definen el perfil, conforme a sus objetivos, estructura organizacional y a la clasificación asignada a los riesgos, determinando así variantes entre una y otra institución al momento de contratar al personal; no obstante, hay algunas aptitudes y funciones a desempeñar que son generales y permiten establecer un estándar.

En el perfil académico, el Analista de Riesgos debe contar con pensum cerrado o graduado en las carreras de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas e Ingeniero en Sistemas; y poseer cualidades tales como “la habilidad y predisposición para cuestionar de forma eficaz operaciones de negocios de raíz a todos los aspectos del riesgo que surjan de las actividades y poseer conocimientos sobre el mercado, los productos y un buen dominio de las disciplinas del riesgo. “(8:25)

En las habilidades y aptitudes el Analista de Riesgos poseerá conocimientos en dominio de paquetes de office avanzados, programación de sistemas, analítica, matemático-estadística, confidencialidad, trabajo en equipo, iniciativa, autodidacta, conocimientos solidos sobre las normativas que regulan las actividades y operaciones del banco en el país y, de metodologías internacionales.

Entre las funciones más importantes a desarrollar, se mencionan:

- a. “Identificar riesgos sustanciales individuales, agregados y emergentes
- b. Evaluar dichos riesgos y medir la exposición del banco frente a ellos;
- c. Con sujeción a la revisión y aprobación por el Consejo, desarrollar e implementar el marco de gobierno del riesgo en toda la compañía, que

incluye la cultura de riesgo del banco, su apetito por el riesgo y límites sobre riesgos;

- d. Realizar un seguimiento continuo de las actividades con asunción de riesgos y exposiciones al riesgo en consonancia con el apetito por el riesgo, límites sobre riesgos y la correspondiente necesidad de capital o liquidez (planificación de capital) aprobados por el Consejo;
- e. Establecer un sistema de activación o alarma temprana de infracciones del apetito por el riesgo o los límites de riesgo del banco;
- f. Influir y, en caso necesario, cuestionar las decisiones que suscitan riesgos sustanciales; y
- g. Notificar todos estos puntos a la alta dirección y al Consejo o Comité de Riesgos, por ejemplo proponiendo medidas apropiadas para mitigar el riesgo.” (8:25)

Por lo anterior, el perfil del Contador Público y Auditor, se relaciona y entrelaza en las aptitudes y actitudes que son requeridas para desempeñar la atribución de analista de riesgos, es por ello, que en Guatemala, la mayor parte de instituciones bancarias los solicitan y califican para ocupar ese puesto.

CAPÍTULO III
BASE DE DATOS SOBRE LOS EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL
PARA DETERMINAR EL CAPITAL REQUERIDO CONFORME EL
MÉTODO AMA EMITIDO POR BASILEA II

3.1 Antecedentes del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

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

Para cumplir con los objetivos, el Comité ejerce las funciones siguientes:

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

En julio de 1,988 el Comité introdujo un sistema de medición de capital enfocado al Riesgo de Crédito, citado como el Primer Acuerdo de Capital de

Basilea (BASILEA I) y se introdujo de forma progresiva, prácticamente en todos los sistemas financieros formales a nivel global, por lo que en 1,992 estaba prácticamente implementado. En el año de 1,996 se introduce un sistema de medición de capital enfocado al Riesgo de Mercado.

En el año 2004 el Comité presenta el Nuevo Acuerdo de Basilea II, entra en vigor los lineamientos para identificar y medir el riesgo operacional. En el 2006 se emite el documento definitivo denominado Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital, fundamentado en 3 pilares que permitirán lograr solidez y estabilidad en el sistema financiero, los cuales son:

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

En junio del año 2011 el Comité emitió Basilea III Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez, contiene las reformas del Comité de Basilea 1 para reforzar las normas internacionales de capital y liquidez con el fin de promover un sector bancario más resistente. El objetivo de estas reformas es mejorar la capacidad del sector bancario para absorber perturbaciones procedentes de tensiones financieras o económicas de cualquier tipo, a fin de reducir con ello el riesgo de contagio desde el sector financiero hacia la economía real. En el año 2013 y 2014 emitió dos nuevos documentos como complemento a Basilea III, denominados Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR) y Coeficiente de Financiación Estable Neta (NSFR) respectivamente; asimismo en el año 2015 promueve el documento denominado Principios de Gobierno Corporativo para Bancos, con el objetivo de robustecer y definir las responsabilidades de la Alta Dirección, del Consejo de Administración y, las Áreas de Supervisión y Control.

3.2 Riesgo Operacional según el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

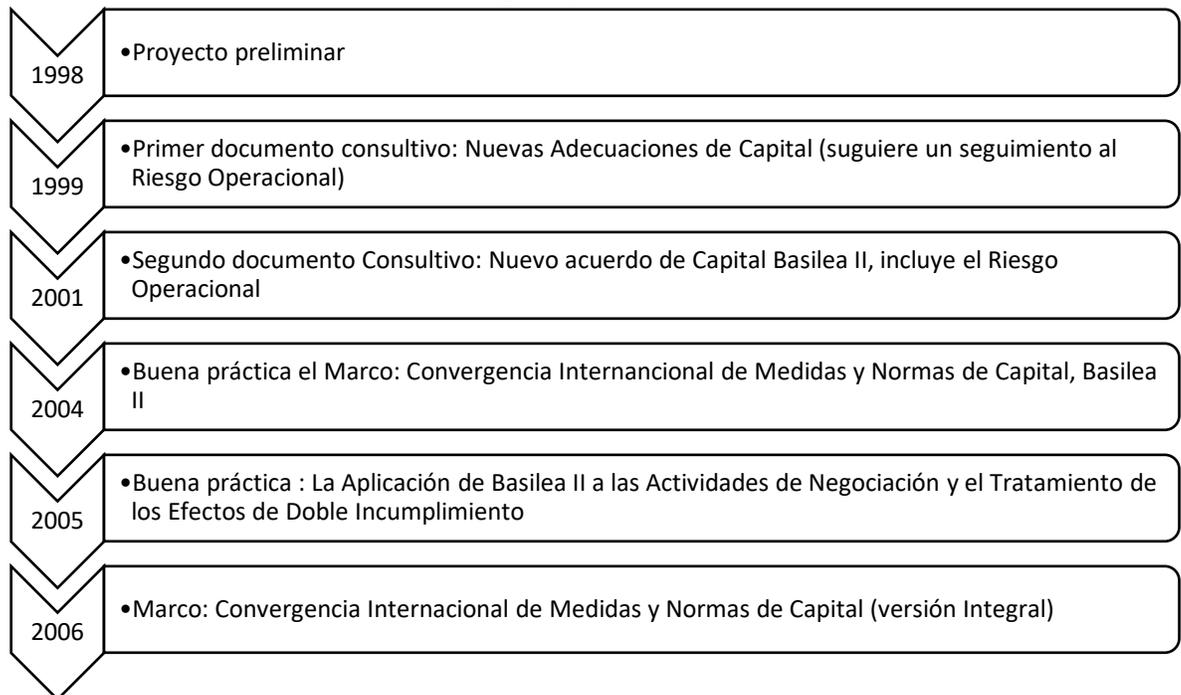
“Lo define como el riesgo de sufrir pérdidas como resultado de inadecuados procesos, fallas en las personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación” (7:171).

El riesgo legal se define como “la posibilidad que se presenten pérdidas o contingencias negativas para la entidad, como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento o la condición de una institución” (28:165).

Anteriormente, los Bancos gestionaban los riesgos operativos utilizando únicamente mecanismos de control en sus líneas de negocios, fortalecido con la función de Auditoría Interna; sin embargo, los nuevos procesos y estructuras destinadas a la gestión del riesgo combina criterios cuantitativos y cualitativos, que proporciona a las instituciones solidez y seguridad, percibido por los clientes, accionistas e inversionistas. Por lo anterior, el Comité define evaluar al Riesgo Operacional como un riesgo específico.

El Riesgo Operacional se ha regulado por distintas normas y documentos de consulta emitidos por el Comité, que describen procedimientos para determinar de manera preventiva pérdidas de capital para los Bancos con operaciones a nivel internacional; su trayectoria de emisión es:

Figura No. 13
Documentos emitidos por el Comité de Basilea para la Administración del Riesgo Operacional



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada.

El Comité con el apoyo de las instituciones asociadas, determinan tipos de riesgo operacional, que pueden resultar en pérdidas sustanciales, los cuales son:

- a. “Fraudes internos: errores intencionados en la información sobre posiciones, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial en beneficio de la cuenta del empleado
- b. Fraudes externos: atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos
- c. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: solicitud de indemnizaciones por parte de los empleados, infracción de las normas

laborales de seguridad e higiene, organización de actividades laborales, acusaciones de discriminación, responsabilidades generales

- d. Prácticas con los clientes, productos y negocios: abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas del banco, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados
- e. Daños a activos materiales: terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones
- f. Alteraciones en la actividad y fallos en los sistemas: fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos
- g. Ejecución, entrega y procesamiento: errores en la introducción de datos, fallos en la administración del colateral, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, litigios con distribuidores, etc.”(6:8)

3.3 Metodologías de Estimación para el Riesgo Operacional

La metodología de estimación o medición se define como el “proceso de estimar o cuantificar las pérdidas en las que podría incurrir la entidad de intermediación financiera por riesgo operativo, a nivel de línea de negocio, actividad, producto, área en particular, conjunto de actividades o portafolio”(28:169). Los Bancos pueden recurrir a técnicas de medición diversas como de tipo cualitativo, cuantitativo y basadas en opiniones de expertos, orientadas a valorar el riesgo a un nivel de confianza.

Con el objetivo de fortalecer la solidez y estabilidad del sistema bancario el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, por medio del documento Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital, Versión Integral, establece metodologías de medición para determinar las estimaciones de capital suficientes para afrontar posibles pérdidas a causa de los riesgos de crédito, operacional y de mercado.

Para cada tipo de riesgo existen metodologías específicas, para el riesgo operacional se cuenta con 3, las cuales son:

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

Se presentan ciertas condiciones para la adopción y/o aplicación de cada uno de los métodos, entre estas:

- a. “Los bancos con presencia internacional y aquellos con una exposición importante al riesgo operacional deberían utilizar un método más sofisticado que el Método del Indicador Básico que resulte adecuado a su perfil de riesgo
- b. Se permitirá a los bancos utilizar el Método del Indicador Básico o el Método Estándar en parte de sus actividades y un AMA en otras operaciones, siempre que se satisfagan ciertos criterios mínimos
- c. Salvo que cuente con la aprobación de su supervisor, no se permitirá que un banco vuelva a utilizar un método más sencillo una vez que se le haya autorizado a utilizar un método más avanzado.”(7:171)

3.3.1 Método de Indicador Básico

“Los bancos que utilicen el Método del Indicador Básico deberán cubrir el riesgo operacional con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo (denotado como alfa) de sus ingresos brutos anuales positivos. Al calcular este promedio, se excluirán tanto del numerador como del denominador los datos de cualquier año en el que el ingreso bruto anual haya sido negativo o igual a cero” (7:171)

El requerimiento de capital puede obtenerse por medio de la formula siguiente:

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

Donde:

KBIA = El requerimiento de capital por el método.

GI= Ingresos brutos anuales medios, cuando sean positivos, de los últimos tres años

n = Número de años (entre los tres últimos) en los que los ingresos brutos fueron positivos

a = 15% parámetro establecido por el Comité

3.3.2 Método Estándar

En el método, las actividades de los bancos se dividen en 8 líneas de negocio que son: “finanzas corporativas, negociación y ventas, banca minorista, banca comercial, pagos y liquidación, servicios de agencia, administración de activos e intermediación minorista” (7:348). El requerimiento de capital se calcula como “la media de tres años de la suma simple de las exigencias de capital regulador en cada una de las líneas de negocio cada año. Para un año dado, los requerimientos de capital negativos (resultantes de ingresos brutos negativos) en cualquiera de las líneas de negocio podrán compensar los requerimientos positivos en otras líneas de negocio sin límite alguno” (7:174).

Para el cálculo de capital requerido se utiliza la fórmula:

$$K_{TSA} = \left\{ \sum_{\text{years}1-3} \max [\Sigma(GI_{1-8} \times \beta_{1-8}), 0] \right\} / 3$$

Donde:

K_{TSA} = El requerimiento de capital

GI_{1-8} = Los ingresos brutos anuales de cada año dado

β_{1-8} = Un porcentaje fijo, establecido por el Comité, también conocido como factores beta

Tabla No. 3
Porcentajes por Línea de Negocios
Establecidos para el Método Estándar por el Comité

No.	Línea de Negocio	Factores Beta
1	Finanzas Corporativas	18%
2	Negociación y Ventas	18%
3	Banca Minorista	12%
4	Banca Comercial	15%
5	Pagos y Liquidación	18%
6	Servicios de Agencia	15%
7	Administración de Activos	12%
8	Intermediación Minorista	12%

Fuente: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

3.3.3 Métodos de Medición Avanzada (AMA)

Se hace énfasis en esta metodología, por ser la más sofisticada, novedosa, exacta y eficiente para los bancos; propone un método de medición del capital por medio de bases de datos de eventos de riesgo operacional y otros elementos como análisis de expertos y factores externos.

Para que los bancos puedan utilizar esta metodología, deben demostrar a los supervisores que:

- a. “Su consejo de administración y su Alta Dirección, según corresponda, participan activamente en la vigilancia del marco de gestión del riesgo operacional;
- b. Posee un sistema de gestión del riesgo operacional conceptualmente sólido que aplica con integridad; y
- c. Cuenta con recursos suficientes para utilizar la metodología en las principales líneas de negocio, así como en los ámbitos de control y auditoría”(7:177)

Los supervisores iniciarán un período de seguimiento a los bancos, con el objetivo de determinar si el método es creíble y adecuado; para ello, se debe cumplir con ciertos criterios cualitativos y cuantitativos, al establecer su viabilidad, es permitido para el cálculo del requerimiento de capital.

Los criterios cualitativos que los bancos deben cumplir son:

- a. La estructura organizacional debe contemplar una Unidad de Gestión del Riesgo Operacional.
- b. El sistema de medición constituido por el banco deberá integrar los procesos habituales de gestión de riesgo.
- c. Deberá informarse periódicamente a las unidades de negocio, a la Alta Dirección y al Consejo de Administración acerca de las exposiciones al riesgo operacional y del historial de pérdidas.
- d. Velar por el adecuado cumplimiento de las políticas, controles y procedimientos internos relativos al sistema de medición del riesgo operacional.

- e. Los auditores externos, internos y autoridades supervisoras, validarán el sistema de medición de riesgo operacional, para determinar el buen funcionamiento de los procesos, así mismo, la transparencia y accesibilidad del flujo de datos asociados y su procesamiento.

Respecto a los criterios cuantitativos no se especifica cuáles utilizar para la medición; no obstante, el Banco deberá demostrar que su estimado de capital para el riesgo operacional satisface el criterio de solidez.

En los Métodos de Medición Avanzada “el requerimiento de capital regulador será igual a la medida de riesgo generada por el sistema interno del Banco para el cálculo del riesgo operacional utilizando los criterios cuantitativos y cualitativos aplicables”; bajo esos criterios se debe calcular la pérdida esperada e inesperada.

La pérdida esperada es “una pérdida media o promedio, basada en los parámetros de frecuencia y severidad” (28:173), estos últimos permiten realizar un cálculo por tipo de evento y por línea de negocio, bajo diferentes escenarios. La pérdida inesperada “es la desviación estándar de la distribución de pérdidas operativas” (28:173)

A. Principales Modelos AMA

El Comité para el cálculo del capital requerido o regulador por medio de un sistema interno de medición, presenta tres modelos los cuales son: Medición Interna, Distribución de Pérdidas Agregadas (LDA) y los Cuadros de Mando (Scorecards)

- a. El modelo de Medición Interna:

Establece que el banco “calculará la pérdida esperada por cada combinación de línea de negocio y evento de pérdida; posteriormente,

se obtendrá el capital regulatorio mediante la aplicación de un parámetro (variable gamma) que indicará la relación entre pérdida esperada y pérdida inesperada” (28:175).

b. El modelo de Cuadros de Mando:

El Banco “calcula un capital por riesgo operativo a nivel entidad o línea de negocio y, posteriormente, modifica estas cantidades en función de unos scorecards que intentan capturar el perfil de riesgo subyacente, el entorno de control existente y las variaciones que haya en estos ámbitos”, dicho modelo implica una apropiada relación entre los aspectos cualitativos y cuantitativos.

El proceso de desarrollo de un cuadro de mando se basa en 5 actividades que son: 1. elaboración de un cuestionario sobre los índices para evaluar los principales factores y controles de riesgo operacional, 2. identificar los indicadores más relevantes conforme a los resultados del cuestionario, 3. investigar los niveles de los factores de riesgo, 4. asignar un requerimiento de capital inicial a cada uno de los eventos de riesgo operacional y por ultimo 5. realizar la distribución inicial del capital asignado por combinación entre la línea de negocio y el tipo de evento de riesgo operacional.

c. El modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas (LDA)

“Se basa en la información de pérdidas históricas recopilada internamente y completadas con datos de pérdidas externas. Lo que se pretende es estimar la distribución de probabilidades de la frecuencia de los fallos, y la distribución de la severidad de las pérdidas, que permitan finalmente obtener una distribución de pérdidas agregadas por línea de negocio y evento de pérdida. Este es el método considerado como técnicamente más avanzado” (28:175). Por lo que, las

instituciones bancarias deberán utilizarlo para el cálculo del capital requerido por medio de sus bases de datos de eventos de pérdidas por riesgo operacional.

Para desarrollar este método se deben desarrollar los pasos siguientes:

- i. Estimación separada de las distribuciones de frecuencia y severidad de los eventos de pérdidas, para cada combinación línea de negocio / tipo de evento del banco.
- ii. Acoplamiento de las distribuciones de severidad y frecuencia en cada combinación.
- iii. Determinación de la pérdida agregada por riesgo operacional global de la institución, también conocido como Valor en Riesgo Operacional (OpVar por sus siglas en inglés).
- iv. El Intervalo o nivel de confianza asociado al cálculo el Comité de Basilea estima una medida conservadora del 99.9%.

Para desarrollar cada uno de los pasos descritos anteriormente se deben modelizar por separado las variables, de la forma siguiente:

- i. Distribución de Frecuencia

“Sea $N(i, j)$ una variable aleatoria que representa el número de eventos en una línea de negocio (i) y tipo de evento (j) durante un intervalo de tiempo T” (2:44). Esta variable discreta representa frecuencia de las pérdidas, cuya función de distribución, se expresa

$$P_{ij}(n) = \text{Prob}(N_{ij} = n)$$

ii. Distribución de severidad

“Se denomina $X(i, j)$ como una variable aleatoria que representa un monto de pérdida individual” (2:44), siendo F_{ij} su función de probabilidad normal, se expresa:

$$F_{ij}(x) = \text{Prob}(X_{ij} = x)$$

iii. Pérdidas Agregada

Cuando se tiene establecido la frecuencia y la severidad se inician a combinar la pérdida total por línea y tipo de negocio, donde S_{ij} (pérdida agregada), se convierte en otra “variable aleatoria, dada por un la suma de un número aleatorio (N_{ij}) de valores aleatorios de pérdida X_{ij} ” (2:44).

$$S_{ij}(x) = \sum_{N_{ij}=0}^n X_{ij}$$

iv. Valor en Riesgo Operacional

Representa un percentil de la distribución de pérdidas, por lo que es una medición de tipo estadístico, donde la frecuencia y severidad son variables aleatorias y se debe definir un intervalo de confianza; donde k es el nivel de confianza asociado al capital regulado y n el número de datos en la muestra, siendo su expresión:

$$P(x) = \frac{kn}{100}$$

v. Capital Requerido por Riesgo Operacional

En el cálculo del capital por riesgo operacional, se describe como la diferencia de la pérdida esperada y la pérdida inesperada; sin embargo, en el caso que la pérdida esperada no se contraste

adecuadamente, el supervisor requerirá contemplar ambas pérdidas para su cómputo, siendo su expresión:

$$\text{“OPVar}(i ; j ; a) = \text{EL}(i, j) + \text{UL}(i, j ; a)\text{”}(18:10)$$

vi. Simulador de Monte Carlo

“La simulación Monte Carlo es una técnica matemática computarizada que permite tener en cuenta el riesgo en análisis cuantitativos y tomas de decisiones. Esta técnica es utilizada por profesionales de campos tan dispares como los de finanzas, gestión de proyectos, energía, manufacturación, ingeniería, investigación y desarrollo, seguros, petróleo y gas, transporte y medio ambiente.” (36)

En la aplicación de la simulación de Monte Carlo para el análisis de las bases de datos de eventos de riesgo operacional, el analista de riesgos debe generar variables de números aleatorios, es decir, establecer las variables aleatorias de la frecuencia y la severidad y, determinar un número razonable de escenarios que pueden ostentarse. Por ser una herramienta computarizada, se puede desarrollar en Microsoft Excel o bien en programas diseñados para el efecto, por ejemplo @RISK de Palisade.

Conforme a base de datos de las variables de números aleatorios obtenidos de la frecuencia y severidad, se aplican la fórmula del OpVar y del Capital Requerido.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, deja a discreción de las autoridades supervisoras que método requerir a las entidades bancarias, quienes a la vez, pueden utilizar el método que mejor se adecue a su tamaño,

capacidad de estructura y servicios que ofrece. En Guatemala, los Bancos pueden utilizar cualquiera de estos métodos; no obstante, para el riesgo operacional y conforme al requerimiento de la elaboración de una base de datos de eventos de pérdida, se estima que el plan del ente supervisión es aplicar los métodos AMA, bajo el modelo de distribución de pérdidas, por ser el de mayor fidelidad en el cálculo del capital requerido.

3.4 Buenas Prácticas para la Gestión y Supervisión del Riesgo Operacional

Para la gestión del Riesgo Operacional, cada banco elegirá el método conforme a una serie de factores, tales como su tamaño, naturaleza y complejidad de sus actividades; a pesar de estas variantes el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, reúne 10 principios de ámbito general que recoge herramientas eficaces para la transmisión interna de información, estrategias para la creación de una cultura de gestión del riesgo, entre otras pautas a desarrollar por los administradores como buenas prácticas

Los principios se dividen en 4 secciones, que contribuyen a una adecuada gestión del riesgo operacional, las cuales se describen a continuación:

Sección 1 Desarrollo de un marco adecuado para la gestión del riesgo

Principio 1: establece que el Consejo de Administración debe conocer cuáles son los principales aspectos del riesgo operacional, aprobar las políticas y reglamentos que deberán contener los lineamientos mínimos para definir, evaluar, seguir y controlar o mitigar el riesgo, asimismo, deberá establecer una estructura organizacional que sea capaz de gestionarlo.

Principio 2: el Consejo de Administración deberá asegurar que la gestión del riesgo operativo en el banco este sujeto a un proceso de evaluación por una

auditoria interna eficaz e integral con personal independiente, capacitado y competente, estos últimos no serán los responsables de la gestión.

Principio 3: la alta gerencia será la responsable de poner en práctica las políticas y reglamentos emitidos y aprobados por el consejo de administración, asimismo, “La alta gerencia también deberá ser responsable del desarrollo de políticas, procesos y procedimientos destinados a la gestión de estos riesgos para todos los productos, actividades, procesos y sistemas relevantes para el banco”

Sección 2 Gestión del Riesgo: identificación, evaluación, seguimiento y cobertura/ control

Principio 4: “Los bancos deberán identificar y evaluar el riesgo operativo inherente a todos sus productos, actividades, procesos y sistemas relevantes. Además, también deberán comprobar que antes de lanzar o presentar nuevos productos, actividades, procesos o sistemas, se evalúa adecuadamente su riesgo operativo...” (6:12).

Principio 5: para la gestión del riesgo operacional, es fundamental contar con un proceso de seguimiento eficaz, que presente de manera periódica deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos, que permita aplicar correcciones oportunas que contribuyan a reducir su frecuencia y severidad de pérdida.

Principio 6: los bancos deben contar con políticas, procesos y procedimientos para controlar y cubrir el riesgo operativo, por ejemplo, al identificar un riesgo sustancial en una actividad y el banco no lo pueda controlar, su marco le permitirá dar una respuesta adecuada, tal como, si lo acepta, reduce el nivel de ejecución de la actividad que lo provoca, o bien, cesa dicha actividad.

Principio 7: los bancos deben contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio, acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones. Un acontecimiento grave puede impedirle cumplir con una o varias sus obligaciones, esto a su vez puede provocar pérdidas significativas al banco e incluso puede afectar al sistema financiero, por ello debe considerarse distintos supuestos e identificar los procesos críticos que impidan al banco recuperarse en un tiempo estimado de respuesta ante la catástrofe.

Sección 3 La función de los Supervisores

Principio 8: “Los supervisores bancarios deberán exigir a todos los bancos, sea cual sea su tamaño, que mantengan un marco eficaz para identificar, evaluar, seguir y controlar o mitigar sus riesgos operativos más relevantes, como parte de su aproximación general a la gestión de riesgos.”(6:17)

Principio 9: “Los supervisores deberán realizar, directa o indirectamente, una evaluación periódica independiente de las políticas, prácticas y procedimientos con los que cuentan los bancos para gestionar sus riesgos operativos. Además, deberán cerciorarse de que se han puesto en marcha los mecanismos necesarios para estar al tanto de cualquier novedad que se produzca en un banco” (6:17)

Sección 4 La función de la divulgación de información

Principio 10: los bancos deberán proporcionar información pública suficiente para los agentes económicos puedan evaluar la gestión del riesgo, determinando si es eficaz en identificar, evaluar, vigilar y controlar o cubrir. Al establecer cuanta información ha de divulgarse, los bancos deberán considerar su volumen, perfil de riesgo y complejidad de sus operaciones.

3.5 Gestión del Riesgo Operacional en Guatemala

En Guatemala la administración o gestión del riesgo operacional, el ente supervisor lo clasificaba como un tema intrínseco de la adecuada evaluación del Control Interno de cada Banco. Por ello, es nombrado de manera general, como parte de los riesgos que deben evaluar los bancos en las normativas siguientes:

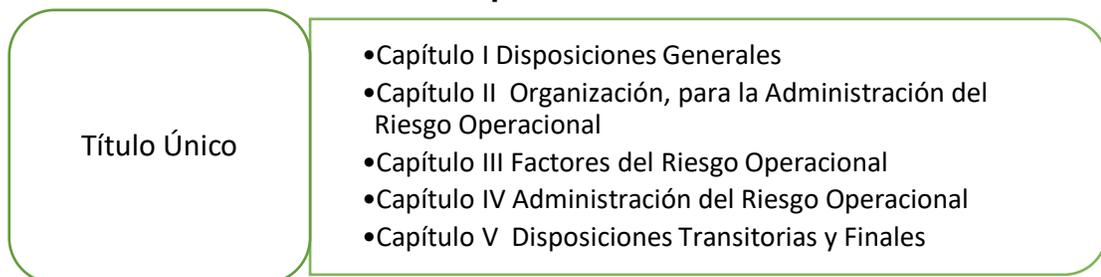
- a. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Artículo 55 Riesgos, indica: Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.
- b. Resolución JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos; define al riesgo operacional como parte de aquellos que deben ser gestionados por los bancos, y en el Artículo 2 presentan una definición.

A pesar que el Riesgo Operacional, fuera nombrado y requerido en normativas que regulan las actividades de los Bancos, la Superintendencia de Bancos conjuntamente con la Junta Monetaria vieron la necesidad de crear un reglamento exclusivo para una adecuada gestión, publicando en el año 2016 denominado Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional, Resolución JM-4-2016, con el objeto de “regular los aspectos que, como mínimo, deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para

operar en Guatemala, las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, y los emisores de tarjetas de crédito que no formen parte de un grupo financiero, para la administración del riesgo operacional”(26:2)

Figura No. 14

Estructura del Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional



Fuente: Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional

Conforme al Reglamento, los Bancos, deben crear políticas, procedimientos y sistemas que permitan realizar permanentemente una adecuada gestión del riesgo, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de operaciones que realizan. Asimismo establece el nivel de responsabilidades del Consejo de Administración, del Comité de Gestión de Riesgos y la Unidad de Administración de Riesgos, esta última también denominada como la Gerencia de Administración de Riesgos.

Además establece el proceso a seguir para la adecuada administración del riesgo operacional, el cual es “las instituciones deberán contar con un proceso integral que debe contener la identificación, medición, monitoreo, control, prevención y mitigación.”(26:2)

No obstante, el Reglamento presenta lineamientos mínimos con los que deben contar los bancos para la gestión del riesgo operacional, descritos de manera general; es por ello que, se ven en la necesidad de adoptar documentos de

prácticas internacionales para establecer procedimientos adecuados y de fácil implementación, considerando uno de los mejores aquellos publicados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

3.5.1 Proceso de Gestión del Riesgo Operacional

El proceso de Gestión de Riesgo Operacional, tal y como lo establece el Reglamento JM-4-2016, debe contar con 5 etapas las cuales son, identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar, por lo que los bancos han implementado herramientas y técnicas que les permiten desarrollar dichas etapas.

a. Identificar

Es el primer paso que deben realizar los Bancos, para examinar los riesgos operativos, en las principales actividades que desarrolla y subdividirlos por líneas de negocios de acuerdo a un modelo preestablecido; es importante considerar que al identificar los riesgos inherentes en las actividades, debe asignarse una ponderación, tales como críticos, severos, altos, moderados o bajos, la designación varía por los criterios a utilizar. Las herramientas generalmente utilizadas en esta etapa son:

i. Mapeo de Procesos:

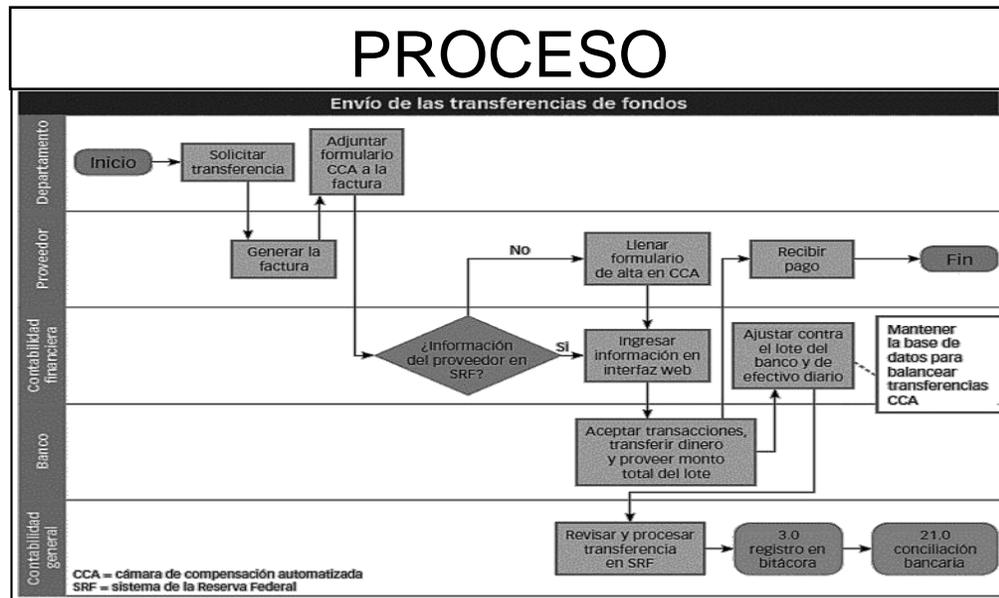
Por medio de esta herramienta la administración realiza la documentación de sus actividades, clasificando estas por macro-procesos, procesos y/o procedimientos, que pueden desarrollarse como un manual o diagramas de flujo. A continuación se presentan ejemplos:

Figura No. 15



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

Figura No. 16



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

ii. Cuestionarios de Autoevaluación:

Estos son cuestionarios utilizados para identificar y evaluar los puntos críticos en los procesos mapeados, con el objetivo de comprobar la “vulnerabilidad de sus operaciones y actividades ante el riesgo operacional” (6:13), asimismo, para “medirlos cualitativamente basados en el impacto, la probabilidad de ocurrencia y el control, permitiendo así administrar los riesgos de manera eficiente” (29:23). El formato a utilizar

varía dependiendo de la complejidad y naturaleza del Banco, pero debe contar con la identificación de riesgos, controles y plan de acción.

Ejemplo:

Tabla No. 4
Estructura del Cuestionario de Autoevaluación

No.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	RIESGO RESIDUAL	PLAN DE ACCIÓN
1	Proceso A	Riesgo 1	Control 1	Moderado	Plan 1

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

iii. Indicadores de Riesgo Operacional

Son “parámetros que pueden revelar qué riesgos se asume. Son revisados periódicamente para alertar sobre cambios que puedan ser relevantes de problemas con el riesgo” (29:28) Los indicadores son alimentados por medio de bases de datos de sistemas de información o bien por reportes manuales elaborados por colaboradores y en algunos casos son trabajados por medio de documentación externa.

Los indicadores también son utilizados para complementar y accionar otras etapas de la gestión del riesgo operacional, tales como: controlar, prevenir y mitigar.

Ejemplos de Indicadores:

- Introducción de nuevos productos
- Sanciones administrativas
- Rotación de empleados
- Violación a la seguridad de los datos (TI)
- Fraudes
- Tiempos de inactividad de los sistemas

- Litigios
 - Reclamos de clientes
- iv. Bases de datos internos y externos de eventos de riesgo operacional
La recopilación de pérdidas de un banco revela datos muy importantes para evaluar la exposición al riesgo y desarrollar políticas para su control. Se menciona en esta etapa, derivado a que proporciona nuevos indicadores de riesgo operacional y ayuda a identificar aquellos eventos que no se detectan en otra etapa.
- v. Otras herramientas y técnicas
Los responsables de la gestión del riesgo operacional, hacen uso de otras herramientas o técnicas, que son aplicadas por expertos que pueden convertir la información en escenarios críticos para el banco; entre los que se pueden mencionar: cuestionarios, entrevistas, lluvia de ideas, análisis u observación del entorno interno y externo, y análisis comparativo, respecto a este último, el banco es comparado con otros bancos que desarrollan actividades similares a fin de identificar otros riesgos no contemplados o bien de competencia.

b. Medir

“Se refiere al proceso de estimar o cuantificar las pérdidas en las que podría incurrir la entidad financiera por riesgo operativo, a nivel de línea de negocio, actividad, producto, área en particular, conjunto de actividades o portafolio. Para ello, la entidad financiera puede recurrir al uso de metodologías y técnicas diversas, siendo algunas de tipo cualitativo, basadas en opiniones de expertos, y otras de carácter cuantitativo, orientadas a estimar el riesgo a un nivel dado de confianza, debiendo combinar ambas para lograr una mejor

medición de este riesgo.”(28:169) Entre las herramientas que se pueden mencionar están:

i. Mapa de Riesgos:

Es una medición cualitativa que permite organizar y calificar los riesgos identificados, combinando la probabilidad de ocurrencia e impacto financiero, y obedeciendo a los resultados, se presenta una valoración de los controles implementados para reducir el nivel de exposición al riesgo, lo que genera un riesgo residual que puede ser aceptado por la administración o bien establece un plan de acción para su mitigación. La clasificación y valoración es asignada por un experto en la materia.

Ejemplo:

PROBABILIDAD						
Muy Alta	M	A	A	A	A	A
Alta	B	M	M	A	A	A
Moderada	B	M	M	M	A	A
Baja	B	B	M	M	A	A
Muy Baja	B	B	B	B	M	M
		Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta
		IMPACTO				

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

ii. Metodologías del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea:

Los métodos de medición cuantitativos, son aquellos establecidos por el Comité, desarrollados dentro de esta investigación en el numeral 3.4.

c. Monitorear

“Como parte de una adecuada gestión del riesgo operativo, la entidad financiera debe establecer mecanismos para el continuo monitoreo de este riesgo, es decir, el establecimiento de procesos que ayuden a detectar y corregir rápidamente deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos para gestionar el riesgo operativo.” Este contempla todos los aspectos y etapas de la gestión de riesgos, en un ciclo completo, acorde con la naturaleza de los riesgos, el volumen, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco.

Entre las herramientas se encuentran:

i. Generación y evaluación de reportes de exposición

La Gerencia de Riesgos deberá generar distintos reportes de medición de riesgos bajo diferentes escenarios y supuestos; mismos que son utilizados para emitir recomendaciones a las áreas de negocios y analizarlos en reuniones de Comité de Riesgos. Como parte de estos reportes se incluyen los denominados escenarios de stress, que son escenarios simulados acerca de la capacidad de un Banco en afrontar un evento inusual o conocido, ejemplo aumento de desempleo, bajas en la economía, la falta de pago de créditos que representen un porcentaje considerable en la cartera, etc.

ii. Costos de Pérdidas

“La entidad financiera debe obtener indicadores de costos de pérdida, por tipo de evento de pérdida y línea de negocio, lo que permitirá identificar las pérdidas que resulten en mayor detrimento para la entidad financiera. Los costos asociados a cada evento de pérdida, generalmente se encuentran ocultos y su impacto puede volverse

visible al realizar las mediciones cuantitativas en el marco de la gestión del riesgo operativo.”(28:179)

- iii. Seguimiento de las Recomendaciones a las áreas de negocios
La Gerencia de Riesgos es responsable de realizar un monitoreo permanente de las recomendaciones aprobadas por el Comité de Riesgos ante las observaciones visualizadas en los reportes de exposición. Asimismo, la Auditoría Interna debe verificar que las recomendaciones han sido implementadas y que son eficaces.

d. Controlar

Al identificar y medir el riesgo operacional, se procede a evaluar el funcionamiento y existencia de controles internos desarrollados para gestionar dicho riesgo; a continuación se mencionan algunas técnicas de control:

- i. Control de Procesos:
“Como parte fundamental del control y seguimiento se encuentra el análisis de los procesos críticos de la entidad financiera, así como el establecimiento de puntos de control de los mismos, mediante la asignación de personal responsable en cada etapa del proceso. En esa medida, la Unidad de Gestión de Riesgos debe evaluar periódicamente los flujogramas de procesos y su adecuada ejecución” (28:175) La aplicación de esta técnica debe realizarse a medida que se desarrolla las herramientas de cuestionario de autoevaluación y las bases de datos de eventos de pérdida.

Ejemplo

Tabla No.5
Diseño del Control

EXISTENCIA DEL CONTROL	ACCIONES / ACTIVIDADES DE CONTROL	TIPOLOGÍAS			CALIDAD DEL CONTROL	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
		PERIODICIDAD	OPORTUNIDAD	AUTOMATIZACIÓN		
SI	Director del área analiza las metas del negocio para valorar la criticidad	Permanente	Preventivo	Manual	Aceptable	Tolerable

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

ii. Indicadores de Cumplimiento

La Gerencia de Riesgos podrán sugerir rangos objetivos de frecuencia y severidad, a distintos plazos, a fin de limitar las pérdidas esperadas por el riesgo operacional; es decir, fijar límites prudenciales de exposición al riesgo o bien umbrales de alertas o límites de tolerancia.

Existen varios tipos de indicadores de cumplimiento, en el siguiente ejemplo se utilizarán los cuadros de mando o scorecards básicos de un banco privado nacional:

Tabla No. 6
Tipos de Indicadores de Cumplimiento

Riesgo	Fuente	Indicador	Umbrales de Riesgo			Limite Regulatorio	Promedio del Sistema Bancario
			Bajo	Moderado	Alto		
Operacional	Monitoreo Interno	Sanciones Administrativas	6%	7%	8%	1%	1.50%
	Monitoreo Interno	Rotación de empleados	15%	18%	20%		
	Monitoreo Interno	Violación a la seguridad de los datos	9%	11%	13%		
	Monitoreo Interno	Fraudes	8%	10%	15%		20%
	Monitoreo Interno	Litigios	25%	30%	35%		25%

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

e. Mitigar y prevenir

Estas etapas están relacionadas, derivado a que ambas tienen el mismo objetivo que es reducir la exposición al riesgo operacional. “Puede ser mitigado de varias formas, entre las cuales se puede mencionar: a) la

implementación de planes de continuidad del negocio y contingencias, b) cursos de capacitación a funcionarios, tercerización, y c) seguros tradicionales, entre otros” (28:177)

Dentro de cada etapa descrita existe una diversidad de herramientas y técnicas a desarrollar, pero estas estarán sujetas a la naturaleza, tamaño, volumen y complejidad de las operaciones de cada banco.

3.6 Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional

De manera general se define a la base como el “conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información” (34). También se conoce como el historial de datos internos de pérdidas que sufre un Banco en el desarrollo de la intermediación financiera, y es el elemento clave para medir la exposición del riesgo operacional, a través de los Métodos de Medición Avanzada (AMA).

Los Bancos que opten por la utilización del método AMA han de poder estimar las principales causas del riesgo operacional. Las normas del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea proporcionan a los Bancos flexibilidad para utilizar datos obtenidos de forma interna como externa. “Desde la perspectiva más amplia de gestión de riesgos, el acceso a estos datos le permitirá al banco evaluar el funcionamiento de sus sistemas de estimación de riesgos de una manera fiable y significativa”. (5:18)

La identificación de los principales riesgos reales o potenciales que afectan a un Banco en su conjunto y en la evaluación de su impacto, constituyen un elemento importante en la determinación de una acción destinada a mitigar o reducir el riesgo operacional. Por lo que se hace necesario, elaborar y desarrollar una base de datos de eventos, que este estrechamente relacionada con las actividades del negocio, procesos tecnológicos y procesos de gestión

de riesgo del Banco, a fin de establecer la relevancia del evento en la determinación de la estimación del capital por riesgo e implementación de nuevos controles.

Las estimaciones del riesgo operacional generadas internamente en el banco y utilizadas a efectos de capital regulador deberán basarse en un periodo mínimo de cinco años de observación de la base de datos de eventos de pérdida. “Cuando el banco desee utilizar por vez primera los AMA, se aceptará un periodo de observación de datos de tres años” (7:180); no obstante, el primer año debe incluir el funcionamiento de cálculo paralelo del capital regulador.

La información que conforma la base de datos de eventos de riesgo operacional, deberá permitir a los gestores del riesgo utilizarla como insumo en los cálculos y registros siguientes:

- a. “Cálculo de frecuencia y severidad de pérdida, por línea de negocio y evento de pérdida.
- b. Cálculo de pérdidas esperadas por riesgo operativo, por línea de negocio y tipo de pérdida.
- c. Cálculo de pérdidas proyectadas, a diferentes plazos y bajo diferentes escenarios.
- d. Control y seguimiento de pérdidas reales con relación a las pérdidas proyectadas mediante indicadores de cumplimiento.
- e. Cálculo de costos y pérdidas promedio por línea de negocio y tipo de evento.
- f. Registro de puntos de control de procesos.

- g. Generación de reportes por filtros múltiples (ej.: por sucursal y tipo de pérdida, etc.).
- h. Almacenamiento de reportes bajo diferentes filtros y supuestos.”(28:180)

Los Bancos deberán contar con una base de datos o desarrollar esta, con un sistema que permita recabar, almacenar y utilizar la información por medio de estadísticas de pérdidas de una forma eficiente a lo largo del tiempo.

Los Bancos deberán enviar a la Superintendencia de Bancos la base de datos de eventos de pérdida “a más tardar el 31 de marzo de cada año, con información referida a diciembre del año anterior, conforme a las instrucciones generales que emita el órgano supervisor.”(26:7)

3.6.1 Fuentes de identificación del Riesgo Operacional

Las fuentes de identificación, proporcionan una diversidad de eventos por riesgo operacional, estos se definen como el incidente que se presenta en un proceso o cuya consecuencia es que el resultado del mismo difiere de lo que se había planeado, entre los que se menciona: incumplimiento normativo, caída de sistemas, pérdidas por litigios, lucros cesantes, multas, etc.

Es importante, diferenciar entre un evento de riesgo operacional y la pérdida por riesgo operacional, esta última, se determina por la cuantificación de la severidad registrado en cuentas contables; sin embargo, no contempla aquellos registros en cuentas transitorias.

Un evento temporal es aquél que constituye una distorsión en la cuenta de resultados. Cuando se soluciona el problema, la cuenta de resultados queda como si el evento no hubiera ocurrido, pero este debe registrarse en la base de datos pero no constituye una pérdida financiera.

Las Fuentes de Riesgo Operacional, establecidas por el Comité de Supervisión Bancaria, son:

a. Procesos Internos

Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con 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.

Derivado a la deficiencia de los procesos internos se generan riesgos que al materializarse determina un evento que debe registrarse en la base de datos: entre los que se pueden mencionar: Fallas en los modelos utilizados, errores en las transacciones, evaluación inadecuada de contratos o complejidad de los productos y servicios; errores en la información contable e incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

b. Personas:

Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, entre otros riesgos se pueden mencionar insuficiencia de personal o personal que no cumple el perfil de puesto establecido, capacitaciones inadecuadas y prácticas de contratación no eficaces.

c. Tecnología de la Información

Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la

institución al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

También debe incluirse riesgos derivados de fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas de información y errores en el desarrollo e implementación de los mismos. A la vez, considerar problemas en la calidad de la información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la tecnología de la información con los objetivos del negocio.

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 los riesgos que se generan están contingencias legales, fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos y fallas en los servicios tercerizados; también se asocian los riesgos derivados por cambios en leyes nacionales, nuevas regulaciones o bien el riesgo país.

En la evaluación de las fuentes de identificación del riesgo operacional, se debe establecer una división con la clasificación de los otros riesgos, derivado a que esos eventos de pérdida aunque se registren en la base de datos, no forman parte del cálculo del capital requerido por riesgo operacional.

3.6.2 Procesos internos para la recopilación de información en elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional

a. Características de los procesos internos:

Los bancos deberán implementar procesos internos de recopilación de información, que satisfagan los criterios siguientes, para que puedan ser utilizados y valederos en el cálculo del capital requerido por riesgo:

- i. “El banco deberá ser capaz de asignar su historial de datos de pérdida internos a las correspondientes categorías supervisoras del primer nivel definidas en los Anexos 8 (líneas de negocios) y 9 (tipos de riesgo), así como proporcionar dichos datos a los supervisores en caso de que así se le exija”(7:180)
- ii. Los datos de pérdida del banco deben ser integrales e incluir la totalidad de las actividades y posiciones relevantes en todos los sistemas y ubicaciones geográficas pertinentes.
- iii. Los procesos internos, además de la información de los anexos 8 y 9 deberán proporcionar “información sobre la fecha del evento, cualquier recuperación con respecto a las cantidades brutas de las pérdidas, así como información de carácter descriptivo sobre los factores desencadenantes o las causas del evento de pérdida”(7:180).
- iv. “Las pérdidas operacionales relacionadas con el riesgo de mercado se consideran como riesgo operacional a efectos del cálculo del capital” (7:181); y al incluirse en la base de datos, debe de resaltar a que riesgo pertenece.
- v. Cualquier pérdida relacionada con el riesgo de crédito deberá ser señalada por separado dentro de las bases de datos internos de

riesgo operacional de los bancos; pero no será incluidos en el cálculo del capital requerido para este riesgo.

- vi. El banco debe establecer un monto mínimo o umbral de pérdida bruta, para que sea incluido en la base de datos; el mismo debe ser establecido conforme a los procedimientos definidos por la Gerencia de Riesgos; no obstante, la definición del umbral variará entre bancos; la administración puede determinar no contar con un umbral y recopilar todos los eventos de la pérdida, aunque esto demandará esfuerzos laborales.
- vii. El banco deberá documentar “los procedimientos para evaluar en todo momento la relevancia de los datos históricos de pérdida, considerando situaciones en que se utilicen excepciones discrecionales, ajustes de proporcionalidad u otro tipo de ajustes, así como el grado en que puedan introducirse tales ajustes y el personal autorizado a tomar esas decisiones.”(7:180)

b. Tipos de Procesos Internos

Los procesos internos a utilizar por los bancos, están relacionados con las etapas de gestión del riesgo operacional, en especial con identificación y monitoreo, que contribuyen a recopilar los riesgos existentes y a relacionarse con las áreas operativas que diariamente están expuestas a un error humano, fallas en los sistemas, entre otros. No obstante, las etapas que contribuyen pueden variar conforme a la infraestructura del banco o la gestión de la unidad de riesgos.

A continuación se describen algunos procesos internos que están relacionados con las etapas de identificación y monitoreo que son utilizados para la recopilación de datos:

- i. Verificar las cuentas contables del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados relacionadas con el registro de gastos por riesgo operacional o variaciones significativas que puedan relacionarse con errores o fallos en los procesos del banco.

Las cuentas contables con sus integraciones, son el principal insumo para iniciar con la identificación de eventos de riesgo operacional, conforme a la nomenclatura establecida por la Superintendencia de Bancos, existen registros contables específicos y otros que por variaciones se puede detectar la falla de un proceso o el incumplimiento de una política, como lo es en el caso de aquellos registros de la cartera de créditos. A continuación se presenta un detalle de las cuentas que de forma integral contribuyen a la recopilación de información para la base de datos:

Tabla No 7
Cuentas Contables que contribuyen en la identificación de
Riesgo Operacional

No.	Nombre Cuenta	Relacionado con el Riesgo Crediticio a/
1	ACTIVO	
103	Cartera de Créditos	X
1031	Moneda Nacional	
103102	Vencida	
10310201	En Proceso de Prórroga	
10310202	En Cobro Administrativo	
10310203	En Cobro Judicial	
1036	Moneda Extranjera	
103602	Vencida	
10360201	En Proceso de Prórroga	
10360202	En Cobro Administrativo	
10360203	En Cobro Judicial	
104	Cuentas por Cobrar	
1041	Moneda Nacional	

No.	Nombre Cuenta	Relacionado con el Riesgo Crediticio a/
104101	Deudores Varios	
10410102	Faltantes de Caja y Valor	
10410105	Primas de Seguros	
10410108	Anticipos sobre Sueldos	
10410111	Cheques Rechazados	
10410114	Faltantes de Mercadería	
10410199	Otros	
1041019901	Empleados	
1046	Moneda Extranjera	
104601	Deudores Varios	
10460102	Faltantes de Caja y Valor	
10460105	Primas de Seguros	
10460111	Cheques y Giros Rechazado	
10460180	Diferencial Cambiario	
10460199	Otros	
1046019901	Empleados	
105	Bienes Realizables	X
1051	Moneda Nacional	
105101	Activos Extraordinarios	
10510102	Inmuebles	
10510103	Muebles	
1056	Moneda Extranjera	
105601	Activos Extraordinarios	
10560102	Inmuebles	
10560103	Muebles	
10560180	Diferencial Cambiario	
2	CUENTAS REGULARIZADORAS DEL ACTIVO	X
201	Estimaciones por Valuación	
2011	Moneda Nacional	
201103	Cartera de Créditos	
20110301	Específica	
20110302	Genérica	
2016	Moneda Extranjera	
201603	Moneda Extranjera	
20160301	Específica	

No.	Nombre Cuenta	Relacionado con el Riesgo Crediticio a/
20160302	Genérica	
20160380	Diferencial Cambiario	
3	PASIVO	
305	Cuentas por Pagar	
3051	Moneda Nacional	
305101	Obligaciones Inmediatas	
30510103	Sobrantes de Caja y Valor	
305104	Ingresos por Aplicar	
30510402	Cartera de Créditos	
3056	Moneda Extranjera	
305601	Obligaciones Inmediatas	
30560103	Sobrantes de Caja y Valor	
305604	Ingresos por Aplicar	
30560402	Cartera de Créditos	
7	GASTOS	
705	Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	X
705102	Cartera de Créditos	
705104	Bienes Realizables	
706	Gastos de Administración	
706199	Gastos Varios	
7061990809	Diversos	
70619915	Multas	
708	Gastos Extraordinarios	X
708101	Activos Extraordinarios	
70810102	Perdida en Liquidación	

Fuente: elaboración propia, utilizando como base el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

a/ Los eventos de riesgo operacional que tienen una relación con el riesgo de crédito, se registran en la base de datos; sin embargo, los montos generados no se incluyen en la estimación del capital requerido.

Para las cuentas contables que se relacionan con el riesgo de crédito la identificación de un evento de pérdida, se determina por medio de

variaciones; donde, si entre los meses de marzo y abril el banco presentó un aumento por variación del 10% en la cuenta contable de Cartera de Créditos Vencida, establece que en el proceso de concesión crediticia o cobranza, existe un riesgo operacional, ya sea por error humano, fallas en los sistemas o incumplimiento de políticas. Al momento de identificar el riesgo, se procede a realizar una evaluación del proceso o procedimiento.

ii. Establecer procesos o áreas críticas del banco:

Conforme a la utilización de las fuentes de riesgo operacional, la unidad de riesgos debe establecer cuáles son los procesos críticos que están con mayor exposición a un riesgo operacional y que pueden causar pérdidas financieras significativas al materializarse. La clasificación de los procesos ésta sujeta a ciertas condiciones, entre estas, número de transacciones al día, identificación de procedimientos manuales y/o falta de controles, monto de las transacciones por año, importancia de la ejecución del proceso para el cumplimiento de los objetivos del negocio (continuidad de las operaciones), impacto externo (número de clientes afectados), asociación con el riesgo reputacional o a juicio de un experto.

La clasificación se puede realizar con base a la ejecución de los cuestionarios de autoevaluación, verificación de informes de auditoría interna / externa e historial de eventos de riesgo operacional aun no documentados y por establecimiento de parámetros que combinados establecen un nivel de criticidad de cada proceso.

A continuación se presenta una evaluación de los procesos de otorgamiento de crédito y contratación de personal, donde se puede

establecer el nivel de exposición de riesgo operacional; no obstante, aunque ambos procesos son fundamentales para el banco el impacto financiero y circunstancias varían entre sí, donde el proceso de otorgamiento de crédito es clasificado como crítico, mientras que la contratación de personal es moderado, esto se deriva a que el primero presenta más riesgos operacionales, que son identificados en la mayoría de ocasiones hasta que se materializan, tienen un impacto alto en el cumplimiento de los objetivos y hacia la atención al cliente; a su vez genera costos su corrección, tales como inicio de demandas por incumplimiento de pago o liquidación de prestaciones laborales por despido del empleado que actuó mal; mientras que el segundo proceso, aunque el empleado no satisfaga las aptitudes del puesto, puede proceder a formarse por medio de capacitaciones que pueden ser impartidas por su jefe o por instituciones externas.

Tabla No. 8
Determinación del Nivel de Criticidad de un Proceso

Nombre del Proceso	Objetivo del Negocio	Datos volumetricos Anuales		Riesgo inherente	Continuidad de operaciones	Controles	Impacto hacia el cliente(*)	Nivel de exposición al riesgo
		No de operaciones	Importes					
Otorgamiento de Crédito	Contribuir al crecimiento de las personas individuales o juridicas	18,000	Q 90,000,000.00	1. Ingreso incorrecto de los datos del solicitante 2. Fraude por parte del cliente 3. Incumplimiento de la obligación crediticia por parte del cliente 4. Fraude interno del personal	Alta	Semi - sistematizado	>8%	Alto
Contratación de Personal	Posicionarnos en toda la republica de guatemala	1,500	Q 4,500,000.00	1. El empelado no cuenta con las aptitudes y actitudes del puesto.	Media	Manual	≤1%	Medio

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

(*) El impacto hacia el cliente, es determinado por medio de una tabla preestablecida por la administración o la unidad de gestión de riesgos, es desarrollada bajo un criterio de juicio experto.

- iii. Establecer un límite o umbral para documentar los eventos de riesgo operacional:

Los bancos deben establecer un umbral o monto mínimo de pérdida del evento de riesgo operacional; para que pueda formar parte de la base de datos este se puede definir a juicio experto o utilizar el umbral propuesto por el Comité de Basilea que corresponde a 10,000 euros; no obstante, la determinación del límite no es obligatorio y se puede omitir este proceso. Para algunos Bancos la omisión de la delimitación del monto mínimo de pérdida les permite verificar de forma detallada sus procesos y determinar fielmente el capital requerido por riesgo.

- iv. Recopilar en los Cuestionarios de Autoevaluación eventos de pérdida que se presentaron o puedan presentarse por riesgo operacional.

Al momento de realizar las entrevistas a los responsables de los procesos en las Gerencias, la Unidad de Riesgos puede identificar que se presentaron eventos de riesgo operacional de los cuales no tuvieron conocimiento en el momento que sucedió y que posiblemente no fueron contabilizados. A su vez, se procede a determinar la existencia de otros eventos que pueden presentarse y causar un impacto financiero leve o severo para el banco. A continuación se presenta un supuesto de riesgos que pueden presentarse en dos procesos distintos y que no necesita un registro contable específico:

Tabla No. 9
Ejemplo de Identificación de Riesgos Operacionales

No. RIESGO	NOMBRE DEL PROCESO	No. ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD SEGÚN EL FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSECUENCIA	MONTO ESTIMADO DE PÉRDIDA
1	Apertura de cuentas monetarias	4	Crear e ingresar información del cliente en el Sistema de Captación	Plataforma	Información falsa o incorrecta del cliente	La institución bancaria es utilizada para actividades de Lavado de Dinero y/o Financiamiento del Terrorismo	Q80,000.00
2	Infraestructura y aprovisionamiento de accesos de seguridad	3	Asignar accesos de seguridad a personal designado a laborar en la agencia	Oficial de Infraestructura	Acceso no autorizado a las instalaciones de la agencia o bóvedas de valores.	Robo de efectivo y documentos valorizados.	Q20,000.00

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

- v. Verificar las variaciones en el seguimiento de los indicadores y entrevistar a los responsables, a fin de establecer las causas y recopilar la información necesaria.

En el seguimiento o monitoreo de los indicadores de riesgo operacional se dan variaciones desfavorables para el banco, que crea la posibilidad de eventos de pérdida que deben ser documentados y evaluados por la Unidad de Gestión de Riesgos, dado el caso siguiente: aumento en el indicador Reclamos del Cliente por un 10% y tiene énfasis en la demanda de correcciones de operaciones de depósito, lo que conlleva a la existencia del riesgo de inadecuada operación de depósitos, donde los clientes a quienes se les deposita por error, extraen el dinero inconscientemente o por dolo; o bien, el cliente no desea devolver el dinero sin recibir una comisión a cambio por parte del banco; sin embargo, el banco en virtud del buen servicio procede a realizar el acreditamiento al cliente afectado; mientras se da la incertidumbre de recuperar el efectivo o registrarlo como una pérdida financiera

leve o media, que debe ser registrada en la base de datos de eventos de riesgo operacional.

- vi. Establecer una cultura de documentación de eventos de riesgo operacional con las áreas operativas y de negocios, que contribuyan a ingresar la información en bases de datos, alimentadas de manera manual.

En áreas operativas o de negocios diariamente se presentan eventos de riesgo operacional que por la falta de automatización de los procesos, falta de indicadores de riesgo operacional o por no ser un proceso crítico, no son percibidos por la unidad de gestión de riesgos. Por lo que se hace necesario que los responsables de las áreas documenten los eventos; sin embargo, en esas áreas y por la cultura de los empleados es difícil que expongan los errores humanos o fallas en los sistemas, ya que prefieren ocultarlo y no hacerlo saber derivado a que temen ser reprendidos.

Por lo anterior, la unidad de gestión de riesgos debe capacitar a los empleados e implementar una cultura de gestión de riesgos fortalecida por medio de políticas y procedimientos que apoyen a que los empleados se sientan cómodos y conozcan la gravedad de no notificar en tiempo los riesgos que se presentan en sus áreas.

3.7 Clasificación Pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, establece una clasificación de los tipos de eventos de pérdida del riesgo operacional, como las posibles fuentes de pérdidas sustanciales que afectan a un banco; la clasificación es utilizada para categorizar los riesgos dentro de una base de datos, que

posteriormente contribuye la elaboración de un análisis específico por evento o bien establecer límites prudenciales para un monitoreo.

Esta clasificación describe los tipos de eventos en una escala de 3 niveles, iniciando como nivel 1 ámbito general y culminando con el nivel 3 que especifica algunos riesgos. El uso de cada nivel estará sujeto a la naturaleza y complejidad de las operaciones del banco.

A continuación se presenta la descripción de la clasificación.

Tabla No. 10

Clasificación Pormenorizada de Tipos de Eventos de Pérdida

Nivel 1	Descripción	Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos		Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad /discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa	Actividades no autorizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operaciones no reveladas (intencionalmente) 2. Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias) 3. Valoración errónea de posiciones (intencional)
		Hurto y fraude	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fraude / fraude crediticio/ depósitos sin valor 2. Hurto / extorsión / malversación / robo 3. Apropiación indebida de activos 4. Destrucción dolosa de activos 5. Falsificación 6. Utilización de cheques sin fondos 7. Contrabando 8. Apropiación de cuentas, de identidad, etc.

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
			9. Incumplimiento / evasión de impuestos intencional) 10. Soborno / cohecho 11. Abuso de información privilegiada (no a favor de la empresa)
Fraude externo	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte un tercero	Hurto y fraude	1. Hurto/ robo 2. Falsificación 3. Utilización de cheques sin fondos
		Seguridad de los sistemas	1. Daños por ataques informáticos 2. Robo de información (con pérdidas pecuniarias)
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre	Relaciones laborales	1. Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos. 2. Organización laboral

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
	higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad /discriminación	Higiene y seguridad en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad en general (resbalones, etc.) 2. Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo 3. Indemnización a los trabajadores
		Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación
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	Adecuación, divulgación de información y confianza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abusos de confianza / incumplimiento de pautas 2. Aspectos de adecuación / divulgación de información. 3. Quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas 4. Quebrantamiento de privacidad 5. Ventas agresivas 6. Confusión de cuentas 7. Abuso de información confidencial 8. Responsabilidad del prestamista

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
		Prácticas empresariales o de mercado improcedentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prácticas restrictivas de la competencia 2. Prácticas comerciales / de mercado improcedentes 3. Manipulación del mercado 4. Abuso de información privilegiada (en favor de la empresa) 5. Actividades no autorizadas 6. Blanqueo de dinero
		Productos defectuosos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Defectos del producto (no autorizado, etc.) 2. Error de los modelos
		Selección, patrocinio y riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices 2. Superación de los límites de riesgo frente a clientes
		Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos	Desastres y otros acontecimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdidas por desastres naturales 2. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hardware 2. Software 3. Telecomunicaciones 4. Interrupción / incidencias en el suministro

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
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	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación defectuosa 2. Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga 3. Incumplimiento de plazos o de responsabilidades 4. Ejecución errónea de modelos / sistemas 5. Error contable / atribución a entidades erróneas 6. Errores en otras tareas 7. Fallo en la entrega 8. Fallo en la gestión del colateral 9. Mantenimiento de datos de referencia
		Seguimiento y presentación de informes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de la obligación de informar 2. Inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas)

Nivel 1		Nivel 2	Nivel 3
Categoría primaria de tipos de Eventos	Descripción	Categoría Secundaria	Ejemplos de Actividades
		Aceptación de clientes y documentación	1. Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes 2. Documentos jurídicos inexistentes / incompletos
		Gestión de cuentas de clientes	1. Acceso no autorizado a cuentas 2. Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas) 3. Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia
		Contrapartes comerciales	1. Fallos de contrapartes distintas de clientes 2. Otros litigios con contrapartes distintas de clientes
		Distribuidores y proveedores	1. Subcontratación 2. Litigios con distribuidores

Fuente: Comité de Supervisión Bancaria de Basilea

3.8 Elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional

La Unidad de Gestión de Riesgos o Gerencia de Riesgos es la responsable de integrar la base de datos de eventos de riesgo operacional; al desarrollar los procesos internos de recopilación de información, la unidad debe establecer un formato para su documentación, para ello debe seleccionar los campos y la lista de las opciones de cada campo, el Reglamento de Administración de Riesgo Operacional (JM-4-2016), propone los campos mínimos que debe contener; no obstante, la adhesión de otros está sujeto a la disposición de la administración de cada banco y a los requerimientos de la estimación del capital por riesgo.

El Artículo 21. Base de Datos, del reglamento en mención establece que todos los bancos deben contar con una que contenga un listado de campos específicos, los cuales son:

- a. Código de identificación del evento;
- b. Tipo de evento;
- c. Factor de riesgo;
- d. Línea de negocio asociada;
- e. Descripción del evento;
- f. Proceso o área con la que guarda relación el evento;
- g. Fecha de ocurrencia o de inicio del evento;
- h. Fecha de descubrimiento del evento;
- i. Fecha de registro contable del evento, cuando corresponda;
- j. Monto bruto de la pérdida incurrida;
- k. Monto recuperado mediante coberturas contratadas;

- l. Monto total recuperado;
- m. Cuentas contables asociadas, cuando corresponda; y,
- n. Identificación del riesgo a que está asociado el evento.

A continuación se presentan la propuesta de los campos y opciones que debe contener el formato de una base de datos de eventos de riesgo operacional, contemplando las características que debe cumplir los procesos internos según el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y el reglamento en mención:

Tabla No. 11

Propuesta del Listado de Campos que debe contener una Base de Datos

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
Código de Identificación del evento	RO001		Se configura un código o numeración alfanumérica para identificar el evento. En este caso el código se cataloga así: RO= riesgo operacional 001= correlativo Puede adicionarse siglas de la Gerencia a la que pertenece el riesgo como ejemplo se colocan GA como Gerencia de Administración.
Área que reporta el evento	1. Gerencia de Administración y Servicios	1.1. Dirección de Recursos Humanos 1.2. Unidad de relaciones laborales 1.3. Dirección de Infraestructura y Aprovisionamiento	Se describe el área que reporta el evento; los nombres y unidades anexas pueden variar conforme a la estructura organizacional

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
	2. Auditoria Interna	2.1. Dirección de Auditoria Financiera 2.2. Dirección de Auditoria Operacional 2.3. Dirección de Auditoria de Agencias	Debido al nivel de detalle que la unidad de gestión de riesgos estime prudente, puede incluirse un nivel 3 que contemple sub unidades o puestos clave de las gerencias o red de agencias.
Fecha de ocurrencia del evento	8/03/2016		Se debe fijar la fecha del evento de riesgo operativo, en algunas ocasiones es la misma fecha en que se descubre el evento.
Fecha de descubrimiento del evento	20/06/2017		Esta es la fecha en que los responsables del proceso, unidades de control del banco (auditoria, contraloría u oficina de cumplimiento) y la unidad de gestión de riesgos, detectan la existencia del evento de pérdida.

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
Descripción del Evento	1. Incumplimiento de políticas 2. Inadecuada ejecución del proceso 3. Faltante de caja 4. Pérdida de efectivo en bóvedas	Detalle del evento	En el nivel uno puede describirse que riesgo se generó con el evento de pérdida y en el nivel dos la descripción del evento. No obstante, esta escala puede no utilizarse y únicamente describir el evento.
Proceso asociado	1. Talento Humano	1.1. Selección y Reclutamiento de Personal 1.2. Capacitación a los empleados 1.3. Administración de expedientes de empleados 1.4. Elaboración de descriptores de puesto	En el nivel uno se realiza la identificación del macroproceso y el nivel dos el detalle de los procesos, estos son identificados al momento de efectuar el mapeo de los procesos, no obstante pueden irse incluyendo, conforme

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
	2. Canales de Servicios	2.1. Apertura de una nueva agencia 2.2. Instalación de Cajeros Automáticos 2.3. Solicitud de Banca virtual en cuentas de depósitos 2.4. Apertura de Agentes Bancarios	se va avanzando con la recopilación de la información
Área donde ocurrió el evento	1. Gerencia de Agencias	1.1. Dirección de Administración de Agencias 1.2. Red de Agencias 1.3. Unidad de Soporte a Red de Agencias 1.4. Dirección de Infraestructura de Agencias	Puede considerarse en este apartado las opciones que se detallan en el campo de área que reporta el evento, derivado a que en ciertas ocasiones unidades de soporte o de supervisión detecta el evento.
	2. Gerencia de Operaciones	2.1. Dirección de Depósitos 2.2. Unidad de Compensación 2.3. Unidad de Tarjetas 2.4. Dirección de Banca Virtual	

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
Ubicación Geográfica	Departamento 1. Guatemala 2. San Marcos 3. Totonicapán	Municipio o zona 1. Antigua Guatemala 2. Zona 8 3. Ayutla 4. San Francisco el Alto	En este apartado la unidad de gestión de riesgos puede establecer hasta un tercer nivel, con el objetivo de obtener un mayor detalle y poder establecer en que zona geográfica se presentan más eventos de riesgo.
Factor de Riesgo (fuentes de riesgo operacional)	1. Procesos Internos 2. Personas 3. Tecnología de la Información 4. Eventos Externos		Cada evento se puede clasificar por fuente de riesgo operacional, esto con el objetivo de poder establecer en donde se concentran los errores o fallas.
Tipo de Evento	1. Fraude Interno	1.1 Actividades no autorizadas 1.2. Hurto y fraude	Son los tipos de evento de riesgo operacional establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
	2. Fraude externo	2.1. Hurto y fraude 2.2. Seguridad de los sistemas	

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
	3. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	3.1. Relaciones laborales 3.2. Higiene y seguridad en el trabajo 3.3. Diversidad y discriminación	Cada evento, puede clasificarse en más de una opción de nivel 2.
	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1. Adecuación, divulgación de información y confianza 4.2. Prácticas empresariales o de mercado improcedentes 4.3. Productos defectuosos 4.4. Selección, patrocinio y riesgos 4.5. Actividades de asesoramiento	
	5. Daños a activos materiales	5.1. Desastres y otros acontecimientos	
	6. Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	6.1. Sistemas	

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
	Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1. Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones 7.2. Seguimiento y presentación de informes 7.3. Aceptación de clientes y documentación 7.4. Gestión de cuentas de clientes 7.5. Contrapartes comerciales 7.6. Distribuidores y proveedores	
Línea de Negocio Asociada	1. Finanzas Corporativas	1.1. Finanzas Corporativas 1.2. Finanzas de Administraciones locales / públicas 1.3. Banca de Inversión 1.4. Servicios de Asesoramiento	Los eventos de riesgo operacional deben asignarse entre las 8 líneas de negocio, no puede dejarse sin asignación ningún evento, debido a que forma parte de uno de los requerimientos para la estimación del capital por riesgo.
	2. Negociación y Ventas	2.1. Ventas 2.2 Creación de Mercado 2.3. Posiciones Propias 2.4. Tesorería	

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
3. Banca Minorista		3.1. Banca Minorista 3.2. Banca Privada 3.3. Servicios de tarjetas	<p>En aquellos casos cuando un evento de riesgo se asocie a más de una línea de negocio puede incluirse otro campo denominado línea de negocio asociada 2 y utilizar las mismas opciones; no obstante, para los efectos del cálculo del capital en riesgo, solamente se considerara la primera asignación</p> <p>Para efectos del capital requerido por riesgo, la asignación del evento a las líneas de negocio, debe ser coherente con las definiciones establecidas y que son utilizadas en los cálculos del capital requerido por otros riesgos</p>
4. Banca Comercial		4.1. Banca comercial	
5. Pago y Liquidación		5.1. Clientes Externos	
6. Servicios de Agencia		6.1. Custodia 6.2. Agencia para empresas 6.3. Fideicomisos de empresas	
7. Administrador de Activos		7.1. Administración discrecional de fondos 7.2. Administración no discrecional de fondos	
8. Intermediación minorista		8.1. Intermediación minorista	

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
Monto bruto de la pérdida	Q. 100		Se ingresa el monto de la pérdida, también se incluyen los gastos en que se incurrieron para su corrección, cuando corresponda.
Monto recuperado mediante coberturas contratadas	Q. 10		Se ingresa el monto que es cubierto por la contratación de seguros
Monto recuperado por políticas internas	Q. 10		Algunos Bancos por medio de políticas internas, realizan el cargo de los eventos a los empleados o proveedores que propiciaron la ocurrencia del evento; por ejemplo la detección de un faltante de caja de Q100.00 debe ser reembolsado por el receptor.

Campo requerido	Opciones por Campo		Descripción
	1er nivel	2do nivel	
Monto total recuperado	Q. 20		Es la suma del monto recuperado por coberturas más el monto recuperado por política
Monto total de pérdida	Q. 80		La diferencia entre el monto bruto menos el monto total recuperado
Identificación del riesgo asociado	1. Riesgo de Liquidez 2. Riesgo Tecnológico		Se colocan los riesgos a los cuales está expuesto el banco
Fecha del registro contable (cuando corresponda)	8/03/2017		Se describe la fecha en que se realiza el asiento contable de la pérdida
Cuentas contables asociadas (cuando corresponda)	101101 Caja 104102 Faltante de Caja		Se describe la cuenta contable que soporta la pérdida, este campo al igual que la fecha del registro, se incluyen cuando corresponda

Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada

CAPÍTULO IV
EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ANALISTA DE RIESGOS
EN LA ELABORACIÓN DE UNA BASE DE DATOS SOBRE LOS
EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL PARA DETERMINAR EL
CAPITAL REQUERIDO CONFORME EL MÉTODO AMA EMITIDO POR
BASILEA II, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL
(CASO PRÁCTICO)

Se desarrolla un caso práctico de cómo elaborar una base de datos sobre los eventos de riesgo operacional aplicando los procesos internos para la recopilación de información y la utilización de un formato preestablecido para documentar de los eventos, considerando para el efecto los lineamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea II. Asimismo, se desarrollará el cálculo del capital requerido conforme a los métodos de medición avanzada por medio del modelo de distribución de pérdidas (LDA).

Como la gestión del Riesgo Operacional es amplia, compleja y eficiente, en el desarrollo del caso práctico se utilizarán los procesos internos descritos en el capítulo III, que contribuirán a la recopilación de los eventos de pérdida.

4.1 Antecedentes de la Institución

Creado en el año 2001, el Banco COSVO, S.A., es una institución financiera con el objetivo de contribuir al desarrollo de las personas individuales y jurídicas de los distintos sectores de Guatemala.

Inició operaciones del 01 de septiembre del 2001, como sociedad anónima y desde entonces ha ido en crecimiento mediante la inclusión de agencias y nuevos servicios en los departamentos del país, contando con una gran gama de productos y servicios a la medida de sus clientes.

A la fecha cuenta con 300 agencias en todo el país y con más de 2 millones de clientes, Banco COSVO, S.A., se caracteriza por ser una institución sólida, y que genera transformaciones en la sociedad guatemalteca.

4.1.1 Filosofía Institucional

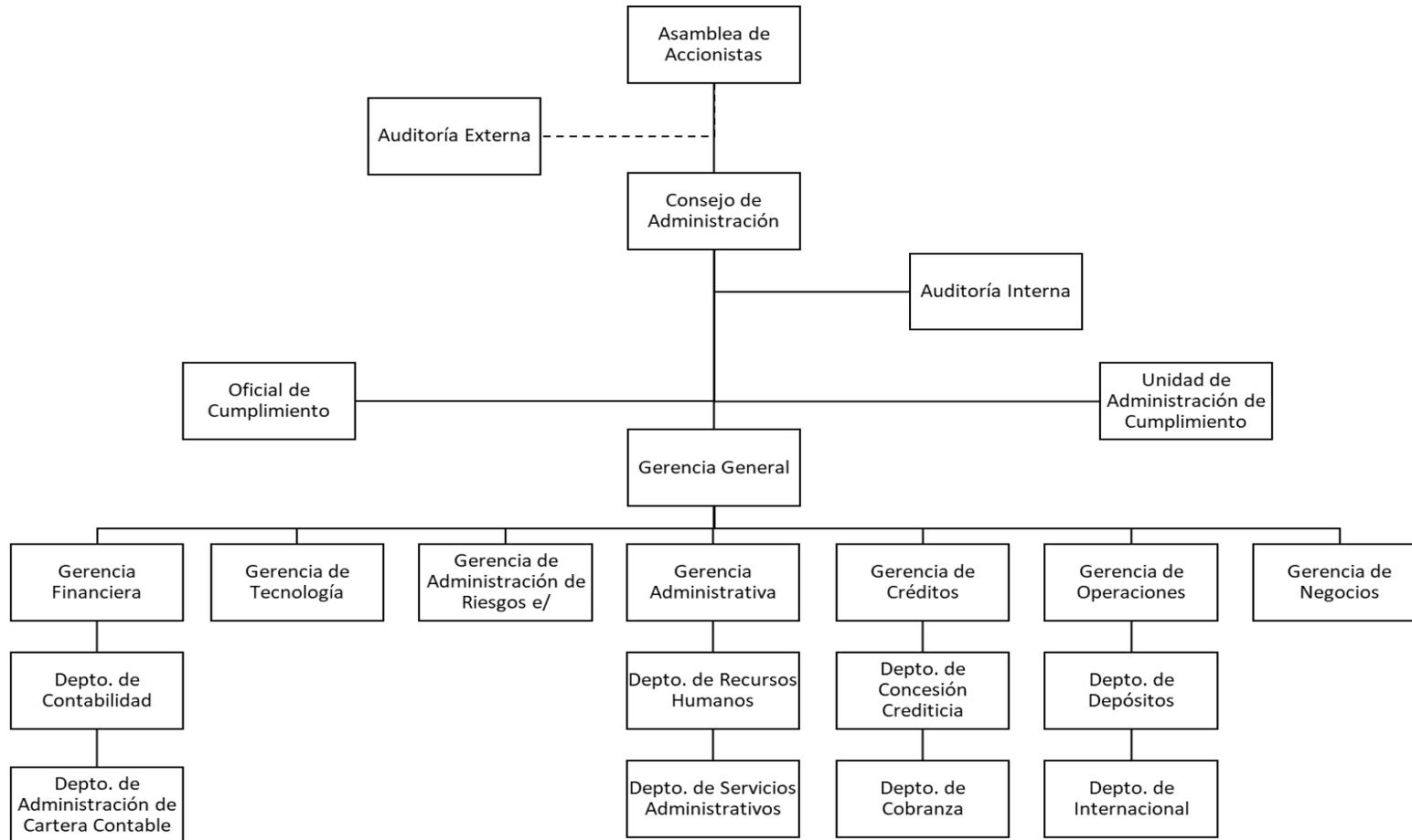
Misión:

Ser un banco guatemalteco que impulsa el desarrollo de las personas individuales y jurídicas de los distintos sectores, con presencia en toda la república.

Visión:

Ser el banco líder en Guatemala, ofreciendo una diversidad de productos y servicios personalizados a la medida de las necesidades de los clientes; enfocando nuestros esfuerzos en innovaciones tecnológicas y contar con un equipo de trabajo capaz y comprometido con el desarrollo del país.

4.1.2 Estructura organizacional



Fuente: elaboración propia, con base a la investigación realizada.

4.2 Nombramiento al Contador Público y Auditor como Analista de Riesgos

4.2.1 Nombramiento del Comité de Riesgos

BANCO COSVO, S.A. COMITÉ DE RIESGOS

Guatemala, 02 de enero de 2018

Licenciado

Juan Antonio Pérez López

Gerente de Administración de Riesgos

Presente

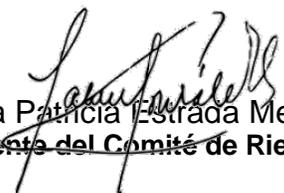
Estimado Licenciado:

Por este medio nos permitimos solicitar a usted, su intervención a efecto de programar la elaboración de la base de datos de eventos de riesgo operacional, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017; lo anterior considerando la importancia que tiene para esta institución la efectividad de las operaciones.

De la información obtenida sírvase a presentar un informe con el análisis de la base de datos y el capital requerido conforme al método AMA.

Sin otro particular.

Atentamente


Alicia Patricia Estrada Mejía
Presidente del Comité de Riesgos


Francisco Pedro Gonzalez Medrano
Vice-Presidente del Comité de Riesgos

4.2.2 Nombramiento de la Gerencia de Administración de Riesgos a los Analistas de Riesgo Operacional

BANCO COSVO, S.A.

Oficio No. GAR-003-2017

Guatemala, 02 de enero de 2018

Licenciados

Matías Lorenzana Hernández (Jefe)

Esteban David Navarajo Cordón

Karen Mariel Miguel Blanco

Analistas de Riesgos

Presente

Estimados Licenciados:

Sírvase a tomar nota que han sido nombrados para elaborar la base de datos de eventos de riesgo operacional, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017; iniciar con la actividad el 04 de enero del presente.

De la información obtenida sírvase a presentar un informe con el análisis de la base de datos y el capital requerido al utilizar el método AMA a esta Gerencia.

Atentamente


Juan Antonio Pérez López
Gerente de Administración de Riesgos

4.3 Elaboración de la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operacional

4.3.1 Plan de Trabajo

Banco COSVO, S.A.
Gerencia de Administración de Riesgos
Unidad de Riesgo Operacional
Planificación del Trabajo

No.	DESCRIPCIÓN
1	Objetivos
1.1	Generales
	<ul style="list-style-type: none">• Identificar, evaluar y monitorear los eventos de riesgo operacional• Construir una base de datos con los eventos de riesgo operacional que se presentaron en distintas áreas del banco.
1.2	Específicos
	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los principales macroprocesos del banco• Determinar los procesos críticos de los macroprocesos• Evaluar los procesos críticos• Evaluar las cuentas de registro de pérdidas• Identificar y evaluar los indicadores de Riesgo Operacional• Calcular el capital requerido por riesgo conforme al método AMA.
2	Tiempo Asignado Fecha de inicio: 04 de enero de 2018 Fecha de Finalización: 31 de enero de 2018 Fecha de presentación del informe: 05 de febrero del 2018 Total de horas programadas: 160 HH

3	Personal Clave <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Créditos • Gerente de Operaciones • Gerente de Administración • Gerente de Tecnología • Gerente de Negocios • Gerente Financiero
4	Procedimientos a desarrollar

No	DESCRIPCIÓN	Hecho por	Fecha	Referencia
4.1	Verificar las variaciones de las cuentas contables de registro de los eventos de pérdida del Balance General y Estado de Resultados	EDNC	05/01/18	A
4.2	Entrevistar a las áreas que contabilizaron el evento de pérdida y documentarlo	EDNC	08/01/18	B
4.3	Realizar el listado de los procesos documentados por las áreas administrativas	KMMB	04/01/18	C
4.4	Realizar la valoración de los procesos críticos	KMMB	04/01/18	D

No	DESCRIPCIÓN	Hecho por	Fecha	Referencia
4.5	Desarrollar los cuestionarios de autoevaluación de los procesos críticos	KMMB / EDNC	10/01/18	E
4.6	Verificar las variaciones de los indicadores de riesgo operacional	KMMB	15/01/18	F
4.7	Entrevistar a las áreas asociadas con la variación y documentarlo	KMMB	15/01/18	G
4.8	Verificar el historial de pérdidas reportadas por áreas de control, operaciones o negocios	EDNC	15/01/18	
4.9	Cargar la información recopilada en el formato de la base de datos de eventos de pérdida	KMMB	22/01/18	BDERO
4.10	Realizar el cálculo del capital requerido	KMMB	25/01/18	CR

No	DESCRIPCIÓN	Hecho por	Fecha	Referencia
4.11	Realizar Análisis de la Base de datos	EDNC	25/01/18	ANBD
4.12	Elaboración del Informe	KMMB	30/01/18	INF
4.13	Revisión de Papeles de Trabajo	MLH	01/02/18	
4.14	Revisión del Informe	MLH	01/02/18	
4.15	Aprobación del Informe	JAPL	05/02/18	
<p>Hecho por: Esteban David Navarrijo Cordón</p> <p>Revisado por: Matías Lorenzana Hernández</p> <p>Aprobado por: Juan Antonio Pérez López</p> <p>Fecha: 03 de enero de 2018</p>				

4.3.2 Verificación de las Cuentas Contables

La selección de las cuentas contables fue discrecional, se contemplan el Balance General y Estado de Resultados por los periodos 2016 y 2017.

BANCO COSVO, S.A.		VERIFICACIÓN DE VARIACIONES RIESGO OPERACIONAL		Referencia:	A
				Hecho por:	EDNC
				Revisado por:	MLH
No.	Nombre Cuenta	Año		Diferencia	%
		2017	2016		
1	ACTIVO				
103	CARTERA DE CRÉDITOS				
10310201	En Proceso de Prórroga	251,354	254,135	2,781	1%
10310202	En Cobro Administrativo	189,346,000	102,331,607	87,014,393	85%
10310203	En Cobro Judicial	57,989,936	76,573,705	18,583,769	24%
10360201	En Proceso de Prórroga	0	0	0	
10360202	En Cobro Administrativo	458,493	964,977	506,484	52%
10360203	En Cobro Judicial	1,628,229	2,163,896	535,667	25%
104	CUENTAS POR COBRAR				
10410102	Faltantes de Caja y Valor	5,541,118	4,748,541	792,577	17%
10410105	Primas de Seguros	3,974,000	4,028,927	54,927	1%
10410108	Anticipos sobre Sueldos	157,595	164,685	7,090	4%
10410111	Cheques Rechazados	146,856	144,519	2,337	2%
10410114	Faltantes de Mercadería				
10460102	Faltantes de Caja y Valor	133,921	133,238	683	1%
10460105	Primas de Seguros	156,290	123,551	32,739	26%
10460111	Cheques y Giros Rechazado				
10460180	Diferencial Cambiario	6,872,859	7,569,385	696,525	9%
105	BIENES REALIZABLES				
10510102	Inmuebles	286,352,534	201,814,565	84,537,969	42%
10510103	Muebles	3,480,669	2,103,629	1,377,040	65%
10560102	Inmuebles	3,879,436	5,284,963	1,405,527	27%
10560103	Muebles	424,499	1,226,365	801,866	65%
10560180	Diferencial Cambiario	27,824,999	42,995,218	15,170,219	35%

No.	Nombre Cuenta	Año		Diferencia	%
		2017	2016		
2	CTAS REGULARIZADORAS DEL ACTIVO				
201	ESTIMACIONES POR VALUACIÓN				
20110301	Específica	316,069,546	256,938,215	59,131,331	23%
20110302	Genérica	216,346,037	330,407,781	114,061,744	35%
20160301	Específica	21,359,354	5,490,323	15,869,031	100%
20160302	Genérica	623,296	1,422,233	798,937	56%
20160380	Diferencial Cambiario	144,281,750	44,093,886	100,187,864	100%
3	PASIVO				
305	CUENTAS POR PAGAR				
30510103	Sobrantes de Caja y Valor	4,846,307	3,768,312	1,077,996	29%
30510402	Cartera de Créditos	4,671,192	3,952,290	718,902	18%
30560103	Sobrantes de Caja y Valor	138,793	141,677	2,884	2%
30560402	Cartera de Créditos	251	254	3	1%
7	GASTOS				
705	CUENTAS INCOBRABLES Y DE DUDOSA RECUPERACIÓN				
705102	Cartera de Créditos	518,123,551	147,000,000	371,123,551	100%
705104	Bienes Realizables			0	
706	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
70619915	Multas	554,811	124,126	430,685	100%
708	GASTOS EXTRAORDINARIOS	123,551	123,551		
708101	Activos Extraordinarios	123,551	123,551		
70810102	Perdida en Liquidación	1,439,190	5,076,950	3,637,760	72%

Las cuentas contables resaltadas, demuestran que se tuvo un aumento significativo que estima el registro de un evento de pérdida. Se determinó que las operaciones de cartera de créditos han tenido una degradación significativa, con un aumento del 85% de cartera vencida, en el estatus de cobro administrativo; respecto a las cuentas de faltante y sobrante de caja también tuvieron un aumento promedio del 13%; asimismo, el registro de multas con relación al año anterior se tuvo un aumento del +100%; y como registro de pérdida para el año 2017 es de Q 554,810.81.

A. Entrevistas a las áreas asociadas con las variaciones de las cuentas contables

Se procede a realizar un cuestionario de entrevistas, evaluando el ambiente del control interno del área y verificar la razón de las variaciones en las cuentas contables.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VARIACIONES EN CUENTAS CONTABLES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	B 1/3
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado: Flor de María Mijangos Taes

Gerencia o área: Gerencia de Agencias

Puesto: Jefe de Admón. de Operaciones de Caja

Cuenta Contable Asociada: 10410102 / 10460102 Faltante de Caja
30510103 Sobrante de Caja

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
1	¿Cuenta con políticas y procedimientos documentados?	X			Se verificó que la unidad cuenta con las políticas y procedimientos documentados, y los mismos se encuentran cargados en la plataforma de la institución, en la dirección web www.bancocosvo.com.gt
2	¿Qué sistemas o programas utiliza para el desarrollo de sus atribuciones?			Sistema de operaciones, Sistema contable y paquete de office excel	Se identificó que son los sistemas utilizados por la unidad evaluada.
3	¿Conoce que es un evento de riesgo operacional?	X			
4	¿Se han presentadao eventos de riesgo operacional en su área de trabajo?		X		
5	¿Se han presentadao eventos de riesgo operacional en la red de agencias relacionado con ud?	X			
6	¿Cuándo fue la última vez que se presentó alguna deficiencia en los procesos, sistemas o personas?			Diciembre	La unidad evaluada deficiencias en todos los meses; sin embargo, se prologo en el mes de diciembre.

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
7	¿Cuál fue la deficiencia?			Faltante de Caja	Los empleados de las agencias 230, 240, 45, 30, 24, 78, 158; presentan constantes faltantes de caja derivado a que se encuentran en los mercados cantonales y en horarios de afluencia pierden exactitud en el conteo. Asimismo, en otras agencias se ha presentado faltantes por aceptar billetes de denominación 100 falsos.
8	¿Cuál fue su acción para corregir la deficiencia?			Se procedió a capacitar a los empleados; no obstante, aún se presentan faltantes en esas agencias.	
9	¿Se procedió a realizar el registro contable de la deficiencia?	X			Es un registro automático que se genera con la póliza del cierre de la agencia.
10	¿Cuándo ocurrió y se descubrió la deficiencia?			Se detecta en el cierre contable de cada mes.	
11	¿Se cuenta con un registro manual de los faltantes o sobrantes de caja?	X		El gerente de agencia realiza un reporte manual para su gerente regional, mismo que es verificado contra el registro contable	
12	¿Cuenta con indicadores de variaciones por riesgo en los procesos?		X		
13	¿Qué control o mejora propondría para mitigar la deficiencia?			Revisar el perfil del puesto, evaluar la logística de las agencias en horarios de afluencia y capacitar a los empleados.	
14	¿Qué proceso, sistema o personal mejoraría?			El programa de capacitación.	
15	¿Otra deficiencia que sea detectado?			La existencia de sobrantes de caja, los empleados desconocen el código del registro de las operaciones y lo dejan pendiente de ingresar, al finalizar el día no recuerdan que tipo de operación es y la dejan pendiente, hasta que existe un reclamo de clientes.	

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VARIACIONES EN CUENTAS CONTABLES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	B 2/3
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado: Mario Estrada Méndez

Gerencia o área: Gerencia de Créditos

Puesto: Jefe de Administración de Cartera

Cuenta Contable Asociada: 103 Cartera de Créditos
201 Estimaciones por Valuación
105 Bienes Realizables

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
1	¿Cuenta con políticas y procedimientos documentados?	X			Se verificó que la unidad cuenta con las políticas y procedimientos documentados, y los mismos se encuentran cargados en la plataforma de la institución, en la dirección web www.bancocosvo.com.gt
2	¿Qué sistemas o programas utiliza para el desarrollo de sus atribuciones?			Sistema de créditos, Sistema contable y paquete de office excel	Se identificó que son los sistemas utilizados por la unidad evaluada.
3	¿Considera que son eficientes los reportes que el sistema genera?		X		No, se deben manipular para adaptarlos a los distintos formatos preestablecidos en la Gerencia.
4	¿Conoce que es un evento de riesgo operacional?	X			
5	¿Se han presentado eventos de riesgo operacional en su área de trabajo?		X		
6	¿Se han presentado eventos de riesgo operacional en la red de agencias relacionado con ud?	X			
7	¿Cuándo fue la última vez que se presentó alguna deficiencia en los procesos, sistemas o personas?			febrero y mayo	
8	¿Cuál fue la deficiencia?			Falta de verificación de los requisitos del cliente	Los empleados de la agencia 31 otorgaron un préstamo de consumo, sin corroborar referencias crediticias y constancias laborales.
9	¿Cuál fue su acción para corregir la deficiencia?			Se procedió a requerir completar el proceso de otorgamiento de crédito.	

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
10	¿Se procedió a realizar el registro contable de la deficiencia?		X		El registro se refleja en la degradación de la cartera
11	¿Cuándo ocurrió y se descubrió la deficiencia?			La operación crediticia se otorgó el 10 de febrero y se descubrió el 28 de febrero	
12	¿Cuenta con indicadores de variaciones por riesgo en los procesos?	X			Los indicadores utilizados por el área son de morosidad
13	¿Qué control o mejora propondría para mitigar la deficiencia?			Que las referencias crediticias sean consultadas y validadas por el sistema de cartera.	
14	¿Qué proceso, sistema o personal mejoraría?			Es necesario una jornada de capacitación al personal de la red de agencias, derivado a que ejecutan los procesos de manera deficiente; asimismo, se presentan operaciones de dolo por parte del cliente y del empleado.	
15	¿Otra deficiencia que sea detectado?			Los empleados de la agencia 6 procedieron a falsificar documentos de los expedientes de captación, y a ser ingresados en operaciones de crédito, mismos que fueron identificados el 15 de mayo, derivado a quejas de clientes que se les efectuaba débitos a cuenta por pago de crédito	

Nota:

Respecto al aumento en la adjudicación de los activos extraordinarios, el entrevistado manifiesta que se presenta por incumplimiento de pago de los clientes; mismo que no está asociado a un riesgo operacional detectado.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VARIACIONES EN CUENTAS CONTABLES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	B 3/3
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado: Eddy Tomás García Espinoza

Gerencia o área: Dirección de Contabilidad

Puesto: Contador General

Cuenta Contable Asociada: 70619915 Multas

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
1	¿Cuenta con políticas y procedimientos documentados?	X			Se verificó que la unidad cuenta con las políticas y procedimientos documentados, y los mismos se encuentran cargados en la plataforma de la institución, en la dirección web www.bancocosvo.com.gt
2	¿Qué sistemas o programas utiliza para el desarrollo de sus atribuciones?			Sistema contable y paquetes de office excel	Se identificó que son los sistemas utilizados por la unidad evaluada.
3	¿Considera que son eficientes los reportes que el sistema genera?		X		Se deben manipular para adaptarlos a los distintos formatos preestablecidos en la Gerencia.
4	¿Conoce que es un evento de riesgo operacional?	X			
5	¿Se han presentado eventos de riesgo operacional en su área de trabajo?	X			
6	¿Se han presentado eventos de riesgo operacional en la red de agencias relacionado con ud?		X		
7	¿Cuándo fue la última vez que se presentó alguna deficiencia en los procesos, sistemas o personas?			agosto y noviembre	
8	¿Cuál fue la deficiencia?			Omisión de envío de información al ente supervisor	No fueron enviados en tiempo el reporte de balance de saldos a la Superintendencia de Bancos, no se presentó el pago del impuesto sobre la renta y la superintendencia de administración tributaria procedió a realizar un ajuste del impuesto sobre el valor agregado que género para el banco multas e intereses moratorios

No.	Cuestionamiento	Si	No	Respuesta abierta	Observaciones
9	¿Cuál fue su acción para corregir la deficiencia?			Cambiar al empleado que tenía a su cargo esas atribuciones	
10	¿Se procedió a realizar el registro contable de la deficiencia?	X			Se contabilizó en la cuenta de multas 70619915
11	¿Cuándo ocurrió y se descubrió la deficiencia?			La falta del reporte ante la superintendencia 10/08/2017, respecto al ISR e IVA ambos el 30/11/2017	
12	¿Cuenta con indicadores de variaciones por riesgo en los procesos?		X		
13	¿Qué control o mejora propondría para mitigar la deficiencia?			Implementar una actividad de supervisión previo al envío	
14	¿Qué proceso, sistema o personal mejoraría?			Es necesario una jornada de capacitación al personal sobre temas fiscales	
15	¿Otra deficiencia que sea detectado?		X		

Nota:

Derivado a que no existe una actividad de supervisión previa al envío de cualquier reporte o pago de impuestos en la Dirección de Contabilidad, se debe evaluar los procesos y perfiles de puesto, con el fin de medir el nivel de exposición del riesgo operacional.

Los eventos de riesgo operacional identificados en este procedimiento fueron incluidos en el formato de base de datos referencia BDERO con sus respectivos anexos.

4.3.3 Identificación de los procesos principales de la institución

A. Lista de los procesos documentados

Se enumeran los macroprocesos y procesos que son ejecutados por el banco en la intermediación financiera, la lista contempla únicamente aquellos procesos que se encuentran documentados (diagramados).

BANCO COSVO, S.A.		LISTADO DE LOS PROCESOS DOCUMENTADOS RIESGO OPERACIONAL		Referencia:	C
				Hecho por:	KMMB
				Revisado por:	MLH
Macroproceso		Proceso			
Información Financiera y no Financiera		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Estados Financieros • Calculo y pago de impuestos • Envío de reportería a la SIB • Registro de pólizas contables • Elaboración de Análisis de Mercado • Distribución de dividendos • Colocación de inversiones 			
Talento Humano		<ul style="list-style-type: none"> • Selección y contratación • Promoción de empleados • Capacitación de empleados • Comunicación interna • Pago de nómina de empleados • Pago de prestaciones de ley a empleados • Desvinculación Laboral • Liquidación de exempleados 			
Captación		<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuentas de depósitos 			

Macroproceso	Proceso
	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de depósitos • Retiro de ahorros • Pago y recepción de cheques • Compensación de cheques • Solicitud de tarjeta de debito • Solicitud de chequeras • Bloqueo o anulación de cheques
Colocación	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de crédito • Desembolso del crédito • Cobranza del crédito
Canales de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de un agente bancario • Solicitud y habilitación de banca virtual • Instalar cajero automático • Ubicar y aperturar agencia bancaria • Atención de gestiones de clientes por los distintos canales de servicio • Atención de gestiones de la red de agencias
Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre diario de Agencias • Cierre de cajas y bóveda de agencia • Ejecución de planes de continuidad de negocio • Contratación de seguros • Emisión y activación de cheques de caja • Cobros por cuenta ajena • Liquidación de cobros por cuenta ajena

B. Valoración de la criticidad de los procesos

La valoración de la criticidad de los procesos detallados anteriormente, se realizará por medio de un análisis cualitativo bajo los parámetros siguientes:

I. Datos volumétricos anuales

- **Número de operaciones:** se realizará una estimación anual de las operaciones en unidades por cada proceso, dicha información será significativa en aquellas áreas o unidades relacionadas directamente en operaciones de intermediación financiera. Para las otras áreas se tomará la unidad de medida que se considere pertinente por ejemplo: número de empleados, número de campañas de mercado, etc., la utilización de una medida diferente se debe consignar en el apartado de observaciones.
- **Monto:** se estimará el importe o monto total acumulado por año en moneda nacional que representan el número de operaciones.

II. **Continuidad de Operaciones:** hace referencia al tiempo en que puede estar las actividades interrumpidas del proceso, sin perjuicio grave para el banco.

Criticidad	Descripción
Muy Alta	Actividades que no pueden ser interrumpidas durante más de 3 horas sin perjuicio para los procesos del banco
Alta	Actividades que no pueden ser interrumpidas por más de 1 día sin perjuicio grave para los procesos del banco
Media	Actividades que no pueden ser interrumpidas por más de 3 días sin perjuicio grave para los procesos del banco

Criticidad	Descripción
Baja	Actividades que no pueden ser interrumpidas por más de 1 semana sin perjuicio grave o durante más tiempo produciendo un perjuicio leve para los procesos del banco
Muy Baja	Actividades que no pueden ser interrumpidas por más de 15 días sin perjuicio grave o durante más tiempo produciendo un perjuicio leve para los procesos del banco

- III. Impacto para los clientes: evaluado el número de clientes que operan en el proceso o que utilizan el producto se estima la escala de porcentajes siguiente:

Escala % de Clientes
Sin clientes afectados
0 – 1%
1% - 3%
3% - 5%
5% - 8%
>8%

- IV. Los datos volumétricos anuales, se obtendrán de los reportes anuales de operaciones generados por la Gerencia de Tecnología de la Información.
- V. Resultados: La criticidad de cada proceso se determinará en función de la combinación de la valoración de impacto en la continuidad del negocio e impacto para los clientes, para el efecto discrecional el Analista de Riesgos puede contemplar los datos volumétricos.

BANCO COSVO, S.A.		CRITICIDAD DE LOS PROCESOS RIESGO OPERACIONAL		Referencia:	D	
				Hecho por:	KMMB	
				Revisado por:	MLH	
Macro - proceso	Proceso	Datos volumétricos Anuales		Continuidad de operaciones	Impacto hacia el cliente	Criticidad del proceso
		No de opera.	Importes (en Q)			
Información Financiera y no Financiera	Elaboración de Estados Financieros	12	0.00	Alto	0-1%	Muy Alto
	Cálculo y pago de impuestos	15	350,000.00	Medio	0-1%	Medio
	Envío de reportería a la SIB	25	80,000.00	Alto	0-1%	Medio
	Registro de pólizas contables	10,950	36,000.00	Alto	1%-3%	Alto
	Elaboración de Análisis de Mercado	2	100,000.00	Muy Bajo	Sin cliente afectado	Muy Bajo
	Distribución de dividendos	1	200,000.00	Muy Bajo	Sin cliente afectado	Muy Bajo
	Colocación de inversiones	12	1,500,000.00	Bajo	Sin cliente afectado	Muy Bajo
Talento Humano	Selección y contratación	80	150,000.00	Bajo	Sin cliente afectado	Muy Bajo
	Promoción de empleados	24	100,000.00	Bajo	0-1%	Muy Bajo
	Capacitación de empleados	300	500,000.00	Bajo	3%-5%	Bajo
	Comunicación interna	12	10,000.00	Muy Bajo	0-1%	Muy Bajo
	Pago de nómina de empleados	24	500,000.00	Alto	1%-3%	Alto
	Pago de prestaciones de ley a empleados	4	180,000.00	Medio	Sin cliente afectado	Bajo

Macro - proceso	Proceso	Datos volumétricos Anuales		Continuidad de operaciones	Impacto hacia el cliente	Criticidad del proceso
		No de opera.	Importes (en Q)			
	Desvinculación Laboral	50	50,000.00	Medio	Sin cliente afectado	Bajo
	Liquidación de exempleados	50	350,000.00	Bajo	0-1%	Medio
Colocación	Otorgamiento de crédito	12,775	4,500,000.00	Alto	1%-3%	Alto
	Desembolso del crédito	12,775	4,500,000.00	Alto	3%-5%	Muy Alta
	Cobranza del crédito	20,075	5,000,000.00	Medio	1%-3%	Alto
Captación	Apertura de cuentas de depósitos	9,125	300,000.00	Muy Alto	3%-5%	Muy Alto
	Recepción de depósitos	10,950	2,500,000.00	Muy Alto	3%-5%	Muy Alto
	Retiro de ahorros	12,775	3,000,000.00	Muy Alto	>8%	Muy Alto
	Pago y recepción de cheques	3,650	1,200,000.00	Muy Alto	>8%	Muy Alta
	Compensación de cheque	2,190	950,000.00	Alto	1%-3%	Alto
	Solicitud de tarjeta de debito	6,782	50,000.00	Medio	1%-3%	Medio
	Solicitud de chequeras	3,500	65,000.00	Medio	0-1%	Bajo
	Bloqueo o anulación de cheques	1,500	18,000.00	Medio	0-1%	Bajo
Canales de servicio	Apertura de un agente bancario	3	200,000.00	Medio	Sin cliente afectado	Bajo
	Solicitud y habilitación de banca virtual	4,500	100,000.00	Bajo	1%-3%	Bajo
	Instalar cajero automático	15	300,000.00	Muy Bajo	1%-3%	Bajo

Macro - proceso	Proceso	Datos volumétricos Anuales		Continuidad de operaciones	Impacto hacia el cliente	Criticidad del proceso
		No de opera.	Importes (en Q)			
Canales de Servicio	Ubicar y aperturar agencia bancaria	25	1,800,000.00	Muy Bajo	0-1%	Muy Bajo
	Atención de gestiones de clientes por los distintos canales de servicio	21,900	650,000.00	Medio	5%-8%	Alto
	Atención de gestiones de la red de agencias	16,425	700,000.00	Muy Alto	3%-5%	Muy Alta
Operaciones	Cierre diario de Agencias	365	80,000.00	Alto	Sin cliente afectado	Alto
	Cierre de cajas y bóveda de agencia	365	50,000.00	Alto	0-1%	Muy Alta
	Ejecución de planes de continuidad de negocio	2	400,000.00	Bajo	>8%	Medio
	Contratación de seguros	10	300,000.00	Bajo	0-1%	Bajo
	Emisión y activación de cheques de caja	10,340	80,000.00	Muy Alto	1%-3%	Muy Alta
	Cobros por cuenta ajena	98,765	1,240,000.00	Alto	0-1%	Alto
	Liquidación de cobros por cuenta ajena	365	3,500,000.00	Alto	0-1%	Alto

Resumen de los Resultados obtenidos:

CRITICIDAD POR NÚMERO DE PROCESOS				
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
9	9	5	9	7

Conforme a los resultados obtenidos se procederá a efectuar los cuestionarios de autoevaluación a aquellos procesos que su nivel de criticidad o exposición al riesgo fueron Muy Alto; de procesos con criticidad Alto y Medio se trasladará el formato de bases de datos a los responsables, para que documenten sus eventos de riesgo operativo cuando corresponda.

4.3.4 Evaluación de los procesos principales de la institución

Conforme al nivel de criticidad identificado en procedimiento anterior, se realiza el cuestionario de autoevaluación; a fin de establecer los eventos y los posibles eventos de riesgo operacional que se presentan en la ejecución del proceso:

Los procesos a evaluar son:

Muy Altos:

- Elaboración de Estados Financieros
- Apertura de Cuentas de Depósito
- Recepción de Depósitos
- Retiro de Ahorros
- Pago y recepción de Cheques
- Desembolso del crédito
- Atención de gestiones de la red de agencias
- Cierre de cajas y bóvedas de agencia
- Emisión y activación de cheques de caja

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 1/9
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Elaboración de Estados Financieros
Gerencia o área: Dirección de Contabilidad
Dueño del Proceso: Contador General

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Mayorizar polizas contables	Auxiliar Contable	Errores o irregularidades en las polizas contables	Las cifras contables son incorrectas	Q80,000.00	Procesos Internos	2	Diaria
2	Mayorizar polizas contables	Auxiliar Contable	Falta de mayorización	Las cifras contables son incorrectas	Q3,000.00	Procesos Internos	1	Diaria
3	Envío de E.F al organo regulador	Auxiliar Contable	Errores o irregularidades en los saldos contables	Multas por envío de información incorrecta	Q80,000.00	Procesos Internos	1	Diaria

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1	Verificar diferencias en saldos contables	Contador General	Manual	Diaria	Preventivo	Bueno	Reducir
2	Verificar diferencias en resultados contables	Contador General	Manual	Diaria	Correctivo	Bueno	Reducir
3	Verificar las cuentas contables de los e.f	Contador General	Manual	Diaria	Preventivo	Bueno	Reducir

Observaciones:

En los meses de marzo y julio se presentó el riesgo número tres, mismo fue documentado en la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 2/9
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Apertura de cuenta de Depósitos

Gerencia o área: Red de Agencias

Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Creación del cliente	Plataforma	Errores o irregularidades en la información del cliente	1. Osurpación de identidad 2. Quejas del cliente 3. Actividades de LD/FT	Q20,000.00	Procesos Internos	5	Diaria
2	Registro de Firmas del Cliente	Plataforma	Inadecuado registro de la firma	Extracción de efectivo del cliente sin su consentimiento	Q3,000.00	Personas	5	Diaria
3	Registro de los beneficiarios de la cuenta	Plataforma	Errores o irregularidades en los datos	Multas por incumplimiento de normativa de LD/FT	Q40,000.00	Procesos Internos	5	Diaria

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1 al 5	Verificar el expediente del cliente	Gerente de Agencia	Semiautomático	Diaria	Preventivo	Regular	Aceptar
1 al 5	Aprobación y Activación de la cuenta	Auxiliar de Agencias	Semiautomático	Diaria	Preventivo	Bueno	Aceptar

Observaciones:

Se identificó la existencia de 15 eventos distribuidos entre los riesgos en mención, mismos fueron ingresados a la base de datos

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 3/9
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Recepción de Depósitos

Gerencia o área: Red de Agencias

Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Ingresar el número de cuenta corriente	Receptor	Errores o irregularidades en el número de cuenta	1. Depósito a cuenta incorrecta 2. Depósito a cuenta del empleado	Q20,000.00	Personas	10	Diaria
2	Ingresar el monto de la operación	Receptor	Errores o irregularidades en el monto	Diferencias en el saldo de la cuenta corriente	Q3,000.00	Personas	6	Diaria
3	Verificación de los billetes	Receptor	Billetes falsos	Faltantes en caja	Q100.00	Eventos Externos	1	Diaria

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1	Verificar el nombre de la cuenta	Receptor	Manual	Diaria	Preventivo	Regular	Reducir
2	Ingresar nuevamente el monto en pantalla distinta	Receptor	Manual	Diaria	Preventivo	Regular	Aceptar
3	Capacitación al personal sobre las medidas de seguridad de los billetes	Gerente de Agencia	Manual	Anual	Preventivo	Bueno	Reducir

Observaciones:

Se identificó la existencia de 15 eventos distribuidos entre los riesgos en mención, mismos fueron ingresados a la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 4/9
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Retiro de Ahorros
Gerencia o área: Red de Agencias
Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Ingresar el número de cuenta corriente	Receptor	Errores o irregularidades en el número de cuenta	Extracción de efectivo de la cuenta del cliente, sin su consentimiento	Q2,000.00	Personas	2	Diaria
2	Ingresar el monto de la operación	Receptor	Errores o irregularidades en el monto	Diferencias en el saldo de la cuenta corriente	Q3,000.00	Personas	3	Diaria
3	Conteo y entrega de efectivo al cliente	Receptor	Faltante de efectivo	1. Quejas de los clientes 2. Difamación de la operación a usuarios y clientes (reputacional)	Q1,000.00	Eventos Externos	1	Semanal

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1	Requerir la huella digital del cliente	Receptor	Automático	Diaria	Preventivo	Optimo	Aceptar
2	Verificar monto en comprobante, antes de firmar de conformidad	Cliente	Manual	Diaria	Preventivo	Regular	Aceptar
3	Conteo del efectivo a recibir	Cliente	Manual	Diaria	Preventivo	Regular	Aceptar

Observaciones:

Se identificaron 3 eventos de pérdida por malversación de fondos por parte de los colaboradores, mismo fue documentado en la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 5/9
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Pago y Recepción de Cheques

Gerencia o área: Red de Agencias

Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Verificar la Información del cheque y su vigencia	Receptor	Errores o irregularidades en la emisión del cheque	Pago incorrecto del cheque	Q2,000.00	Procesos Internos	1	Diaria
2	Verificación del endoso del cheque	Receptor	Inadecuado registro del endoso	Pago incorrecto del cheque	Q2,000.00	Procesos Internos	1	Semanal
3	Comparar firma del cuentahabiente en cheque y sistema	Receptor	Errores o irregularidades en las firmas del cliente	Pago incorrecto del cheque	Q2,000.00	Procesos Internos	1	Semanal
4	Sellar y escanear cheque ajeno para su compensación	Receptor	Inadecuada ejecución del proceso de compensación	Rechazo del cheque a compensar	Q2,000.00	Procesos Internos	1	Semanal

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1 al 4	Capacitación a los receptores sobre los procesos de agencia	Gerente de Agencia	Manual	Mensual	Preventivo	Bueno	Aceptar
1 al 4	Capacitación a los receptores sobre normativa vigente	Recursos Humanos	Semiautomático	Trimestral	Preventivo	Bueno	Aceptar

Observaciones:

Se identificaron que se tuvieron 14 eventos generados en la optimización del proceso; los cuales fueron documentados en la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 6/9
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Desembolso de crédito
Gerencia o área: Dirección de Administración de Cartera
Dueño del Proceso: Gerente de Créditos

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Acreditación del crédito a cuenta corriente	Auxiliar de Cartera	Errores o irregularidades la acreditación	Acreditación en una cuenta distinta al deudor	Q80,000.00	Procesos Internos	1	Mensual
2	Debitar comisión de desembolso	Auxiliar de Cartera	Falta de cobro por comisión	No percibir ingresos por comisión sobre el desembolso	Q4,000.00	Procesos Internos	1	Trimestral

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1	Aprobación de la liberación de los fondos a cuenta corriente	Jefe de Desembolsos	Semiautomático	Mensual	Detectivo	Bueno	Aceptar
2	Cuadre de ingresos percibidos por cartera de créditos	Auxiliar contable	Semiautomático	Mensual	Detectivo	Bueno	Aceptar

Observaciones:

En la evaluación del proceso, se determinó que se han presentado riesgos operacionales y no riesgo de crédito, derivado a que previo a efectuar el desembolso, paso el proceso de análisis de crédito, donde se estimó y valido la recuperación.

Se identificaron 6 eventos de pérdida, que repercutió en solicitud de información por parte de la Superintendencia de Bancos, fueron documentados en la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 7/9
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Atención de Gestiones de la Red de Agencias
Gerencia o área: Atención a la Red de Agencias
Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Brindar soporte a la agencia via telefonica	Auxiliar de Agencias	Inadecuada descripción del proceso a ejecutar	Ejecución del proceso de forma incorrecta	Q500.00	Procesos Internos	1	Mensual
2	Brindar soporte a la agencia via help desk	Auxiliar de Agencias	Incorrecta ejecución del proceso por falta de soporte	Respuesta tardía o inadecuada ante la ejecución o solución de problemas con clientes que se encuentran en la agencia	Q25.00	Procesos Internos	1	Trimestral
3	Aprobación de cambios a la información del cliente	Auxiliar de Agencias	Falta de validación de cambios en la información del cliente	Falsificación de información del cliente	Q2,000.00	Personas	1	Trimestral
4	Validación de la verificación del DPI de los clientes	Auxiliar de Agencias	Falta de validación del DPI contra base de datos interna	Documento de Identificación Falso	Q1,000.00	Eventos Externos	1	Anual

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1 al 2	Capacitación sobre la optimización de los procesos de agencia	Jefe de Soporte a Agencias	Manual	Mensual	Preventivo	Regular	Reducir
3	Verificación de reporte diario de los cambios efectuados a información del cliente	Jefe de Soporte a Agencias	Semiautomático	Diaria	Detectivo	Bueno	Aceptar
4						No Existe	

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 8/9
		Hecho por:	EDNC
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Cierre de Cajas y Bóvedas de Agencia

Gerencia o área: Red de Agencia

Dueño del Proceso: Gerente de la Agencia

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Verificación de los billetes	Receptor	Billetes falsos	Faltantes en caja	Q100.00	Eventos Externos	1	Diaria
2	Cuadre de Caja	Receptor	Apropiación de efectivo	Faltante de Caja	Q900.00	Personas	1	Mensual
3	Cuadre de Caja	Receptor	Falta de registro de operaciones	1. Sobrante de Caja. 2. Quejas de clientes y usuarios	Q500.00	Procesos Internos	1	Mensual
4	Cuadre y cierre de bovedas	Auxiliar de Boveda	Faltante o sobrante de efectivo	Descuadre en transferencias y requerimiento de efectivo	Q500,000.00	Procesos Internos	1	Trimestral

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1	Capacitación al personal sobre las medidas de seguridad de los billetes	Gerente de Agencia	Manual	Anual	Preventivo	Bueno	Reducir
2	Conteo y cuadre de caja	Gerente de Agencia	Manual	Diaria	Detectivo	Regular	Aceptar
3	Generación de reporte de operaciones y cuadre con caja	Gerente de Agencia	Semiautomático	Diaria	Detectivo	Regular	Reducir
4	Generar reporte de remesas y cuadrar con boveda	Gerente de Agencia	Semiautomático	Semanal	Detectivo	Bueno	Aceptar
1 al 5	Arqueos sorpresa	Auditoria Interna	Manual	Anual	Detectivo	Bueno	Aceptar

Observaciones:

Los Faltantes se documentaron en el proceso de entrevistas por variaciones en Estados Financieros.

BANCO COSVO, S.A.	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	E 9/9
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Proceso: Emisión y Activación de Cheques de Caja
Gerencia o área: Red de Agencias
Dueño del Proceso: Gerente de Agencias

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
No. Riesgo	Descripción de la actividad según el flujograma	Responsable	Riesgo	Descripción de la consecuencia	Monto estimado de pérdida	Factor de Riesgo	Frecuencia del Riesgo	Periodicidad
1	Ingreso de la información a plasmar en cheque	Plataforma	Errores o irregularidades en los datos del beneficiario	1. Pago de cheque incorrecto 2. Quejas de clientes y usuarios	Q50,000.00	Procesos Internos	1	Diaria
2	Colocar sello de seguridad	Plataforma	Irregularidades en la información del cheque	Pago de cheque incorrecto	Q50,000.00	Eventos Externos	4	Trimestral
3	Fijar firmas autorizadas al cheque	Gerente de Agencia / Plataforma	Errores o irregularidades en firmas autorizadas	Falta de pago del cheque	Q500.00	Procesos Internos	1	Trimestral
3	Activar cheque	Gerente de Agencia	Bloqueo y anulación del cheque	Quejas de clientes y usuarios (mal servicio)	Q1,000.00	Procesos Internos	2	Trimestral

CONTROLES							
No. Riesgo Relacionado	Descripción del control	Responsable	Diseño	Periodicidad	Tipología	Efectividad del Control	Respuesta al Riesgo
1 al 3	Aprobación de la emisión del cheque	Gerente de Agencia	Manual	Por evento	Detectivo	Bueno	Aceptar
4	Bloqueo automático del cheque en 24 horas, cuando no ha sido activado. (1/)	Sistema Bancario	Automático	Diaria	Preventivo	Óptimo	Aceptar

1/ El control del riesgo 4, bloquea el cheque y genera una alerta por correo electrónico enviado al gerente de agencia; para que realice la activación, después de 24 horas si no se realiza, el sistema lo anula.

Observaciones:

Se identificaron 8 eventos de pérdida, por emisión de cheques con errores en su emisión y manipulación. Se documentaron en la base de datos.

4.3.5 Determinación de Riesgo Operacional

A. Evaluación de los Indicadores de Riesgo Operacional existentes

Se procede a incluir la información de las operaciones y actividades del banco, en las distintas tablas de contenido de los indicadores por año, a fin de establecer su porcentaje de crecimiento o disminución, a continuación se presentan los resultados:

BANCO COSVO, S.A.	EVALUACIÓN DE INDICADORES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	F
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

a. Indicadores por volumen de operaciones

Años	2016	2017	%
Indicadores			
Reclamos de clientes	18,300	21,900	16%
Multas (SIB y SAT)	5	9	44%
Fraudes por empleados	21	38	45%
Faltantes de Caja	145	189	23%
Reversiones de deposito	6	10	40%
Demandas laborales	2	4	50%
Interrupciones de red	2	1	-100%
Partidas no conciliadas	10	12	17%
Reversiones de desembolsos	23	56	59%

Respecto al año anterior se tuvieron aumentos significativos de eventos de riesgo operacional, con un porcentaje promedio de crecimiento del 22%.

b. Indicadores por volumen de actividades / valor económico por operación.

Años	Indicadores	2016	2017	%
	Solicitud de tarjeta de debito por cliente	2	3	33%
	Solicitud de chequera por cliente	3	5	40%
	Cheques rechazados en compensación por agencia	25	34	26%
	Horas extras por descuadres (horas diarias * empleado)	2	3	33%
	Reinstalación de cajero automatico (horas diarias * empleado)	6	10	40%
	Cobros por cuenta ajena mal aplicados (por día)	1	3	67%

Se experimenta un aumento en corrección de operaciones. (costo)

c. Indicadores por observaciones de Auditoria Interna y Consultores:

Años	Indicadores	2016	2017	%
	Expedientes de clientes incompletos (por agencia)	4	5	20%
	Manipulación del scoring de créditos	1	1	0%
	Irregularidades en los expedientes de clientes (por agencia)	1	2	50%
	Procesos documentados desactualizados (por gerencia)	3	4	25%
	Procesos no documentados (por gerencia)	2	3	33%
	Sistemas automaticos con ajustes por intervención manual	1	2	50%
	Procesos pendientes de optimizar (por gerencia)	4	6	33%

Por ser hallazgos directos por auditoria, se procede a solicitar el ingreso de los eventos al formato de la base de datos.

B. Evaluación de las variaciones de los Indicadores de Riesgo Operacional.

Se realizará una entrevista a los dueños de los procesos que generaron un aumento significativo interanual y que no fueron evaluados en la ejecución de los procesos de recopilación desarrollados anteriormente. Los cuales son: Reclamos de clientes, Demandas laborales, Reinstalación de cajero automático y cobros por cuenta ajena mal aplicados.

El formato de la entrevista es abierto, por lo que se documentará como narrativo.

BANCO COSVO, S.A.	ENTREVISTA VARIACIONES EN INDICADORES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	G 1/4
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado:	<u>Juana Lucrecia Sánchez Pérez</u>
Gerencia o área:	<u>Dirección de Atención al Cliente</u>
Puesto:	<u>Directora de Atención al Cliente</u>
Indicador Asociado:	<u>Reclamos de Clientes</u>

Juana Sánchez, manifiesta:

El aumento a los reclamos ha sido a causa de operaciones de caja; tales como depósitos y retiros de ahorro, asimismo, se presentan por la modificación de la información del cliente, derivado a que la plataforma no llena correctamente los formularios. Asimismo, en la solicitud de tarjetas de débito y chequeras los clientes quieren cambiar el nombre que comparece en los documentos, indicando que no fue lo solicitado a plataforma.

Observaciones:

Se procedió a realizar recopilación de los eventos indicados por la Directora e ingresados directamente a la base de datos.

BANCO COSVO, S.A.	ENTREVISTA VARIACIONES EN INDICADORES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	G 2/4
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado:	<u>Steven Flores Alvarado</u>
Gerencia o área:	<u>Asesoría Jurídica</u>
Puesto:	<u>Asesor y Abogado del Banco</u>
Indicador Asociado:	<u>Demandas Laborales</u>

Steven Flores, manifiesta:

En el año 2017, se presentó una serie de despidos justificados e injustificados de empleados de agencia en la Región de Quetzaltenango. El informe de recursos humanos, indica que las desvinculaciones son por irregularidades en la información de los clientes, un excesivo nivel de reclamos y reversiones operativas. Sin embargo, al realizar el proceso de despido el área de seguridad institucional y recursos humanos no documentaron adecuadamente los hallazgos, permitiendo a los exempleados contar con el beneficio de la duda. Por lo anterior, está asesoría no cuenta con los documentos de soporte que contribuyan a ganar los casos de demanda y por consiguiente entre los exempleados se conversan la experiencia y animan a otros a iniciar su proceso.

Observaciones:

Se procedió a realizar recopilación de los eventos indicados por el asesor e ingresados directamente a la base de datos, asimismo, se procederá a evaluar en una asignación futura el proceso de desvinculación.

BANCO COSVO, S.A.	ENTREVISTA VARIACIONES EN INDICADORES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	G 3/4
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado: Rene Mariano Girón Montenegro
Gerencia o área: Gerencia de Operaciones
Puesto: Jefe de Unidad de Cajeros Automáticos
Indicador Asociado: Reinstalación de Cajero Automáticos

a. Rene Girón, manifiesta:

Con relación al año anterior, los cajeros automáticos han sufrido un alto índice de vandalismo, donde han procedido a instalar artefactos para clonación y retención de tarjetas, robos al cajero, ingreso de personas que utilizan las cabinas como sanitarios, entre otros. Esto se ha presentado porque no se ejecuta correctamente el proceso de estudio y análisis de la ubicación de los cajeros automáticos, a cargo de la Gerencia de Agencias.

Por lo anterior, se debe proceder a retirar el cajero automático del lugar y realizar su reinstalación; servicio que es cobrado por la empresa proveedora.

b. Orlando Catalán (Gerente de Agencias), manifiesta:

Lamentablemente los analistas de ubicación de cajeros automáticos, se han dejado llevar por el don de brindar un buen servicio a los cuentahabientes de una región y a los comentarios positivos de los Gerentes de Agencia. También hay que estar conscientes que el vandalismo no está bajo el control de esta gerencia.

Se procederá a capacitar a los analistas de ubicación, sobre nuevas metodologías de investigación e indagación sobre los sectores y mercados objetivos.

BANCO COSVO, S.A.	ENTREVISTA VARIACIONES EN INDICADORES RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	G 4/4
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

Nombre del Entrevistado: Ana Jesica Palez Monterroso
Gerencia o área: Gerencia de Operaciones
Puesto: Jefe de Liquidación de Cuenta Ajena
Indicador Asociado: Cobros por cuenta ajena mal aplicados

Ana Palez, manifiesta

Se tiene un inconveniente con el sistema de liquidación, en específico con el cobro de un colegio, que el código o la causa no están vinculados al proceso automático de cuadro; pero el mismo se está optimizando en la Gerencia de Proyectos.

A su vez, con el ingreso de nuevas alianzas estratégicas, se procede a realizar la documentación del proceso respectivo, pero los empleados de la red de agencias omiten su lectura y cuando tienen que ejecutarlo, se limitan a cobrar como ingresos varios, resaltando para ellos un sobrante de caja; pero a mi área se le crean inconvenientes con las instituciones, derivado a que en algunas ocasiones se generan cobros moratorios, recargo de intereses, etc., que no son percibidos y deben corregir sus operaciones.

Observaciones:

En esta evaluación se identificaron 6 eventos, que no generaron una pérdida financiera directa al banco, pero sí un riesgo operativo; por lo que se documentará como un antecedente de mejora.

4.3.6 Diagnóstico de los elementos, parámetros y procedimientos a desarrollar para la recolección de eventos de riesgo operacional

En la ejecución de los procesos de Gestión de Riesgo Operacional, en sus etapas de identificación y monitoreo; se determinó que el banco estuvo expuesto a una serie de eventos que causaron pérdidas financieras, distribuidas como gastos o costos y otros como pérdida definitiva de capital.

Conforme a los resultados arrojados por los procesos desarrollados, los eventos identificados corresponden a sucesos derivados a fallas en la ejecución de procedimientos, tecnología de la información, personas y eventos externos; por lo que se incluirán en la base de datos de riesgo operacional y con ello proceder a realizar la estimación del capital requerido.

4.3.7 Recolección de los Eventos de Riesgo Operacional

Se procederá a realizar la recopilación de los eventos de riesgo operacional identificados por esta gerencia y aquellos documentados por las distintas gerencias del banco.

Se utiliza el formato preestablecido propuesto en el capítulo III.

**BANCO
COSVO, S.A.**

**BASE DE DATOS DE EVENTOS DE
RIESGO OPERACIONAL
ACUMULATIVA DE LOS PERIODOS
2015, 2016 Y 2017**

Referencia:

BDERO

Hecho por:

KMMB

Revisado por:

MLH

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO001	Gerencia de Agencias	02/02/15	02/02/15	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 125	Chimaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	02/02/15	70210199
RO002	Gerencia de Agencias	03/02/15	05/02/15	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 43.00			Q 0.00	Q 43.00	Tecnológico	06/02/15	7061990809
RO003	Dirección de Captación	22/05/12	09/02/15	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 152	Santa Rosa	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 218.00			Q 0.00	Q 218.00	Reputacional		
RO004	Dirección de Captación	25/05/12	09/02/15	Extracción de efectivo en cuentas de deposito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 53	Jutiapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 518.00		Q 518.00	Q 518.00	Q 0.00	Reputacional		
RO005	Unidad de Riesgos	06/02/15	13/02/15	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 75	Totonicapán	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 818.00			Q 0.00	Q 818.00		13/02/15	70210103
RO006	Gerencia de Agencias	16/02/15	16/02/15	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 211	Baja Verapaz	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		19/02/15	70110303
RO007	Gerencia de Agencias	23/02/15	23/02/15	Monto incorrecto en numero y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 66	Chimaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	23/02/15	70210199

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO008	Dirección de Captación	19/02/15	24/02/15	Solicitud de chequera con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 250	Zacapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 65.00			Q 0.00	Q 65.00		27/02/15	70110303
RO009	Unidad de Riesgos	17/02/15	26/02/15	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 39	Retalhuleu	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 600.00		Q 600.00	Q 600.00	Q 0.00	Liquidez	26/02/15	10410102
RO010	Gerencia de Agencias	03/03/15	03/03/15	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 295	San Marcos	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		06/03/15	70110303
RO011	Gerencia de Agencias	05/03/15	05/03/15	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 300	Escuintla	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 55.00		Q 55.00	Q 55.00	Q 0.00	0		
RO012	Gerencia de Agencias	11/03/15	13/03/15	Fallas en la conexión del archivo stfp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	14/03/15	7061990809
RO013	Asesoría Jurídica	30/05/14	15/03/15	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 80	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q20 000.00			Q 0.00	Q20 000.00	Legal		
RO014	Dirección de Contabilidad	17/03/15	18/03/15	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Registro de pólizas contables	Gerencia de Créditos	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	15/04/15	70610202
RO015	Gerencia de Agencias	24/03/15	24/03/15	Monto incorrecto en número y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 8	Santa Rosa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	24/03/15	70210199
RO016	Gerencia de Agencias	31/03/15	31/03/15	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 156	Chimaltenango	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00		Q 25.00	Q 25.00	Q 0.00	0		

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO017	Gerencia de Créditos	04/04/15	04/04/15	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	05/04/15	10410199
RO018	Dirección de Captación	06/04/15	06/04/15	Extracción de efectivo en cuentas de depósito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 234	Jalapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00		Q1 000.00	Q1 000.00	Q 0.00	Reputacional		
RO019	Dirección de Captación	06/04/15	06/04/15	Extracción de efectivo en cuentas de depósito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 255	Jalapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 500.00		Q1 500.00	Q1 500.00	Q 0.00	Reputacional		
RO020	Auditoría Interna	15/03/15	09/04/15	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 233	Alta Verapaz	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00		Q 500.00	Q 500.00	Q 0.00	Reputacional		
RO021	Asesoría Jurídica	16/04/15	16/04/15	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 85	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Legal		
RO022	Dirección de Captación	01/05/15	01/05/15	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 245	Jalapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00			Q 0.00	Q 500.00		04/05/15	70110303
RO023	Dirección de Captación	01/05/15	01/05/15	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 126	Huehuetenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		04/05/15	70110303
RO024	Unidad de Riesgos	01/05/15	08/05/15	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 201	Sacatepéquez	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00		08/05/15	70210103

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO025	Gerencia de Operaciones	14/05/15	15/05/15	Aplicación incorrecta del pago del servicio	Recepción de pagos por cuenta ajena	AG. 18	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00			
RO026	Gerencia de Agencias	21/05/15	22/05/15	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 273	Izabal	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		22/05/15	70110303
RO027	Gerencia de Agencias	27/05/15	27/05/15	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 25	Totonicapán	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00	Legal		
RO028	Unidad de Riesgos	19/05/15	28/05/15	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 123	Guatemala	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00		Q1 000.00	Q1 000.00	Q 0.00	Liquidez	28/05/15	10410102
RO029	Oficina de Cumplimiento	11/06/15	11/06/15	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 177	Jutiapa	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 150.00			Q 0.00	Q 150.00	Lavado de Dinero		
RO030	Dirección de Captación	11/06/15	11/06/15	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 136	Zacapa	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 200.00			Q 0.00	Q 200.00	Reputacional		
RO031	Auditoria Interna	15/06/15	20/06/15	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 254	Alta Verapaz	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 536.00		Q 536.00	Q 536.00	Q 0.00	Reputacional		
RO032	Unidad de Riesgos	15/01/14	01/07/15	Pago incorrecto del Impuesto sobre el Valor Agregado	Calculo y pago de impuestos	Dirección de Contabilidad	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Seguimiento y presentación de informes	Administrador de Activos	Q500 000.00			Q 0.00	Q500 000.00	Financiero	26/07/15	70619915
RO033	Gerencia de Créditos	01/07/15	01/07/15	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q2 000.00			Q 0.00	Q2 000.00	Reputacional	02/07/15	10410199

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO034	Gerencia de Créditos	07/07/15	07/07/15	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00			Q 0.00	Q1 000.00	Reputacional	08/07/15	10410199
RO035	Gerencia de Agencias	11/07/15	12/07/15	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 177	San Marcos	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		12/07/15	70110303
RO036	Asesoría Jurídica	16/07/15	16/07/15	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 96	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q25 000.00			Q 0.00	Q25 000.00	Legal		
RO037	Gerencia de Agencias	21/07/15	21/07/15	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 293	Izabal	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		24/07/15	70110303
RO038	Gerencia de Agencias	21/07/15	21/07/15	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 167	Chiquimula	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	21/07/15	70210199
RO039	Gerencia de Agencias	23/07/15	23/07/15	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 80	Quetzaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	23/07/15	70210199
RO040	Dirección de Captación	24/07/15	29/07/15	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 147	Jutiapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		01/08/15	70110303
RO041	Dirección de Contabilidad	31/07/15	01/08/15	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Registro de pólizas contables	Gerencia de Créditos	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	16/08/15	70610202

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO042	Unidad de Riesgos	03/08/15	12/08/15	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 302	Peten	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 20.00		Q 20.00	Q 20.00	Q 0.00	Liquidez	12/08/15	10410102
RO043	Dirección de Contabilidad	12/08/15	13/08/15	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Elaboración de Estados Financieros	Gerencia de Operaciones	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	16/08/15	70610202
RO044	Gerencia de Agencias	11/08/15	13/08/15	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	14/08/15	7061990809
RO045	Oficina de Cumplimiento	19/08/15	19/08/15	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 142	Jutiapa	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 0.00			Q 0.00	Q 0.00	Lavado de Dinero		
RO046	Oficina de Cumplimiento	19/08/15	19/08/15	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 43	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 0.00			Q 0.00	Q 0.00	Lavado de Dinero		
RO047	Gerencia de Agencias	21/08/15	22/08/15	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 215	Suchitepéquez	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		22/08/15	70110303
RO048	Gerencia de Agencias	25/08/15	25/08/15	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 258	El Progreso	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 5.00		Q 5.00	Q 5.00	Q 0.00	Liquidez		
RO049	Unidad de Riesgos	16/08/15	03/09/15	Envío de Balance de Saldos a la SIB	Cálculo y pago de impuestos	Dirección de Contabilidad	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Seguimiento y presentación de informes	Administrador de Activos	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Financiero	28/09/15	70619915
RO050	Dirección de Captación	11/09/15	11/09/15	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 224	Jalapa	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 200.00			Q 0.00	Q 200.00	Reputacional		

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO051	Gerencia de Agencias	18/01/16	18/01/16	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 125	Chimaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	18/01/16	70210199
RO052	Gerencia de Agencias	19/01/16	21/01/16	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	22/01/16	7061990809
RO053	Dirección de Captación	07/05/13	25/01/16	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 152	Santa Rosa	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 200.00			Q 0.00	Q 200.00	Reputacional		
RO054	Dirección de Captación	10/05/13	25/01/16	Extracción de efectivo en cuentas de deposito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 53	Jutiapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00		Q 500.00	Q 500.00	Q 0.00	Reputacional		
RO055	Unidad de Riesgos	22/01/16	29/01/16	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 75	Totonicapán	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00		29/01/16	70210103
RO056	Gerencia de Agencias	01/02/16	01/02/16	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 211	Baja Verapaz	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		04/02/16	70110303
RO057	Gerencia de Agencias	08/02/16	08/02/16	Monto incorrecto en numero y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 66	Chimaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	08/02/16	70210199
RO058	Dirección de Captación	04/02/16	09/02/16	Solicitud de chequera con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 250	Zacapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 65.00			Q 0.00	Q 65.00		12/02/16	70110303
RO059	Unidad de Riesgos	02/02/16	11/02/16	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 39	Retalhuleu	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 600.00		Q 600.00	Q 600.00	Q 0.00	Liquidez	11/02/16	10410102

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO060	Gerencia de Agencias	16/02/16	16/02/16	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 295	San Marcos	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		19/02/16	70110303
RO061	Gerencia de Agencias	18/02/16	18/02/16	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 300	Escuintla	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 30.00		Q 30.00	Q 30.00	Q 0.00	0		
RO062	Gerencia de Agencias	24/02/16	26/02/16	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	27/02/16	7061990809
RO063	Asesoría Jurídica	15/05/15	28/02/16	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 80	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q20 000.00			Q 0.00	Q20 000.00	Legal		
RO064	Dirección de Contabilidad	01/03/16	02/03/16	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Registro de pólizas contables	Gerencia de Créditos	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	30/03/16	70610202
RO065	Gerencia de Agencias	08/03/16	08/03/16	Monto incorrecto en número y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 8	Santa Rosa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	08/03/16	70210199
RO066	Gerencia de Agencias	15/03/16	15/03/16	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 156	Chimaltenango	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 10.00		Q 10.00	Q 10.00	Q 0.00	0		
RO067	Gerencia de Créditos	19/03/16	19/03/16	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	20/03/16	10410199
RO068	Dirección de Captación	21/03/16	21/03/16	Extracción de efectivo en cuentas de depósito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 234	Jalapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00		Q1 000.00	Q1 000.00	Q 0.00	Reputacional		

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO069	Dirección de Captación	21/03/16	21/03/16	Extracción de efectivo en cuentas de depósito, por registro de firmas no autorizadas	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 255	Jalapa	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 500.00		Q1 500.00	Q1 500.00	Q 0.00	Reputacional		
RO070	Auditoría Interna	28/02/16	24/03/16	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 233	Alta Verapaz	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00		Q 50.00	Q 50.00	Q 0.00	Reputacional		
RO071	Asesoría Jurídica	31/03/16	31/03/16	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 85	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Legal		
RO072	Dirección de Captación	15/04/16	15/04/16	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 245	Jalapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		18/04/16	70110303
RO073	Dirección de Captación	15/04/16	15/04/16	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 126	Huehuetenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		18/04/16	70110303
RO074	Unidad de Riesgos	15/04/16	22/04/16	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 201	Sacatepéquez	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00		22/04/16	70210103
RO075	Gerencia de Operaciones	28/04/16	29/04/16	Aplicación incorrecta del pago del servicio	Recepción de pagos por cuenta ajena	AG. 18	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00			
RO076	Gerencia de Agencias	05/05/16	06/05/16	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 273	Izabal	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		06/05/16	70110303

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO077	Gerencia de Agencias	11/05/16	11/05/16	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 25	Tonicapán	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00	Legal		
RO078	Unidad de Riesgos	03/05/16	12/05/16	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 123	Guatemala	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00		Q1 000.00	Q1 000.00	Q 0.00	Liquidez	12/05/16	10410102
RO079	Oficina de Cumplimiento	26/05/16	26/05/16	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 177	Jutiapa	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 0.00			Q 0.00	Q 0.00	Lavado de Dinero		
RO080	Dirección de Captación	26/05/16	26/05/16	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 136	Zacapa	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 200.00			Q 0.00	Q 200.00	Reputacional		
RO081	Auditoría Interna	30/05/16	04/06/16	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 254	Alta Verapaz	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 536.00		Q 536.00	Q 536.00	Q 0.00	Reputacional		
RO082	Unidad de Riesgos	31/12/14	15/06/16	Pago incorrecto del Impuesto sobre el Valor Agregado	Calculo y pago de impuestos	Dirección de Contabilidad	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Seguimiento y presentación de informes	Administrador de Activos	Q500 000.00			Q 0.00	Q500 000.00	Financiero	10/07/16	70619915
RO083	Gerencia de Créditos	15/06/16	15/06/16	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q2 000.00			Q 0.00	Q2 000.00	Reputacional	16/06/16	10410199
RO084	Gerencia de Créditos	21/06/16	21/06/16	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q1 000.00			Q 0.00	Q1 000.00	Reputacional	22/06/16	10410199
RO085	Gerencia de Agencias	25/06/16	26/06/16	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 177	San Marcos	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		26/06/16	70110303

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO086	Gerencia de Agencias	06/05/16	06/05/16	Fecha de emisión incorrecta	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 281	Peten	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	06/05/16	70210199
RO087	Gerencia de Agencias	03/09/16	04/09/16	Incorrecta ejecución de la liquidación automática	Liquidación de Cobros por Cuentas Ajenas	Unidad de Liquidación de Cuentas Ajenas	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Pago y Liquidación - Clientes Externos	Q12 000.00			Q 0.00	Q12 000.00		04/09/16	30510501
RO088	Gerencia de Agencias	03/09/16	04/09/16	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 196	San Marcos	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		04/09/16	70110303
RO089	Gerencia de Agencias	08/09/16	08/09/16	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre de Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 253	Sololá	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00		Q 50.00	Q 50.00	Q 0.00	Reputacional		
RO090	Dirección de Captación	09/09/16	14/09/16	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 48	Huehuetenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		17/09/16	70110303
RO091	Gerencia de Agencias	15/09/16	15/09/16	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 190	Baja Verapaz	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		18/09/16	70110303
RO092	Gerencia de Agencias	20/09/16	22/09/16	Fallas en la conexión del archivo stfp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	23/09/16	7061990809
RO093	Unidad de Riesgos	18/09/16	25/09/16	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 102	Sololá	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00		25/09/16	70210103
RO094	Asesoría Jurídica	30/09/16	30/09/16	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 98	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q35 000.00			Q 0.00	Q35 000.00	Legal		
RO095	Gerencia de Créditos	03/02/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Crédito	05/10/16	705102

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO096	Gerencia de Créditos	09/02/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Crédito		
RO097	Gerencia de Créditos	14/02/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Crédito	05/10/16	705102
RO098	Gerencia de Créditos	05/03/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Crédito		
RO099	Gerencia de Créditos	12/03/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q6 000.00			Q 0.00	Q6 000.00	Crédito		
RO100	Gerencia de Créditos	22/03/16	01/10/16	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Clientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q10 000.00			Q 0.00	Q10 000.00	Crédito	05/10/16	705102
RO101	Gerencia de Agencias	04/10/16	05/10/16	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 253	Suchitepéquez	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		05/10/16	70110303
RO102	Gerencia de Créditos	09/10/16	09/10/16	Debito tardío de comisión de desembolso	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00	Reputacional	10/10/16	10410199
RO103	Gerencia de Créditos	25/10/16	25/10/16	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00			Q 0.00	Q 500.00	Reputacional	26/10/16	10410199

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO104	Dirección de Captación	09/11/16	14/11/16	Solicitud de chequera con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 229	Zacapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 65.00			Q 0.00	Q 65.00		17/11/16	70110303
RO105	Gerencia de Agencias	01/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 230	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO106	Gerencia de Agencias	06/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 240	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO107	Gerencia de Agencias	07/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 45	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO108	Gerencia de Agencias	04/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 30	Quiche	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO109	Gerencia de Agencias	20/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 24	Quiche	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO110	Gerencia de Agencias	30/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 78	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO111	Gerencia de Agencias	31/12/16	01/12/16	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 158	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	03/12/16	7061990809
RO112	Gerencia de Créditos	04/12/16	04/12/16	Debito tardío de comisión de desembolso	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q2 000.00			Q 0.00	Q2 000.00	Reputacional	05/12/16	10410199
RO113	Gerencia de Agencias	08/12/16	08/12/16	Fecha de emisión incorrecta	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 2	El Progreso	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	08/12/16	70210199
RO114	Auditoría Interna	04/11/16	09/12/16	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 235	Izabal	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00	Reputacional		

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO115	Gerencia de Agencias	12/12/16	12/12/16	Monto incorrecto en numero y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 228	Chiquimula	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	12/12/16	70210199
RO116	Gerencia de Agencias	13/12/16	14/12/16	Incorrecta ejecución de la liquidación automática	Liquidación de Cobros por Cuentas Ajenas	Unidad de Liquidación de Cuentas Ajenas	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Pago y Liquidación - Clientes Externos	Q9 500.00			Q 0.00	Q9 500.00		14/12/16	30510501
RO117	Unidad de Riesgos	08/12/16	17/12/16	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 80	Quetzaltenango	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00		Q 500.00	Q 500.00	Q 0.00	Liquidez	17/12/16	10410102
RO118	Gerencia de Agencias	28/12/16	28/12/16	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 274	Izabal	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		31/12/16	70110303
RO119	Unidad de Riesgos	23/12/16	29/12/16	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 98	Quetzaltenango	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q3 500.00		Q3 500.00	Q3 500.00	Q 0.00	Liquidez	01/01/16	10410102
RO120	Asesoría Jurídica	05/06/17	05/06/17	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 96	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q25 000.00			Q 0.00	Q25 000.00	Legal		
RO121	Gerencia de Agencias	10/06/17	10/06/17	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 293	Izabal	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		13/06/17	70110303
RO122	Gerencia de Agencias	10/06/17	10/06/17	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 167	Chiquimula	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	10/06/17	70210199
RO123	Gerencia de Agencias	12/06/17	12/06/17	Datos incorrectos del beneficiario	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 80	Quetzaltenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	12/06/17	70210199

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO124	Dirección de Captación	13/06/17	18/06/17	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 147	Jutiapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		21/06/17	70110303
RO125	Dirección de Contabilidad	20/06/17	21/06/17	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Registro de pólizas contables	Gerencia de Créditos	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	06/07/17	70610202
RO126	Unidad de Riesgos	23/06/17	02/07/17	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 302	Peten	Personas	Fraude Interno Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 20.00		Q 20.00	Q 20.00	Q 0.00	Liquidez	02/07/17	10410102
RO127	Dirección de Contabilidad	02/07/17	03/07/17	Pólizas descuadradas que sobregiraron los saldos contables en cuentas de balance y estado de resultados	Elaboración de Estados Financieros	Gerencia de Operaciones	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Administrador de Activos	Q 125.00			Q 0.00	Q 125.00	Financiero	06/07/17	70610202
RO128	Gerencia de Agencias	01/07/17	03/07/17	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	04/07/17	7061990809
RO129	Oficina de Cumplimiento	09/07/17	09/07/17	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 142	Jutiapa	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 0.00			Q 0.00	Q 0.00	Lavado de Dinero		
RO130	Oficina de Cumplimiento	09/07/17	09/07/17	Ciente presento documento de identificación falso	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 43	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 0.00			Q 0.00	Q 0.00	Lavado de Dinero		
RO131	Gerencia de Agencias	11/07/17	12/07/17	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 215	Suchitupéquez	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		12/07/17	70110303
RO132	Gerencia de Agencias	15/07/17	15/07/17	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 258	El Progreso	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 5.00		Q 5.00	Q 5.00	Q 0.00	Liquidez		

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO133	Unidad de Riesgos	06/07/17	24/07/17	Envío de Balance de Saldos a la SIB	Cálculo y pago de impuestos	Dirección de Contabilidad	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Seguimiento y presentación de informes	Administrador de Activos	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Financiero	18/08/17	70619915
RO134	Gerencia de Agencias	26/07/17	26/07/17	Fecha de emisión incorrecta	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 281	Peten	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Comercial	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	26/07/17	70210199
RO135	Dirección de Captación	01/08/17	01/08/17	Información incorrecta del cliente, genero código duplicado	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 224	Jalapa	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q 200.00			Q 0.00	Q 200.00	Reputacional		
RO136	Dirección de Captación	09/08/17	10/08/17	Incorrecta ejecución de la liquidación automática	Liquidación de Cobros por Cuentas Ajenas	Unidad de Liquidación de Cuentas Ajenas	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Pago y Liquidación - Clientes Externos	Q12 000.00			Q 0.00	Q12 000.00		10/08/17	30510501
RO137	Gerencia de Agencias	09/08/17	10/08/17	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 196	San Marcos	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		10/08/17	70110303
RO138	Gerencia de Agencias	14/08/17	14/08/17	Faltante de Caja por conteo incorrecto	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 253	Sololá	Procesos Internos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00		Q 50.00	Q 50.00	Q 0.00	Liquidez		
RO139	Dirección de Captación	15/08/17	20/08/17	Solicitud de tarjeta de débito con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 48	Huehuetenango	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 50.00			Q 0.00	Q 50.00		23/08/17	70110303
RO140	Gerencia de Agencias	21/08/17	21/08/17	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 190	Baja Verapaz	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		24/08/17	70110303
RO141	Gerencia de Agencias	26/08/17	28/08/17	Fallas en la conexión del archivo sftp, de los cheques a compensar	Pago y Recepción de Cheques	Dirección de Captación	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 25.00			Q 0.00	Q 25.00	Tecnológico	29/08/17	7061990809

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO142	Unidad de Riesgos	24/08/17	31/08/17	Actos de Vandalismo en Cajeros Automáticos	Instalación de Cajeros Automáticos	AG. 102	Sololá	Eventos Externos	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00		31/08/17	70210103
RO143	Asesoría Jurídica	05/09/17	05/09/17	Despido de empleado de agencia, sin documentos de soporte sobre la decisión	Desvinculación Laboral	AG. 98	Quetzaltenango	Procesos Internos	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo - Relaciones laborales	Banca Minorista - Banca Privada	Q35 000.00			Q 0.00	Q35 000.00	Legal		
RO144	Gerencia de Créditos	08/01/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Crédito	10/09/17	705102
RO145	Gerencia de Créditos	14/01/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Crédito		
RO146	Gerencia de Créditos	19/01/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q3 000.00			Q 0.00	Q3 000.00	Crédito	10/09/17	705102
RO147	Gerencia de Créditos	08/02/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q5 000.00			Q 0.00	Q5 000.00	Crédito		
RO148	Gerencia de Créditos	15/02/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista	Q6 000.00			Q 0.00	Q6 000.00	Crédito		
RO149	Gerencia de Créditos	25/02/17	06/09/17	Proceso de concesión crediticia incompleto	Otorgamiento de Crédito	AG. 31	Quiche	Procesos Internos	Cientes, productos y prácticas empresariales - Selección, patrocinio y riesgos	Banca Minorista - Banca Privada	Q10 000.00			Q 0.00	Q10 000.00	Crédito	10/09/17	705102
RO150	Gerencia de Agencias	09/09/17	10/09/17	Cheque a cobrar no esta vigente	Pago y Recepción de Cheques	AG. 253	Suchitepéquez	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista	Q 120.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 20.00		10/09/17	70110303

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO151	Gerencia de Créditos	14/09/17	14/09/17	Debito tardío de comisión de desembolso	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 800.00			Q 0.00	Q 800.00	Reputacional	15/09/17	10410199
RO152	Gerencia de Créditos	30/09/17	30/09/17	Desembolso del crédito en cuenta de depósitos incorrecta	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00			Q 0.00	Q 500.00	Reputacional	01/10/17	10410199
RO153	Dirección de Captación	15/10/17	20/10/17	Solicitud de chequera con nombre del cliente incorrecto	Apertura de Cuentas de Depósitos	AG. 229	Zacapa	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 65.00			Q 0.00	Q 65.00		23/10/17	70110303
RO154	Gerencia de Agencias	06/11/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 230	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO155	Gerencia de Agencias	11/11/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 240	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO156	Gerencia de Agencias	12/11/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 45	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO157	Gerencia de Agencias	09/11/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 30	Quiche	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO158	Gerencia de Agencias	25/11/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 24	Quiche	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO159	Gerencia de Agencias	05/12/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 78	Guatemala	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809
RO160	Gerencia de Agencias	06/12/17	06/11/17	Faltante de Caja por recepción de billete falso	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 158	Huehuetenango	Personas	Fraude externo - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00			Q 0.00	Q 100.00	Reputacional	08/11/17	7061990809

Código ID	Área que reporta	Fecha de ocurrencia	Fecha de descubrimiento	Descripción	Proceso asociado	Área donde ocurrió	Ubicación Geográfica	Factor de Riesgo	Tipo de Evento	Línea de Negocio	Monto Bruto	Monto Recuperado			Monto total de pérdida	Riesgo Asociado	Fecha del registro contable	Cuenta contable asociada
												Cobertura Contratada	Políticas Internas	Total				
RO161	Gerencia de Créditos	09/11/17	09/11/17	Debito tardío de comisión de desembolso	Desembolso de crédito	Dirección de Administración de Cartera	Guatemala	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q2 000.00			Q 0.00	Q2 000.00	Reputacional	10/11/17	10410199
RO162	Gerencia de Agencias	13/11/17	13/11/17	Fecha de emisión incorrecta	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 2	El Progreso	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	13/11/17	70210199
RO163	Auditoría Interna	10/10/17	14/11/17	Entregar menos efectivo al cliente	Retiro de Ahorros	AG. 235	Izabal	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista	Q 100.00		Q 100.00	Q 100.00	Q 0.00	Reputacional		
RO164	Gerencia de Agencias	17/11/17	17/11/17	Monto incorrecto en número y letra	Emisión y Activación de cheques de caja	AG. 228	Chiquimula	Procesos Internos	Ejecución, entrega y gestión de procesos - Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Banca Minorista - Banca Privada	Q 35.00			Q 0.00	Q 35.00	Reputacional	17/11/17	70210199
RO165	Gerencia de Agencias	18/11/17	19/11/17	Incorrecta ejecución de la liquidación automática	Liquidación de Cobros por Cuentas Ajenas	Unidad de Liquidación de Cuentas Ajenas	Guatemala	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Pago y Liquidación - Clientes Externos	Q9 500.00			Q 0.00	Q9 500.00		19/11/17	30510501
RO166	Unidad de Riesgos	13/11/17	22/11/17	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 80	Quetzaltenango	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q 500.00		Q 500.00	Q 500.00	Q 0.00	Liquidez	22/11/17	10410102
RO167	Gerencia de Agencias	03/12/17	03/12/17	Digitalización del cheque a compensar ilegible e incorrecta	Pago y Recepción de Cheques	AG. 274	Izabal	Tecnología de información	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas - Sistemas	Banca Minorista - Banca Privada	Q 60.00			Q 0.00	Q 60.00		06/12/17	70110303
RO168	Unidad de Riesgos	28/11/17	04/12/17	Faltante de Caja por apropiación de efectivo	Cierre y Cuadre de Caja y Bóveda	AG. 98	Quetzaltenango	Personas	Fraude Interno - Hurto y fraude	Banca Minorista - Banca Privada	Q3 500.00		Q3 500.00	Q3 500.00	Q 0.00	Liquidez	12/12/17	10410102

4.4 Medición de la Exposición al Riesgo Operacional (Capital Requerido)

Para el cálculo del capital requerido por riesgo operacional, se utilizará el modelo de distribución de pérdidas agregadas LDA y para la solución numérica el modelo de simulación Monte Carlo. Para el efecto se estima el nivel de confianza del 99.9% y del 95%, y se toma como fuente de información la base de datos de eventos de riesgos operacional correspondiente a los años 2015 al 2017.

BANCO COSVO, S.A.	CÁLCULO DEL CAPITAL REQUERIDO RIESGO OPERACIONAL	Referencia:	CR
		Hecho por:	KMMB
		Revisado por:	MLH

a. Datos

Conforme a lo establecido por el Comité de Basilea, al realizar el cálculo del capital requerido por primera vez, se debe contemplar una base de datos de eventos de riesgo operacional con observancia de tres años. Por lo cual para el efecto, se utiliza el histórico de los años 2015 al 2017.

Tipo de Evento	No. De Eventos	Pérdidas Acumuladas Cifras en Quetzales
Fraude Interno ^{1/}	22	0.00
Fraude externo	36	6,368.00
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	8	170,000.00
Clientes, productos y prácticas empresariales ^{2/}	6	1,218.00
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	22	43,818.00
Ejecución, entrega y gestión de procesos	62	621,420.00
Total general	156	842,824.00

1/ Fraude interno no se contempla con un valor de pérdida, considerando que los eventos recopilados, cuentan con una política interna de cobro inmediato al empleado.

2/ Al tipo de evento clientes, productos y prácticas empresariales, se le restó los eventos asociados con el riesgo de crédito, mismos que son catalogados y estimados en el cálculo de dicho riesgo y aunque se documenten en la base de datos de eventos del riesgo operacional.

b. Distribución de frecuencia y severidad

Frecuencia:

- Contemplando la base de datos de eventos, se determina el número de eventos mensual por los tres periodos, posteriormente se determina la frecuencia promedio de los periodos con un intervalo de tiempo de un año.

Mes / Periodo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total por periodo
2015		9	7	5	7	3	9	8	2				50
2016	5	8	8	4	5	6			8	3	1	15	63
2017						6	5	8	4	1	2	17	43
Total por mes	5	17	15	9	12	15	14	16	14	4	3	32	156

- Se obtiene el promedio de eventos por cada periodo, siendo su expresión

$$\dot{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Resolución:

Periodo 2015 $\dot{X} = 50/12$ $\dot{X} = 6.25$

Periodo 2016 $\dot{X} = 63/12$ $\dot{X} = 6.30$

Periodo 2017 $\dot{X} = 43/12$ $\dot{X} = 6.14$

- Posteriormente se procede a obtener el promedio de los promedios de frecuencia de los tres periodos, obteniendo un resultado de 6.23, para efectos del presente caso se trabajará solamente números enteros.
- Para el desarrollo de la simulación de Monte Carlo, se debe generar un número de variables aleatorias, para lo cual se utiliza la función de distribución de poisson, $f(k) = \frac{e^{-\lambda} \lambda^k}{k!}$; donde λ (lambda) es la probabilidad que ocurra un número de eventos que se establecen por medio de la aplicación de la desviación estándar $S = \sqrt{S^2}$

i. Desarrollo de la fórmula desviación estándar:

Fórmula de la Varianza

$$S^2 = \frac{\sum(x - \bar{X})^2}{n - 1}$$

$$S^2 = \frac{106.44}{12 - 1}$$

$$S^2 = 9.6767$$

Fórmula de la Desviación estándar

$$S = \sqrt{S^2}$$

$$S = \sqrt{9.6767}$$

$$S = 3.1$$

Conforme a lo anterior, la desviación estándar o lambda es 3.

ii. Desarrollo de la fórmula de Distribución de Poisson

$$f(k) = \frac{e^{-\lambda} \lambda^k}{k!}$$

Donde:

$e = 2.71828$, base de logaritmos neperianos

$\lambda = 3$

$\lambda = 6$, promedio de frecuencias obtenidas por año

k = número de ocurrencias, en esta oportunidad el número de ocurrencias es 40, al sustituir en la formula esta se colocará cada número, de uno en uno, es decir 1, después 2 y así sucesivamente, hasta llegar al número 40.

$k!$ = es el factorial de k .

Para efectos ilustrativos se desarrollará $X = 6$, los valores de 1 a 40 se encuentran desarrollados en la tabla del simulador de Montecarlo.

$$f(k) = \frac{2.71828^{-3} 6^6}{1 * 2 * 3 * 4 * 5 * 6}$$

$$f(k) = \frac{2322.87}{720}$$

$$f(k) = 3.22$$

Nota: para efectos de presentación en la tabla de simulación, las frecuencias obtenidas por medio de la distribución de poisson, serán números enteros; tomando como referencia el resultado de la formula anterior se presentará como 3.

Severidad

- Contemplando la base de datos de eventos, se determina el impacto o posible pérdida por el tipo de evento de los tres periodos, posteriormente se determina la pérdida promedio de los periodos con un intervalo de tiempo de un año.

Tipo de Evento	Año		
	2015	2016	2017
Fraude Interno	-	-	-
Fraude externo	1,768.00	3,100.00	1,500.00
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	50,000.00	60,000.00	60,000.00
Clientes, productos y prácticas empresariales	618.00	400.00	200.00
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	273.00	21,815.00	6,950.00
Ejecución, entrega y gestión de procesos	507,375.00	107,095.00	21,730.00
Total por año	560,034.00	192,410.00	90,380.00

* Cifras en Quetzales

- Se obtiene el promedio del tipo de evento por año, siendo su expresión

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Resolución:

Periodo 2015 $\bar{X} = 560,034/6$ $\bar{X} = 93,339.$

Periodo 2016 $\bar{X} = 107,095/6$ $\bar{X} = 32,068.$

Periodo 2017 $\bar{X} = 90,380/6$ $\bar{X} = 15,063.$

- Posteriormente se procede a obtener el promedio de los promedios de severidad de los tres periodos, obteniendo un resultado de Q.46,823.00.
- Para el desarrollo del simulador de Monte Carlo, se debe generar un número de variables aleatorias continuas, para lo cual se utiliza la función de distribución de probabilidad normal de densidad:

$$f(x) = \frac{e^{-\frac{(x - S)^2}{2 * S^2}}}{\sqrt{2\pi}}$$

Donde:

S = Q81,159.87, desviación estándar

S² = Q6,586,924,956.35, varianza

e = 2.71828, base de logaritmos neperianos

π = 3.141592654, función PI

x = variable aleatoria]- ∞, ∞[, esta variable representa infinita probabilidad de presencia de cualquier número negativo o positivo.

Para efectos ilustrativos se desarrollará X = Q-9,056,189.00, los valores del 1 a 40 se encuentran desarrollados en la tabla del simulador de Montecarlo.

$$f(x) = \frac{2.71828 \frac{-(-9,056,189 - 81,159.87)^2}{2 * 6,583,924,956.35}}{\sqrt{2 * 3.141592654}}$$

$$f(x) = \frac{17,227.49}{2.5}$$

$$f(x) = 6,872.77$$

c. Distribución de las pérdidas agregadas

Para la determinación de la pérdida agregada se utiliza la técnica de simulación de Montecarlo; para su desarrollo se contempla una muestra de 40 datos de la distribución de poisson con un parámetro de intensidad lambda

($\lambda = 3$) y para la severidad la distribución normal, con una media de Q46,823.00 y la desviación por pérdidas operacionales de Q81,159.87. (el número de la muestra es discrecional, entre mayor número de simulaciones, más certero será la pérdida operacional).

SIMULACIÓN DE MONTECARLO									
No. Simulación	Lambda	Total	Severidad						
			1	2	3	4	5	6	7
1	3	352,535.12	168,297.26	114,770.33	69,467.53	59,078.60	- 14,070.80	- 29,473.48	46,801.22
2	4	147,244.42	46,174.17	76,898.34	- 62,899.63	87,071.54	116,936.60	- 102,935.49	- 52,332.72
3	3	- 23,205.36	79,750.16	- 142,514.07	39,558.55	67,992.99	- 72,231.62	14,232.62	- 172,214.06
4	2	208,582.14	58,607.85	149,974.30	60,002.57	156,794.01	- 57,622.26	54,006.44	83,858.77
5	3	227,094.43	- 62,252.83	2,585.89	286,761.37	44,963.34	- 123,858.94	32,503.36	89,042.48
6	7	310,539.62	31,562.78	- 188,597.92	33,775.55	126,649.29	34,033.35	213,013.33	60,103.24
7	2	232,559.12	183,069.01	49,490.10	86,161.32	- 105,423.78	78,045.05	69,377.20	37,005.03
8	3	35,106.50	97,672.87	- 100,677.51	38,111.14	30,233.66	101,119.08	153,540.27	- 43,730.19
9	1	37,192.61	37,192.61	89,205.98	- 18,412.02	115,079.24	53,377.08	95,254.89	119,273.93
10	1	54,891.94	54,891.94	151,311.08	- 39,121.59	- 56,873.60	79,628.92	103,852.61	49,558.38
11	4	147,450.36	36,867.46	23,435.16	108,227.97	- 21,080.22	- 50,689.98	25,228.76	- 19,463.69
12	4	401,386.17	- 30,738.29	50,018.15	231,319.32	150,786.99	- 62,977.13	51,217.73	32,799.73
13	3	314,977.76	186,164.79	37,911.29	90,901.68	365.09	16,468.27	143,195.54	- 41,250.40
14	6	204,007.73	- 33,914.72	452.75	- 28,493.78	95,804.99	121,587.65	48,570.83	29,446.70
15	1	78,218.97	78,218.97	- 187,375.56	47,962.33	74,050.21	157,670.93	140,945.86	85,701.08
16	1	1,834.92	1,834.92	56,515.95	63,672.35	37,680.15	- 21,512.96	45,168.26	86,433.88
17	1	34,071.00	34,071.00	- 110,715.54	88,106.88	- 106,556.83	62,905.51	- 88,045.27	36,823.63
18	2	161,179.23	119,988.83	41,190.40	11,487.92	51,124.45	26,672.76	79,709.75	189,681.68
19	4	7,254.81	- 85,144.36	76,459.88	- 29,744.38	45,683.67	127,093.65	- 10,772.22	- 35,115.12
20	3	389,486.92	3,540.78	183,966.60	201,979.54	105,356.58	152,386.74	- 206.60	- 11,573.66
21	3	107,325.01	- 22,589.73	- 70,846.86	200,761.60	108,750.02	- 57,028.43	87,648.31	20,304.14
22	3	- 157,329.40	- 90,450.14	- 36,902.17	- 29,977.08	35,840.70	- 79,362.84	- 73,483.89	49,049.06
23	1	- 17,209.95	- 17,209.95	- 20,640.66	138,836.98	82,513.40	- 5,371.12	127,448.89	74,194.70
24	2	148,347.23	29,764.20	118,583.03	- 28,150.73	53,277.43	3,905.42	38,192.34	- 3,672.19
25	4	53,757.75	43,192.90	149,488.78	- 195,690.02	56,766.09	- 56,119.77	- 113,327.83	47,304.18
26	5	- 91,609.16	134,985.90	11,077.88	- 135,752.67	- 107,303.83	5,383.56	36,297.98	103,194.93
27	3	223,653.85	- 35,519.07	140,268.06	118,904.86	81,551.60	97,710.70	- 2,636.57	- 85,354.36
28	1	- 27,970.25	- 27,970.25	210,994.50	109,944.52	- 104,425.07	279,846.43	20,454.72	80,195.63
29	5	384,450.72	17,385.24	90,707.55	39,652.11	145,443.93	91,261.90	154,102.74	- 86,394.04
30	4	375,339.16	100,206.18	102,054.59	60,487.26	112,591.14	- 70,918.09	204,484.07	87,444.03
31	3	158,124.13	114,015.21	81,286.42	- 37,177.50	- 137,673.32	- 22,259.23	78,909.32	108,874.77
32	3	128,631.93	121,863.35	- 7,901.02	14,669.60	- 13,316.42	76,280.69	237,214.14	19,418.45
33	4	560,547.15	161,568.70	125,857.63	214,770.12	58,350.70	- 3,010.90	137,933.68	- 29,531.43
34	2	139,308.55	45,242.82	94,065.74	15,560.82	31,752.30	- 67,922.70	73,663.05	46,323.18
35	2	21,306.16	89,127.73	- 67,821.58	1,152.79	- 16,340.60	38,947.46	- 136,143.88	128,585.45
36	3	56,030.87	32,295.20	15,186.03	8,549.64	35,546.18	112,006.53	64,816.02	- 21,965.35
37	3	48,392.18	13,835.13	46,130.71	- 11,573.66	- 106,816.66	- 5,500.94	5,616.81	101,937.31
38	2	223,839.78	107,380.02	116,459.76	30,696.20	171,190.05	- 3,205.96	- 21,124.33	31,474.39
39	1	110,551.28	110,551.28	126,649.29	- 46,093.92	147,972.82	- 9,596.35	- 70,440.15	165,932.25
40	5	159,972.61	134,795.83	40,306.29	- 3,634.54	- 121,389.11	109,894.14	54,985.59	9,849.24
Total General		5,927,868.01	2,068,325.73	1,639,309.56	1,744,761.01	1,473,061.75	1,159,902.37	1,942,995.40	1,418,014.24

La columna del total de la tabla de Montecarlo se obtiene de sumar las severidades, respecto al número de frecuencias en lambda, que presenta el número de simulador; es decir, si la columna lambda tiene un número tres se procederán a sumar las tres columnas de severidad.

Ilustración:

SIMULACIÓN DE MONTECARLO										
No. Simulación	Lambda	Total	Severidad							
			1	2	3	4	5	6	7	
1	3	=+D4+E4+F4	168,297.26	114,770.33	69,467.53	59,078.60	- 14,070.80	- 29,473.48	46,801.22	

d. Capital Requerido

Con el modelo de distribución de pérdidas agregadas (LDA), la obtención de cada una de las variables es la siguiente:

- Pérdida esperada

$$\dot{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Donde:

X = es la combinación de las frecuencias por las severidades.

n = 40, número de simulaciones

$$\dot{X} = \frac{5,927,868.01}{40}$$

R// Pérdida esperada de Q148,196.70

- Pérdida inesperada

Para la obtención de la pérdida inesperada se utiliza el nivel de confianza proporcionado al inicio del caso, siendo 99.9% y 95%

Se procede a ordenar la tabla del simulador de Montecarlo por el total de la severidad, de menor a mayor.

No.	Lambda	Total
1	3	-Q157,329.40
2	5	-Q 91,609.16
3	1	-Q 27,970.25
4	3	-Q 23,205.36
5	1	-Q 17,209.95
6	1	Q 1,834.92
7	4	Q 7,254.81
8	2	Q 21,306.16
9	1	Q 34,071.00
10	3	Q 35,106.50
11	1	Q 37,192.61
12	3	Q 48,392.18
13	4	Q 53,757.75
14	1	Q 54,891.94
15	3	Q 56,030.87
16	1	Q 78,218.97
17	3	Q107,325.01
18	1	Q110,551.28
19	3	Q128,631.93
20	2	Q139,308.55
21	4	Q147,244.42
22	4	Q147,450.36
23	2	Q148,347.23
24	3	Q158,124.13
25	5	Q159,972.61
26	2	Q161,179.23
27	6	Q204,007.73
28	2	Q208,582.14
29	3	Q223,653.85
30	2	Q223,839.78
31	3	Q227,094.43
32	2	Q232,559.12
33	7	Q310,539.62
34	3	Q314,977.76
35	3	Q352,535.12
36	4	Q375,339.16
37	5	Q384,450.72
38	3	Q389,486.92
39	4	Q401,386.17
40	4	Q560,547.15

Luego se aplica la fórmula percentil para datos no agrupados,

$$P = \frac{kn}{100}$$

Donde:

k = nivel de confianza

n = número de simulaciones

Para el nivel de confianza 95% la pérdida inesperada es:

$$P = \frac{95 * 40}{100}$$

$$P = 38$$

Se busca el resultado dentro del número de simulador y el monto de pérdida generado de manera aleatoria, corresponde a la pérdida inesperada.

No.	Lambda	Total
38	3	Q389,486.92

R// Pérdida inesperada para un nivel de confianza del 95% es Q389,486.92.

Para el nivel de confianza 99.9% la pérdida inesperada es

$$P = \frac{99.9 * 40}{100}$$

$$P = 39.96$$

Se busca el resultado dentro del número de simulador y el monto de pérdida generado de manera aleatoria, corresponde a la pérdida inesperada. No obstante, el resultado muestra numerales, lo que significa que la pérdida se encuentra entre ambos valores.

No.	Lambda	Total	FA
39	4	Q401,386.17	73
40	4	Q560,547.15	89



Para determinar la pérdida que se encuentra dentro de varios valores se procede a:

- i. Restar los valores totales
 $Q560,547.15 - Q401,386.17 = Q159,160.98$
- ii. El resultado anterior se multiplica por los decimales 0.96
 $Q159,160.98 * 0.96 = Q152,794.54$
- iii. Se suman los totales del simulador 39 y el resultado del punto ii, y a eso se le denomina la pérdida inesperada.
 $Q401,386.17 + Q152,794.54 = Q554,180.71$

R// Pérdida Inesperada a un nivel de confianza del 99.9% Q554,180.71.

- Capital requerido
 El capital requerido corresponde a la diferencia de la pérdida esperada y la pérdida inesperada, siendo su expresión:

$$PI - PE = CaR$$

Nivel de Confianza	PI	(-) PE	= CaR
95%	Q389,486.92	Q148,196.70	Q241,290.22
99.9%	Q554,180.71	Q148,196.70	Q405,984.00

4.5 Informe Final

Guatemala, 05 de febrero del 2018

Señores
Comité de Riesgos
Presente

Respetables señores:

En cumplimiento al requerimiento de los miembros del Comité de Riesgos los licenciados Alicia Estrada Presidente y Francisco González Vice-presidente, se presenta a continuación los resultados obtenidos de la elaboración de la base de datos del año 2017 y el cálculo del capital requerido por medio del método AMA, con datos históricos desde el año 2015 al 2017.

I. Alcance

Recopilar por medio de la evaluación de los procedimientos de gestión de riesgo operacional los eventos de pérdida, a fin de ser evaluados y analizados para determinar la efectividad, y a su vez estimar el capital requerido por riesgo.

II. Objetivos

- Construir una base de datos con los eventos de riesgo operacional que se presentaron en distintas áreas del banco.
- Calcular el capital requerido por riesgo conforme al método AMA.

III. Metodología aplicada

- Lineamientos emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea II.
- Para la medición, el Modelo de Distribución de Pérdidas Agregadas (LDA), con la técnica del Simulador de Montecarlo.

IV. Evaluación de la Base de Datos

Al ejecutar los procesos internos de recopilación de información, para integrar la base de datos de eventos de riesgo operacional, se obtuvieron 84 registros en 12 meses distribuidos en las categorías del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, por un valor de Q 653,085.00 su presentación es:

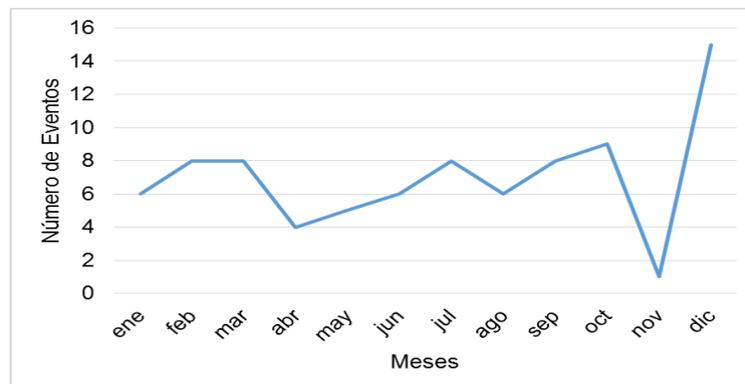
Tabla No.1 Pérdidas por Riesgo Operacional

Tipo de Evento	No. De Eventos	Monto de pérdida
Ejecución, entrega y gestión de procesos	31	Q 510,485.00
Clientes, productos y prácticas empresariales	9	Q 32,600.00
Fraude Interno	11	Q -
Fraude externo	18	Q 3,100.00
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	4	Q 85,000.00
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	11	Q 21,900.00
Total general	84	Q 653,085.00

Se observa que la ejecución, entrega y gestión de los procesos muestra un total de 31 eventos con una representación monetaria del 78% del total. Los eventos de riesgo operacional identificados están asociados a errores involuntarios de los empleados, donde deben ingresar los datos de manera manual.

El segundo evento con mayor representación es relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo con el 13%; relacionado con el proceso de desvinculación laboral.

Gráfica No. 1 Datos de Frecuencia Mensual



Conforme al gráfico, se determina que en el mes de diciembre se presentó el mayor nivel de eventos de riesgo operacional, mostrando una alta concentración en faltantes de caja; según entrevista con el dueño del proceso, se deriva por la demanda de efectivo en la temporada navideña.

Tabla No 2 Tipo de Eventos por Líneas de Negocio (frecuencias)

Tipo de Evento	Líneas de Negocio			Total
	Banca Comercial	Banca Minorista	Pago y Liquidación	
Ejecución, entrega y gestión de procesos	4	27		31
Clientes, productos y prácticas empresariales		9		9
Fraude Interno		11		11
Fraude externo		18		18
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo		4		4
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas		9	2	11
Total	4	78	2	84

Tabla No 2 Tipo de Eventos por Líneas de Negocio (Severidades)

Tipo de Evento	Líneas de Negocio			Total
	Banca Comercial	Banca Minorista	Pago y Liquidación	
Ejecución, entrega y gestión de procesos	140.00	510,345.00		510,485.00
Clientes, productos y prácticas empresariales		32,600.00		32,600.00
Fraude Interno		-		-
Fraude externo		3,100.00		3,100.00
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo		85,000.00		85,000.00
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas		400.00	21,500.00	21,900.00
Total	140.00	631,445.00	21,500.00	653,085.00

Por el mercado objetivo del banco, su concentración en la línea de negocios se encuentra en la Banca Minorista, con el 97%.

V. Capital Requerido

Tomando como metodología el desarrollo del modelo de distribución de pérdidas agregadas (LDA) y los registros de la base de datos de eventos de

riesgo operacional de los años 2015 y 2017; se estimó un capital requerido por riesgo con un nivel de confianza del 99.9% y del 95%; dando como resultado Q405,984.00 y Q241,290.22 respectivamente.

Conclusión:

La base de datos de eventos de riesgo operacional está integrada por los distintos acontecimientos ocurridos y detectados por los dueños de los procesos e investigación y documentación por parte de esta gerencia; por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017; determinando que el mayor número de eventos de pérdida se generan por deficiencias en los procesos internos y el dolo de una parte mínima de los clientes y usuarios que solicitan un servicio o producto que presta el banco.

El requerimiento de capital duplica reserva empleada por la pérdida esperada, lo que genera una alerta para el banco, donde debe proceder a evaluar y optimizar los procesos con mayor nivel de eventos y representación monetaria; tomando como fuente inicial la base de datos de eventos de riesgo operacional.

Atentamente,



Karen Mariel Miguel Blanco
Analista de Riesgo



Revisado por Matías Lorenzana Hernández
Jefe de Riesgo Operacional



Vo. Bo. Juan Antonio Pérez López
Gerente de Administración de Riesgos

CONCLUSIONES

1. Con el desarrollo de las tres etapas de fortalecimiento de los mercados monetarios y financieros en Guatemala, se crean normativas que regulan el funcionar del Sistema Financiero Nacional, permitiendo estabilizar y lograr un crecimiento económico del país. Se determina normativas para la constitución de las entidades bancarias, las operaciones y servicios que pueden brindar, así como, constituir la institución encargada de la vigilancia y supervisión de dichas entidades.
2. El Contador Público y Auditor en su calidad de Analista de Riesgos, presenta un papel importante en la supervisión del riesgo operacional a lo interno de un banco, como parte de la función es implementar los mecanismos necesarios para identificar, medir y monitorear dicho riesgo. A su vez difundir al Comité de Riesgos y las diferentes Gerencias las observaciones y recomendaciones necesarias para controlar y mitigar la exposición al riesgo.
3. El reglamento para la Administración del Riesgo Operacional en el artículo No. 21, establece que los bancos deben contar con una base de datos de eventos de riesgo operacional; sin embargo, no indica cuales deben ser los procesos a desarrollar para la adecuada documentación y levantamiento de los casos. Lo cual no permite determinar razonablemente la estimación del capital requerido para mitigar dicho riesgo, generando la posibilidad que el banco incurrirá a pérdidas financieras que lo lleven a un riesgo de liquidez.
4. Al contar con una base de datos de eventos de riesgo operacional con información razonable y fidedigna, permite efectuar la estimación del capital necesario o requerido y que este sea adecuado para enfrentar cualquier escenario de pérdida.

RECOMENDACIONES

1. El Consejo de Administración o la Alta Gerencia de los bancos nacionales, debe velar por el adecuado cumplimiento de las normativas que regulan las operaciones y servicios que presta; a la vez, incluir todo lo requerido o relacionado con la gestión de los riesgos, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y mecanismos necesarios para la mitigación y alcanzar los objetivos trazados.
2. Es importante que los analistas de riesgo se capaciten y actualicen de manera constante sobre las metodologías, buenas prácticas y leyes nacionales que contribuyan a reducir la exposición al riesgo operacional.
3. Es indispensable que los bancos nacionales puedan adoptar los principios y lineamientos emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en la gestión del riesgo operacional y así estandarizar los procesos internos para la adecuada recopilación de los eventos de pérdida, que integran la base de datos de eventos de riesgo operacional, a fin de contar con información confiable y fidedigna que permita establecer correctamente el capital requerido por riesgo.
4. Los Bancos al contar con una adecuada base de datos de eventos, deben implementar un mecanismo de medición del capital requerido por riesgo operacional. A pesar que el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, proporciona 3 métodos para determinar el capital, se sugiere utilizar los métodos avanzados de medición (AMA), ya que permite cuantificar de manera precisa las pérdidas esperadas e inesperadas; proporcionando a los bancos de forma razonable la exposición a pérdidas futuras no contempladas y que puedan llegar a afectar su liquidez.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constitucional. Constitución Política de la República de Guatemala. 77p.
2. Banco de España. Segundo Seminario sobre Basilea II, Validación de Modelos Avanzados en el Pilar 1. Madrid. 2006. 61p.
3. Casino Risk. Las tres Líneas de Defensa, un fino engranaje. Control and Risk Management Consulting Services. 2008. 9p
4. Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO). Control Interno – Marco Integrado - Resumen Ejecutivo. Traducido por el Instituto de Auditores Internos de España. 2013. 24p.
5. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Aplicación de Basilea II, Aspectos Prácticos. Bancos de Pagos Internacionales. 2004. 40p.
6. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Buenas Prácticas para la Gestión y Supervisión del Riesgo Operativo. . Bancos de Pagos Internacionales. 2003. 18p
7. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital – Marco Revisado, Versión Integral - . Bancos de Pagos Internacionales. 2006. 382p
8. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Principios de Gobierno Corporativo para Bancos. Banco de Pagos Internacionales. 2015. 45p.
9. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio, Decreto 2-70. 1970. 145p.
10. Congreso de la República de Guatemala. Código Trabajo, Decreto 1441. 1991. 228p.

11. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario, Decreto 6-91. 1991. 80p.
12. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto número 67-2001. 2001. 21p.
13. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012. 2012. 97p.
14. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002. 2002. 85p.
15. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto número 94-2000. 2000. 8p.
16. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008. 2008.. 7p.
17. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Bancaria, Decreto número 18-2002. 2002. 16p.
18. Congreso de la República de Guatemala. Ley Monetaria, Decreto número 17-2002. 2002. 15p.
19. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto número 16-2002. 2002. 40p.
20. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto número 58-2005. 2005 15p.
21. Estándar Australiano. Administración de Riesgos, AS/NZS 4360:2004. 2004. 39p.
22. International Organization for Standardization. Norma ISO 31000 Gestión de Riesgos. 2009. 33p.

23. Jiménez R. Enrique J. Enfoques de Medición de Riesgo Operacional en la Banca. Researchgate. 2008. 16p
24. Junta Monetaria del Banco de Guatemala. Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros, anexo a la resolución No. JM-78-2003. 23p.
25. Junta Monetaria del Banco de Guatemala. Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, anexo a la resolución No. JM-56-2011. 9p.
26. Junta Monetaria del Banco de Guatemala. Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional, anexo a la resolución No. JM-4-2016. 8p.
27. Mariscal de Cumes, Elena. - - Auditoría Teoría y Práctica. Impresos Industriales S.A. 2008. 207p.
28. Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia. Guías para la Gestión de Riesgos. Intendencia de Estudios y Normas. 2008. 194p.
29. Superintendencia de Bancos de la Republica Dominicana. Seminario Base de Datos de Eventos de Pérdidas Riesgo Operacional. Departamento de Gestión de Riesgos y Estudios. 2011. 80
30. The Criteria of Control Board. Modelo COCO, resumen ejecutivo, 1995. 7p
31. Universidad de San Carlos de Guatemala. Departamento de Registro y Estadística. Avance Estadístico No. 01-2017. 2017. 11p

Web grafía

32. Banco de Guatemala (2017). Guatemala. Recuperado de <http://www.banguat.gob.gt>
33. Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas, Guatemala, S.A. (2017). Historia Reseña Breve. Guatemala. Recuperado de <http://www.ccee.org.gt/>
34. Real Academia Española (2018). Diccionarios. Madrid. Recuperado de <http://www.rae.es>
35. Superintendencia de Bancos de Guatemala (2018). Información del Sistema Financiero. Guatemala. Recuperado de <http://www.sib.gob.gt>
36. Palisade Corporation. (2018). Simulador de Montecarlo. Estados Unidos. Recuperado de http://www.palisade-lta.com/risk/simulacion_monte_carlo.asp