

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UN BANCO PÚBLICO
NACIONAL”**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

ABNER ARMANDO DIÉGUEZ LEZANA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DEL 2020

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldan
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:	BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

PROFESIONALES QUE PRACTICARON LOS EXAMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Auditoría	Lic. Juan José Rosales
Contabilidad	Lic. Erick Roberto Flores López
Matemática – Estadística	Lic. Jorge Leonel Letrán Talento

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Msc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría
Examinador	Lic. Víctor Manuel Sipac Cuin

Guatemala 07 de octubre de 2019

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldan

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su despacho

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORIA No. 301-2018 de fecha trece de noviembre de dos mil dieciocho, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, para asesorar a Abner Armando Diéguez Lezana, en su trabajo de tesis titulado "EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UN BANCO PÚBLICO NACIONAL", me permite informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma cumple con los requisitos que el reglamento establece.

En este sentido en lo anteriormente expuesto, recomiendo que, el trabajo realizado, sea aprobado para su presentación por el estudiante Diéguez Lezana, en el examen Privado de Tesis, previo a conferirse el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

"ID. Y ENSEÑAR A TODOS"



Erik Roberto Flores López
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 4618

ORDEN DE IMPRESIÓN

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Por dar su vida por mí, ser la fuerza, guía y esperanza, en cada etapa de mi vida, bendiciéndome y dándome aliento para continuar y hoy poder agradecer el culminar este logro.

A MI MADRE: Por tu amor incondicional, tus palabras en los momentos difíciles, por tu sacrificio, años de esmero y dedicación para poder alcanzar mis metas, enseñarme que no importa que pase siempre hay un mañana, por ser quien me sonrío cuando triunfo o fracaso. Siempre te amaré y llevaré en mi mente y corazón.

A MI PADRE: Por ser ese amigo incondicional, refugio en los momentos difíciles, quien me enseñó la importancia de la familia, confiar y servirle a Dios y ser mi ejemplo a seguir, sé que nos faltaron muchos momentos por compartir. Este triunfo va con mucho esfuerzo y cariño.

A MI CASA DE ESTUDIOS: A la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por haber forjado el espíritu de perseverancia y conocimiento en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, y a quien represento con alto orgullo.

A MIS HERMANAS Y SOBRINA: Por estar siempre presentes, su amor, sus oraciones, consejos, palabras de aliento y apoyo moral, que me han brindado en este proceso.

A MI NOVIA: Por tu amor, entenderme, motivarme ayudarme y por la alegría que pones en mi vida.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

CAPÍTULO I

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL GUATEMALTECO

1.1	Definición	1
1.2	Institución bancaria guatemalteca	1
1.3	Supervisión Bancaria en Guatemala	2
1.4	Estructura del Sistema Financiero	3
1.4.1	Sistema Financiero Regulado y no Regulado	4
1.4.2	Estructura Organizacional	6
1.4.3	Junta Monetaria	6
1.4.4	Banco de Guatemala	8
1.5	Instituciones Bancarias	9
1.6	Legislación aplicable a las Instituciones Bancarias	14
1.6.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas	14
1.6.2	Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002	15
1.6.3	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus Reformas	15
1.6.4	Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002	15
1.6.5	Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto 94-2000	16
1.6.6	Ley Lavado de Dinero u Otros Activos 67-2001 y sus Reformas	16
1.6.7	Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus Reformas	16

1.6.8	Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus Reformas	17
1.6.9	Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus Reformas	17
1.6.10	Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus Reformas	17
1.6.11	Ley e Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92	18
1.6.12	Ley Reguladora del Aguinaldo, Decreto 76-78	18
1.6.13	Ley Bonificación Incentivo, decreto 37-2001	18
1.6.14	Reglamento de Gobierno Corporativo, Resolución JM-62-2016	18

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.1	Definición	19
2.2	Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial	19
2.3	Características de la responsabilidad social	20
2.4	El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social	20
2.5	Integración de la responsabilidad social	21
2.6	ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social	21
2.7	Principios de la Responsabilidad Social Empresarial	22
2.7.1	Rendición de cuentas	22
2.7.2	Transparencia	23
2.7.3	Comportamiento ético	23
2.7.4	Respeto a los intereses de las partes interesadas	24
2.7.5	Respeto al principio de legalidad	25

2.7.6	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	26
2.8	Identificación e involucramiento con las partes interesadas	26
2.8.1	Identificación de las partes interesadas	26
2.8.2	Involucramiento con las partes interesadas	27
2.9	Criterio sobre comportamiento de la organización con los trabajadores	28
2.9.1	Subcriterio sobre la no discriminación	28
2.9.2	Subcriterio sobre el derecho a la intimidad	29
2.9.3	Subcriterio sobre el trabajo forzado, trabajo infantil y respeto a la dignidad del trabajador	29
2.9.4	Subcriterio sobre la seguridad y salud laboral	29
2.9.5	Subcriterio sobre accesibilidad a los puestos y entornos laborales	30
2.9.6	Subcriterio sobre los derechos a la libertad de asociación y de negociación colectiva	30
2.9.7	Subcriterio sobre los salarios de los trabajadores.	31
2.9.8	Subcriterio sobre el contrato de trabajo y estabilidad	31
2.9.9	Subcriterio sobre la formación, empleabilidad y carrera profesional	31
2.9.10	Subcriterio sobre la conciliación de la vida personal, familiar y laboral	32
2.9.11	Subcriterio sobre la comunicación interna y participación de los trabajadores	32
2.10.	Criterio sobre comportamiento de la organización con los proveedores y aliados	32
2.10.1	Subcriterio sobre las contrataciones y alianzas	33

2.10.2	Subcriterio sobre comunicación con los proveedores y aliados	33
2.11	Criterio sobre comportamiento de la organización con la administración pública	33
2.11.1	Subcriterio sobre la injerencia ilegítima en el ámbito de las políticas públicas	34
2.11.2	Subcriterio sobre la honestidad	34
2.12	Criterio sobre comportamiento de la organización con la comunidad local y la sociedad	34
2.12.1	Subcriterio sobre la Promoción del desarrollo local	34
2.12.2	Subcriterio sobre el consumo sostenible de los recursos	35
2.12.3	Subcriterio sobre la prevención y control de la contaminación	35
2.12.4	Subcriterio sobre la gestión del riesgo ambiental	35
2.12.5	Subcriterio sobre preservación de la biodiversidad	36
2.12.6	subcriterio sobre el derecho a la libre competencia	36
2.13	Criterio sobre el comportamiento de la organización con los clientes, usuarios y consumidores	37
2.13.1	Subcriterio sobre confidencialidad y privacidad de los datos	37
2.13.2	Subcriterio sobre sostenibilidad, seguridad, salubridad y accesibilidad de los productos y servicios	37
2.13.3	Subcriterio sobre la información de los productos y servicios	38
2.13.4	Subcriterio sobre la comunicación con los clientes, usuarios y consumidores.	38

CAPÍTULO III
AUDITORÍA INTERNA

3.1	Auditoria	39
3.2	Tipos de Auditoria	39
3.2.1	Auditoría Financiera	40
3.2.2	Auditoría Operacional	41
3.2.3	Auditoría Administrativa	42
3.2.4	Auditoría Fiscal	42
3.3	Auditoria Interna	42
3.3.1	Misión	43
3.3.2	Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	43
3.4	Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	44
3.5	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	45
3.6	Guías de Implementación	46
3.7	Guías Complementarias	46
3.8	Código de Ética	47
3.8.1	Normas de Ética en Contaduría Pública y Auditoría	48
3.9	Proceso de la Auditoría Interna	48
3.10	Independencia dentro de la organización	49
3.11	Plan de Auditoría Interna	49
3.12	Levantamiento de información	51
3.13	Documentación de Auditoría Interna	51
3.14	Aplicación de pruebas de auditoría	52

3.15	Evaluación de la información	52
3.16	Hallazgos y observaciones de auditoría	52
3.17	Requisitos básicos de un hallazgo de auditoría	53
3.18	Comunicación de resultados	54
3.19	Monitoreo y seguimiento	55

CAPÍTULO IV
EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UN BANCO PÚBLICO
NACIONAL
(CASO PRACTICO)

4.1	Antecedentes	57
4.2	Nombramiento de Auditoría Interna	60
4.3	Planificación	61
4.4	Programa de Evaluación	65
4.5	Índice de Papeles de Trabajo	68
4.6	Evaluación del Criterio Trabajadores	69
4.7	Evaluación del Criterio Proveedores	88
4.8	Evaluación del Criterio Administración Pública	116
4.9	Evaluación del Criterio Directivos	135
4.10	Evaluación del Criterio Comunidad Local	151
4.11	Evaluación del Criterio Clientes	169
4.12	Cedula de marcas	180
4.13	Informe de Auditoría Interna	181

Conclusiones	203
Recomendaciones	204
Referencias Bibliográficas	205

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Descripción	Página
1	Instituciones bancarias legalmente autorizadas	11

INTRODUCCION

El tema de la presente tesis es la propuesta de un modelo basado en la norma ISO 26000:2010, enfocado en el tema “El auditor interno en la evaluación del cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial en un Banco Público Nacional”, donde se vinculan las partes interesadas, las cuales ayudan a la institución a crear valor interviniendo de una forma directa e indirectamente en las actividades que realiza el banco.

El análisis de la aplicación en el Banco Público Nacional se basó en el estudio del cumplimiento de la responsabilidad social Empresarial que debería tener y hacer todo tipo organización.

La Responsabilidad Social Empresarial hoy en día es un tema de gran relevancia por lo cual señala que cada organización debería asumir el compromiso voluntario de aplicarla.

Es por ello por lo que las instituciones tanto públicas como privadas se ven en la necesidad de comportarse de una forma socialmente responsable, razón por la cual la norma ha sido importante en estos últimos tiempos.

Esta identifica una serie de problemáticas dada por el desconocimiento y falta de inclusión hacia la responsabilidad social empresarial, tanto en su proceso de planificación y administración, como se verá en las evaluaciones de las áreas auditadas, además de los problemas que toda institución atraviesa como lo es el compromiso y la resistencia al cambio, lo que provoca una mejor atención de los clientes internos que reclaman una mayor responsabilidad empresarial.

El estudio realizado inició revisando el soporte teórico definiendo claramente que es responsabilidad social empresarial, beneficios, ventajas, principios, materias fundamentales, en lo que respecta al marco metodológico, fue de carácter descriptivo y exploratorio al obtener y analizar los datos provenientes de documentos y aquellos relacionados con la realidad imperante en la institución, de tal manera que mediante la colaboración de las diferentes áreas de la institución brindando espacios de tiempo en sus jornadas laborables, se efectuó la recolección de datos y realización de entrevistas formando un conocimiento a directivos y colaboradores sobre lo que respecta a responsabilidad social y su incidencia social, económica y ambiental.

Finalmente, la investigación concluye con las conclusiones y recomendaciones de la evaluación realizada, donde el informe final de los criterios de Responsabilidad Social en el Banco Público Nacional, basado en la Norma ISO 26000:2010, con el cual se forman las herramientas para las directrices que tiene que tomar en cuenta el banco y así tener conciencia de qué manera está aportando al desarrollo y a la sostenibilidad de Guatemala en todos los ámbitos y en el que se desenvuelve el ser humano.

CAPÍTULO I

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL GUATEMALTECO

1.1 Definición

Es un conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que tienen como función principal canalizar recursos financieros de ciertas personas que disponen de excedentes, hacia aquellas personas individuales y jurídicas que los necesitan, y cuyo establecimiento se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas o los usuarios del crédito.

Toda institución financiera en Guatemala debe estar legalmente constituida y cumplir con lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes para garantizar la transparencia de sus operaciones y así brindar a los clientes confianza y seguridad.

El artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus reformas, indica que los bancos autorizados podrán realizar intermediación financiera bancaria en actividades que consistan en la captación del dinero o equivalentes, para destinarlo al financiamiento de cualquier naturaleza sin importar la forma jurídica que adopte.

En un país la función del sistema financiero es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros. No es más que una rama económica adicional, que, en vez de producir bienes, produce servicios demandados por la población.

1.2 Institución bancaria guatemalteca

El sistema financiero en un país está formado por el conjunto de instituciones medios y mercados que, en lugar de producir bienes, prestan servicios

demandados por la población tales como créditos, tarjetas de crédito, inversiones, depósitos monetarios y de ahorro, entre otros servicios necesarios para el desarrollo económico de un país.

1.3 Supervisión Bancaria en Guatemala

La supervisión bancaria está a cargo de la Superintendencia de Bancos (SIB) que es una entidad técnica que ejerce la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y otras instituciones financieras establecidas por la ley, es decir, el sistema financiero nacional. Este órgano se rige por la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley Monetaria y las otras leyes.

La Superintendencia de Bancos como órgano técnico de la Banca Central, actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria.

El artículo 1 y 2 de la Ley de Supervisión Financiera establece que:

"Artículo 1. Naturaleza y objeto. La Superintendencia de Bancos 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 otras." (3:2).

"Artículo 2. Supervisión. La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial. La función de supervisión

no implica que la Superintendencia de Bancos adquirirá responsabilidades sobre las operaciones de las entidades bajo su vigilancia." (3:2).

Es importante la supervisión sobre las operaciones que realizan las instituciones sujetas a vigilancia para garantizar la transparencia de las actividades y cumplimiento de las leyes y reglamentos.

La Superintendencia de Bancos se ubica como órgano de vigilancia y fiscalización del sector financiero del país, organizado bajo el sistema de banca central el cual goza de autonomía con respecto al Gobierno Central. Este sistema además del ente fiscalizador está conformado por:

- La Junta Monetaria (como Órgano Rector)
- El Banco de Guatemala (como Banco Central)
- Bancos del Sistema debidamente autorizados

El Superintendente de Bancos, es nombrado por el Presidente Constitucional de la República. No obstante, la comunicación y dependencia directa del presidente, actúa dentro del ámbito de acción del sistema de banca central, bajo la dirección general de la Junta Monetaria. Además, es asesor permanente de dicha junta.

1.4 Estructura del Sistema Financiero

El Sistema Financiero de Guatemala tiene dos segmentos. El sector financiero formal (regulado), que está conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal, bajo el criterio de caso por caso, y que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin.

Este sector abarca un sistema bancario y uno no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, definidas por ley como instituciones especializadas en operaciones de banca

de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo). Por su parte, el sistema financiero no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por los Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio; además, por el Instituto de Fomento Municipal (INFOM) y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA).

Asimismo, existen instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización responde a una base legal genérica (Código de Comercio) y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos. Los intermediarios financieros que conforman este sector, usualmente innovadores, proporcionan los servicios que, por ley, les era prohibido prestar a las entidades reguladas. Entre estos intermediarios puede mencionarse a los “off-shore”, que financian operaciones de comercio; así también las asociaciones de crédito, compañías emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y débito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONG’s) y otros tipos de cooperativas que proporcionan diversos servicios financieros en las áreas rurales (información tomada de la página Web del Banco de Guatemala).

1.4.1 Sistema Financiero Regulado y no Regulado

El sistema financiero Regulado se encuentra organizado bajo el sistema de banca central y se conforma por toda institución legalmente constituida y autorizada por la Junta Monetaria y supervisada por la Superintendencia de Bancos, que lo dirige la Junta Monetaria.

Según el artículo 132 Constitución Política de Guatemala, es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional; por lo que las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas

bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

El artículo 133 de la Constitución Política de Guatemala establece que la Junta Monetaria tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asimismo, debe asegurar la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Las siguientes instituciones están obligadas a cumplir con las normativas emitidas por el sistema financiero regulado:

- Instituciones Bancarias
- Sociedades Financieras
- Compañías Almacenadoras
- Compañías de seguros
- Casas de Cambio
- Entidades fuera de plaza (Off Shore)
- Casas de Bolsa
- Compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito
- Otras instituciones que califique la Junta Monetaria

El sistema financiero no regulado, está compuesto por aquellas instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización legal se basa en el Código de Comercio. No se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

1.4.2 Estructura Organizacional

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central. Su organización es la siguiente:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Bancos del Sistema
- Financieras
- Aseguradoras
- Afianzadoras
- Almacenes Generales de Depósito
- Otras Instituciones

1.4.3 Junta Monetaria

Es la máxima autoridad monetaria del país, tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, así como, la dirección suprema del Banco de Guatemala. La Junta Monetaria se integra con las siguientes representaciones tal como lo indica el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala:

- El Presidente y Vicepresidente nombrado por el Presidente de la República.
- Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- Un miembro electo por el Congreso de la República.

- Un representante de las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura
- Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales;
- Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Las atribuciones de la Junta Monetaria son:

- Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- “Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley” (4:7,8)
- “Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;
- Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;

- Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;
- Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;
- Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,
- Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables” (4:7,8)

1.4.4 Banco de Guatemala

Es el agente financiero del Estado que tiene por objeto principal promover la creación y el mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía del país, para lo cual propiciará las condiciones monetarias cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios, según el artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala. (4:2)

El Banco Central es el Banco de Guatemala y funciona con carácter autónomo. Es la única entidad bancaria que puede emitir billetes y monedas en el territorio nacional, funciona bajo la dirección general de la Junta Monetaria.

“El Banco de Guatemala tiene, entre otras que determina su Ley Orgánica, las funciones siguientes:

- Ser el único emisor de la moneda nacional;
- Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su Ley Orgánica;
- Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.” (4:2).

1.5 Instituciones Bancarias

Son instituciones constituidas con capital público o privado autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos bajo una razón social, tienen como actividad principal la captación del dinero y títulos valores del público, que ofrece como servicio para medio de financiamiento de quienes lo solicitan en calidad de instrumentos financieros.

De conformidad con el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala: Los bancos autorizados, conforme esta ley o leyes específicas, podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

Los orígenes legales e institucionales del actual sistema de banca central en Guatemala se remontan al período de la reforma monetaria y financiera de 1924-1926. Entonces, fue creado el Banco Central de Guatemala como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado como accionista.

La Gran Depresión mundial (1929-1933) afectó gravemente a la economía guatemalteca, y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala. Esta reforma se culminó durante el gobierno revolucionario del Doctor Juan José Arévalo, y fue conducida bajo el liderazgo del Doctor Manuel Noriega Morales (Ministro de Economía y, posteriormente, primer presidente del Banco de Guatemala).

La reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. Para ello se dotó al Banco Central de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero (manejo de las tasas de interés y descuento, y facultad para establecer encajes), así como una participación en el crédito de fomento (designación de cupos de crédito en determinadas actividades sectoriales), acorde esta última función a la tesis prevaleciente de basar el desarrollo en el modelo de sustitución de importaciones.

Como uno de los grandes legados de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República,

del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía (información tomada de la página Web del Banco de Guatemala).

Al 31 de mayo 2020 las instituciones legalmente autorizadas para operar en el país y que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala son las siguientes:

Tabla No, 1

No.	Instituciones Bancarias Legalmente Autorizadas
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 Promerica, S. A
11	Banco de Antigua, S. A2
12	Banco de América Central, S. A
13	Banco Citibank 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

Fuente: sitio web de la Superintendencia de Bancos (www.sib.gob.gt).

Las operaciones bancarias según el artículo 41 Operaciones y Servicios, Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, se dividen en cinco grupos:

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

a) Operaciones pasivas:

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

b) Operaciones activas:

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;

- 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;
- 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;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza

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

d) Pasivos contingentes

- Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios

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

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

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza. (2:15).

1.6 Legislación aplicable a las Instituciones Bancarias

La Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 132 establece que las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, que debe apegarse a los lineamientos establecidos y fiscalizados por la Superintendencia de Bancos de conformidad con el artículo 133 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).

1.6.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 132 indica que “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.”

Además, la Constitución Política de la República establece en su artículo 133 que “Quien tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, será la Junta Monetaria lo cual se instrumenta con la regulación del encaje bancario.” (1:27).

1.6.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala

Busca contribuir con las entidades financieras los controles relacionados con el cumplimiento y mejora de la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional para el aseguramiento y la estabilidad, fortalecimiento del ahorro nacional, y así el mejoramiento en la asignación de recursos para una la búsqueda de la calidad de vida y oportunidades.

1.6.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus Reformas

La norma trata de acoplar las regulaciones en relación con la creación, organización, fusión, actividades operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el establecimiento y clausura de sucursales y oficinas de representación de bancos extranjeros.

1.6.4 Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002

La responsabilidad social empresarial en relación con esta ley busca establece las mejoras en los órganos de supervisión, a través de velar que las entidades sujetas a su vigilancia e inspección puedan aportar al mantenimiento de la liquidez y solvencia adecuada que les permita atender de manera oportuna sus obligaciones en función de la protección de los ahorrantes que confían sus fondos en dichas entidades. Asimismo, se puede mencionar que colabora con las funciones y organización de la Supervisión y vigilancia.

1.6.5 Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto 94-2000

La normativa busca regular la libre tenencia y manejo de depósitos y cuentas en moneda extranjera, así como operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior. Anteriormente, los bancos no podían recibir del público, depósitos en moneda extranjera, únicamente de diplomáticos, consulados, embajadas, entre otros, con autorización previa del Banco de Guatemala.

1.6.6 Ley Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y sus Reformas

La razón de esta ley, que el riesgo de lavado se encuentra transversalmente en toda la cadena de valor de una empresa, sin importar su tamaño o el sector de la economía en que se desempeñe, y dada su compleja medición, es imposible asegurarse contra él o provisionar recursos para cubrir el riesgo futuro. Por lo tanto, la vía para su adecuado manejo consiste en diseñar políticas e implementar procedimientos de administración del riesgo que promuevan estándares éticos y profesionales que permitan evitar la materialización del mismo.

En resumen, el sector real tiene el reto o, más bien, la oportunidad de construir un (nuevo) estándar de responsabilidad social empresarial antilavado. Afortunadamente, es 100% acorde con el negocio, un valor agregado digno de mención. Para garantizar los resultados esperados, la empresa tiene que incluir su cadena de valor, proveedores, distribuidores, clientes y empleados

1.6.7 Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus Reformas

Esta normativa legal permite enmarcar como a las sociedades como comerciantes jurídicos y da la regulación de sus actividades en el seguimiento de sus operaciones y relación mercantil, así como lo indica el artículo 86 que

define a la Sociedad Anónima como la entidad mercantil con capital para que tengan la representación de acciones y la forma en que está dividida la responsabilidad de los socios.

1.6.8 Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus Reformas

La actividad empresarial va asociada implícitamente a los beneficios sociales que comporta ya sea de manera expresa, voluntaria o indirecta Toda empresa "sana" que genera puestos de trabajo es fuente de riqueza social y económica. Sus beneficios podrán ser reinvertidos en la empresa en innovación tecnológica para asegurar su crecimiento y se convertirán en manos de sus receptores, junto a los salarios percibidos, en fuente de consumo, además de aportar ingresos a la Administración para contribuir al desarrollo económico territorial.

1.6.9 Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus Reformas

Tiene como objeto establecer las normas orientadas a maximizar el valor del dinero del contribuyente en las contrataciones que realicen las Entidades del Sector Público, de manera que éstas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, a través del cumplimiento de los principios señalados en el artículo 4º de la presente norma.

1.6.10 Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus Reformas

La responsabilidad social empresarial con respecto a los tributos no supone el mero cumplimiento de las obligaciones a las que legalmente está sometida una empresa. Llega con el objetivo de que la empresa no reemplace a la actividad pública, sino que sea un aliado creativo y constante de ella, el inversor ético debe evaluar no solamente el cumplimiento de la responsabilidad medioambiental empresarial, sino aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social, al pagar impuestos, las empresas

tendrán una repercusión importante y positiva sobre el resto de la sociedad; el cumplimiento tributario es una señal de comportamiento correcto, de la responsabilidad social empresarial.

1.6.11 Ley e Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92

La bonificación anual es una prestación de carácter irrenunciable, tanto para el sector privado como para el sector público, que el empleador está obligado a dar al trabajador y que equivale al 100% del salario ordinario mensual que éste devengue por un año de servicios continuos o la parte proporcional si los servicios no llegaren a un año.

1.6.12 Ley Reguladora del Aguinaldo, Decreto 76-78

Tiene como fin retribuir al trabajador por el correcto desempeño de sus labores y es una prestación creada por la ley y susceptible de ser aumentada por contrato, convenio e incluso la costumbre, es importante que el empleador realice de manera correcta el cálculo, con apego a las leyes

1.6.13 Ley Bonificación Incentivo, decreto 37-2001

Beneficiará a los trabajadores de los sectores privado, público y aún de las entidades descentralizadas. -Además de la bonificación otorgada a los trabajadores de la iniciativa privada, los del Organismo Ejecutivo y los pensionados del Estado recibirán 50 más hasta completar Q250.

1.6.14 Reglamento de Gobierno Corporativo, Resolución JM-62-2016

El Gobierno Corporativo brinda el conjunto de normas necesarias para regular las relaciones entre los accionistas, el Consejo Administrativo, Gerentes y los grupos de interés, y así proporcionar las herramientas necesarias para el fomento positivo actuando sobre los derechos sociales, laborales, medioambientales y derechos humanos.

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.1 Definición

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la organización es una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la organización se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental. Reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras, es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, independientemente de los productos o servicios que esta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

De esa forma se da por entendido que la responsabilidad social empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la organización, por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactara de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. Es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas.

2.2 Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

El desarrollo económico y social mejora las condiciones de vida de las comunidades. En el caso de Guatemala, es claro que aún existen innumerables asuntos por resolver para construir un entorno que ofrezca a toda la sociedad los satisfactores que necesita. Al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios disfrutan, día con día, de mayor influencia, y sus aportes son cada vez más

significativos en la construcción de una sociedad más justa y de una economía con crecimiento sostenible que permita aminorar y erradicar la miseria y la pobreza que enfrenta un importante segmento de la población. La única forma de atacar a la pobreza es generando riqueza. La pobreza es asunto de todos. Las empresas no podrán ser prósperas en un país que no crece y no genera empleos.

2.3 Características de la responsabilidad social

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas.

2.4 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social

La identificación de las partes interesadas y el involucramiento con las mismas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda comprender sus impactos y cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias de sus decisiones y actividades, las partes interesadas no reemplazan a la sociedad en su conjunto, al determinar las normas y las expectativas de comportamiento.

2.5 Integración de la responsabilidad social

Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización, con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización

2.6 ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma el deber del Estado de actuar por el interés público. Esta Norma Internacional no proporciona una orientación sobre qué es lo que debería someterse a regulación jurídica obligatoria; tampoco pretende abordar cuestiones que sólo pueden resolverse apropiadamente a través de las instituciones políticas. El Estado es el único con poder de crear y hacer cumplir las leyes, lo que le hace diferente a las organizaciones. Por ejemplo, el deber del Estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades que se plantean para las organizaciones en esta Norma Internacional en materia de derechos humanos.

El funcionamiento adecuado del Estado es imprescindible para el desarrollo sostenible. El rol del Estado es esencial para garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones, con el fin de fomentar una cultura de cumplimiento de la ley. Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, podrían estar interesadas en utilizar esta Norma Internacional para fundamentar sus políticas, decisiones y actividades relacionadas con aspectos de la responsabilidad social. Los gobiernos pueden apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable, como, por ejemplo, a través del reconocimiento y

promoción de la responsabilidad social. Sin embargo, promover la responsabilidad social de las organizaciones no es, ni puede ser, un sustituto del ejercicio eficaz de los deberes y responsabilidades del Estado.

2.7 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista definitiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios

Al adoptar esta Norma Internacional es aconsejable que una organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, y sea, al mismo tiempo, coherente con la normativa internacional de comportamiento.

2.7.1 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones.

Una organización debería responder por:

- a) Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas, y
- b) Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

2.7.2 Transparencia

El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- a) El propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- b) La identidad de cualquier interés que controle la actividad de la organización;
- c) La manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;

2.7.3 Comportamiento ético

El principio consiste en: una organización debería tener un comportamiento ético.

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por

las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente un comportamiento ético mediante:

- a) La identificación y la declaración de sus valores y principios fundamentales;
- b) El desarrollo y la utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros;
- c) La identificación, la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;

2.7.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o interés específicos que deberían tenerse en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- a) Identificar a sus partes interesadas;

b) Reconocer y mostrar el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten;

c) Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización;

2.7.5 Respeto al principio de legalidad

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El principio de legalidad se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente, está implícito en el principio de legalidad que las leyes y regulaciones estén escritas, difundidas públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo con procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas.

Una organización debería:

a) Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada;

b) Asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable;

c) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales, y revisar periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le son de aplicación.

2.7.6 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad.

a) En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

b) En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la mayor medida posible.

2.8 Identificación e involucramiento con las partes interesadas

La identificación e involucramiento con las partes interesadas son clave para abordar la responsabilidad social de una organización.

2.8.1 Identificación de las partes interesadas

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización.

Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Del mismo modo, puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial que tiene una organización de afectar sus intereses.

Al identificar a las partes interesadas, una organización debería hacerse las preguntas siguientes:

- a) ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?
- b) ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?

2.8.2 Involucramiento con las partes interesadas

El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

El involucramiento con las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos

de información y consulta regulares y estructurados, negociaciones colectivas y foros basados en la web.

Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes interesadas. El involucramiento con las partes interesadas se puede usar para:

- a) Incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
- b) Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
- c) Determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;

2.9 Criterio sobre comportamiento de la organización con los trabajadores

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo

2.9.1 Subcriterio sobre la no discriminación

Este subcriterio trata sobre la importancia de garantizar la igualdad de oportunidades de las personas y mantener una postura no discriminatoria por motivos de raza, sexo, maternidad, paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, edad, discapacidades y otras

características distintivas en los procesos de selección, contratación, promoción y retribución.

Por otro lado, es prioritario establecer y comunicar políticas, criterios y procedimientos para asegurar la transparencia y la no discriminación en dichos procesos.

2.9.2 Subcriterio sobre el derecho a la intimidad

Este subcriterio nos habla de garantizar la confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores y establecer los cauces necesarios para informar a los mismos en caso de uso de sus datos personales, cumpliendo los requisitos legales aplicables.

Este subcriterio enseña evalúa la designación de los responsables y los procedimientos apropiados para salvaguardar la información confidencial de las personas, garantizar que en la comprobación y/o vigilancia de la realización de las tareas de los trabajadores no se realizan actuaciones que superen los límites de la dignidad humana, evitando cualquier actuación que resulte humillante o desproporcionadamente molesta.

2.9.3 Subcriterio sobre el trabajo forzado, trabajo infantil y respeto a la dignidad del trabajador

En este subcriterio trata de que las organizaciones socialmente responsables no utilicen el trabajo forzado ni el trabajo infantil en el desarrollo de las actividades, producto y servicios de la organización y establecen las medidas y necesidades para garantizar comportamientos respetuosos con la dignidad de los trabajadores.

En este subcriterio, se puede incluir lo que hace la organización para:

Identificar las situaciones que conlleven riesgo potencial, de ser originarias de situaciones de trabajo forzoso, desde la perspectiva de los derechos humanos y establecer mecanismos para evitar tales situaciones.

2.9.4 Subcriterio sobre la seguridad y salud laboral

Las organizaciones socialmente responsables establecen las medidas necesarias para evitar o reducir los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores en el desarrollo de las actividades, productos y servicios de la organización.

Se puede mencionar que es necesario Identificar las situaciones de peligro para la seguridad y salud de los trabajadores asociados al desarrollo de sus actividades, productos y servicios para su mejor comodidad y seguridad.

Al analizar y evaluar el riesgo de que se materialice las situaciones de peligro se dará la seguridad y salud de los trabajadores identificados.

Y con ello podremos planificar los objetivos y metas, las medidas preventivas, los recursos y los plazos necesarios para evitar, reducir y controlar el riesgo asociado a las situaciones de peligro para la seguridad y salud de los trabajadores identificados.

2.9.5 Subcriterio sobre accesibilidad a los puestos y entornos laborales

Esta actividad define las actividades e identificar a los usuarios a los que está destinado el entorno laboral en él se desarrollan las actividades de la organización para ir más allá del cumplimiento legal, aplicando criterios normalizados para determinar y llevar a cabo las acciones de deambulaci3n, aprehensi3n localizaci3n y comunicaci3n necesarias, ligadas a las actividades y al entorno laboral, as3 realizando el seguimiento, medici3n y evaluaci3n de los resultados alcanzados en materia de accesibilidad en relaci3n con los resultados planificados.

2.9.6 Subcriterio sobre los derechos a la libertad de asociación y de negociación colectiva

En este subcriterio es importante saber la forma que se comunica los derechos de sindicación y facilitar la asociación de los trabajadores, para garantizar el acceso de los trabajadores a los representantes sindicales para escuchar sus sugerencias y realizar las consultas pertinentes y así evitar las medidas discriminatorias contra los representantes sindicales y los trabajadores sindicados.

2.9.7 Subcriterio sobre los salarios de los trabajadores

Este subcriterio trata de realizar las evaluaciones de desempeño de las actividades desarrolladas por los trabajadores y vincularlas con el salario percibido, para proponer una remuneración justa de los trabajadores, competitiva en el mercado, equitativa para hombre y mujeres, ajustada en el marco salarial en cada categoría profesional y complementada con beneficios adicionales y con ello Informar de la composición de los salarios y de las modificaciones salariales anuales.

2.9.8 Subcriterio sobre el contrato de trabajo y estabilidad

Este subcriterio trata de priorizar la contratación estable garantizando que no se lleven a cabo prácticas de contratación irregulares y que los contratos de trabajo cumplen con la legislación vigente y así tener las medidas necesarias para garantizar que los contratos de trabajo cumplen con la legislación vigente y favorecer la estabilidad laboral.

2.9.9 Subcriterio sobre la formación, empleabilidad y carrera profesional

Este subcriterio es importante desarrollar planes de formación que contribuyan a garantizar que los trabajadores ajustan sus capacidades a las necesidades presentes y futuras de la organización y así fomentar la rotación de los

trabajadores por diversos puestos para contribuir al desarrollo de sus capacidades y mejorar su empleabilidad para poder realizar evaluaciones de desempeño de las actividades desarrolladas por los trabajadores ayudándoles a mejorar su rendimiento.

2.9.10 Subcriterio sobre la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Este subcriterio trata de gestionar la flexibilidad en los horarios de trabajo en aspectos como la organización de los turnos de trabajo, márgenes horarios de entrada y salida al puesto de trabajo descansos y con ello gestionar la realización de horas extras laborales en aspectos como su voluntariedad, la remuneración de las mismas o la composición en el horario laboral para posibilitar el disfrute de excedencias y/o reducciones de la jornada laboral por motivos familiares, actividades docentes, políticas y servicios sociales.

2.9.11 Subcriterio sobre la comunicación interna y participación de los trabajadores

Este subcriterio trata de establecer los cauces para la participación de los trabajadores, tanto a título individual como colectivo, en la toma de decisiones que les afecten para poder Informar periódicamente de las actuaciones más relevantes desarrolladas por la organización y que afectan a los trabajadores y así resolver los conflictos acontecidos en el seno de la organización para su evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores con los canales y herramientas establecidos para la comunicación interna.

2.10 Criterio sobre comportamiento de la organización con los proveedores y aliados

Este criterio enseña sobre el trato de la organización con los proveedores para poder comprender todas las políticas y prácticas relacionadas con la acreditación de un bien servicio a unos proveedores. Para poder determinar si

se extiende malas prácticas más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga con determinado proveedor.

2.10.1 Subcriterio sobre las contrataciones y alianzas

Este subcriterio Identifica, evalúa y selecciona a los proveedores y aliados, que recogen en sus políticas y estrategias aspectos de responsabilidad social. Y así establecer cláusulas de responsabilidad social en las condiciones de adjudicación de los contratos de adquisición de productos y servicios, y/o en los acuerdos, contratos o convenios relativos a proyectos de negocio o iniciativas conjuntas con aliado para poder realizar un seguimiento de las actividades, productos y servicios de los proveedores y aliados para garantizar el cumplimiento de los principios de responsabilidad social recogidos en sus políticas y estrategias y con ello apoyar a los proveedores y aliados para la implantación de políticas y estrategias de responsabilidad social.

2.10.2 Subcriterio sobre comunicación con los proveedores y aliados

Este subcriterio busca establecer las causas para el dialogo con los proveedores y aliados que permita la identificación periódica de sus necesidades y expectativas, la resolución de los conflictos acontecidos en la provisión de productos y/o prestación de los servicios y su grado de satisfacción e informar periódicamente de las actuaciones más relevantes desarrolladas por la organización y que afectan a los proveedores y aliados.

2.11 Criterio sobre comportamiento de la organización con la administración pública

Este criterio busca la honestidad en los directivos y la evaluación de su gestión para poder ser evaluado si existieren prácticas de corrupción o soborno y así garantizar la transparencia de los fondos ejecutados durante el año.

2.11.1 Subcriterio sobre la injerencia ilegítima en el ámbito de las políticas públicas

Este subcriterio busca garantizar la transparencia en la participación, a través de sus directivos y/o empleados, en el desarrollo de las políticas públicas.

2.11.2 Subcriterio sobre la honestidad

Las organizaciones socialmente responsables adoptan las medidas necesarias para evitar prácticas de corrupción y soborno de los representantes gubernamentales Identificando los principales riesgos de corrupción y soborno de los representantes gubernamentales en el desarrollo de sus actividades, producto o servicios y establecer programas de concienciación y capacitación de los trabajadores sobre las políticas y procedimientos desarrollados por la organización para evitar la realización de prácticas de corrupción y soborno para realizar un seguimiento de sus actividades, productos y servicios para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos desarrollados por la organización para evitar la realización de prácticas de corrupción.

2.12 Criterio sobre comportamiento de la organización con la comunidad local y la sociedad

Este criterio busca la adopción de las medidas necesarias para aprovechar su capacidad dinamizadora y generadora de riqueza en el entorno en el que operan respetando el patrimonio y formas de vida de las comunidades locales afectadas por el desarrollo de sus actividades y por sus productos y servicios.

2.12.1 Subcriterio sobre la promoción del desarrollo local

Este subcriterio busca impulsar y apoyar monetariamente o en especie, a las iniciativas locales mediante el mantenimiento de una relación fluida con los agentes de desarrollo locales para promover la contratación local y su inversión en infraestructuras y servicios prestados, principalmente, para el beneficio público mediante compromisos o aportaciones en especie.

2.12.2 Subcriterio sobre el consumo sostenible de los recursos

Este subcriterio trata de establecer una política y unos objetivos para la mejora de la eficiencia de los consumos de materiales, agua y energía, así como la planificación y ejecución de las acciones necesarias para seguir, medir y evaluar los resultados en materia ambiental que permiten evidenciar el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y de los objetivos y metas planificadas y poder implantar las acciones de mejora que se deriven de la evaluación de los resultados alcanzados y las acciones de mejora que se deriven de la evaluación de los resultados alcanzados.

2.12.3 Subcriterio sobre la prevención y control de la contaminación

Busca la identificación de las principales emisiones contaminantes para poder planificar los objetivos y metas, las acciones, los recursos y los plazos necesarios para la prevención y control de la contaminación, tanto mediante la implementación de medidas primarias como secundarias y seguir, medir y evaluar los resultados en materia ambiental para poder implantar las acciones de mejora que se deriven de la evaluación de los resultados alcanzados.

2.12.4 Subcriterio sobre la gestión del riesgo ambiental

Este subcriterio Identifica las situaciones potenciales de peligro ambiental asociadas al desarrollo de sus actividades, productos y servicios y los sucesos iniciadores de dichas situaciones potenciales de peligro ambiental, así como

la secuencia de los posibles eventos que pueden desencadenar en la ocurrencia real de estas situaciones y evaluar los riesgos ambientales mediante la estimación de la probabilidad de ocurrencia de las diferentes situaciones potenciales de peligro ambiental y las posibles consecuencias que tendría sobre el entorno en caso de materializarse para poder establecer y poner a disposición medidas eficaces para eliminar, reducir y controlar el riesgo ambiental, así como para la actuación en caso de accidentes y/o emergencias, acordes a la naturaleza de las actividades y a los requisitos legales aplicables y con ello comunicar a los grupos de interés afectados del nivel de riesgo ambiental asociado al desarrollo de sus actividades, productos y servicios.

2.12.5 Subcriterio sobre preservación de la biodiversidad

Este subcriterio busca el analizar los impactos negativos que los consumos de recursos y la emisión de contaminantes tienen en la biodiversidad como posibles situaciones potenciales de peligro ambiental pueden ocasionar potenciales impactos negativos y establecer mecanismos de prevención y control para preservar la biodiversidad en áreas protegidas o no protegidas con alta biodiversidad de los impactos negativos derivados del desarrollo de las actividades, productos y servicios de la organización para poder determinar el número de habitantes que se encuentran en áreas afectadas por las actividades, productos y servicios desarrollados por la organización, y porcentaje de ellas que están amenazadas por impactos negativos.

2.12.6 Subcriterio sobre el derecho a la libre competencia

Este subcriterio busca conocer el respeto de los derechos de propiedad de los competidores y el abstenerse de promover o suscribir acuerdos que restrinjan la comercial de la competencia y no difundir información falseada o tendenciosa sobre los competidores

2.13 Criterio sobre el comportamiento de la organización con los clientes, usuarios y consumidores

Este criterio busca conocer las promociones y publicidad que las organizaciones garantizan el cumplimiento de leyes, normas y/o códigos voluntarios en materia de respeto de la dignidad humana que eviten manifestaciones engañosas o inciten a conductas ilegales o peligrosas para la salud en las comunicaciones para tener el número total de incidentes fruto del incumplimiento de leyes y normas y/o códigos voluntarios en las comunicaciones de marketing.

2.13.1 Subcriterio sobre confidencialidad y privacidad de los datos

Este subcriterio busca gestionar los datos de clientes, usuarios y consumidores que permitan garantizar la confidencialidad y privacidad de estos datos, garantizando el cumplimiento legal y poder Identificar y aplicar métodos lícitos y transparentes para la recogida de datos de clientes, usuarios y consumidores, aportándoles información acerca del uso previsto de sus datos para establecer mecanismos apropiados para la anulación de datos cuando es requerida por los clientes, usuarios y consumidores.

2.13.2 Subcriterio sobre sostenibilidad, seguridad, salubridad y accesibilidad de los productos y servicios

Este subcriterio Identificara los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de los productos y/o servicios relacionados con los requisitos ambientales, de seguridad y salud y de accesibilidad de los clientes, usuarios y consumidores, así como los legales aplicables para planificar las etapas, las responsabilidades, los plazos y recursos necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y/o servicios, incluyendo las verificaciones y validaciones

pertinentes para asegurar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad, seguridad salubridad y accesibilidad y asegurar el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad, seguridad, salubridad y accesibilidad en la infraestructura (hardware, instalaciones, equipos, y programas informáticos) puesta al servicio de los clientes, usuarios y consumidores, con especial atención a los discapacitados.

2.13.3 Subcriterio sobre la información de los productos y servicios

Busca conocer los productos y servicios que son requeridos en el cumplimiento de leyes, normas o códigos voluntarios para poder evaluar las actuaciones desarrolladas en este ámbito.

2.13.4 Subcriterio sobre la comunicación con los clientes, usuarios y consumidores

Este subcriterio busca establecer los cauces para el dialogo con los clientes, usuarios y consumidores que permita la identificación periódica de sus necesidades y expectativas, la resolución de los conflictos acontecidos en la provisión de los productos y/o prestación de los servicios y conocer su grado de satisfacción y comunicar periódicamente de las actuaciones más relevantes desarrolladas por la organización y que afectan a los clientes, usuarios y consumidores.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Auditoría

Existen diferentes definiciones sobre Auditoría, entre las cuales se cita que es: Una investigación crítica para llegar a conclusiones ciertas sobre la contabilidad de aspectos financieros y de operaciones de una organización económica. Una investigación crítica implica una acumulación ordenada de evidencias. Las conclusiones ciertas implican la interpretación de la evidencia acumulada por el Contador Público y Auditor. Las conclusiones de auditoría deberán ser presentadas para su mejor uso en un informe escrito.

Se define también como El examen de todas las transacciones del sistema contable, informes financieros y la evaluación del cumplimiento de la legislación aplicable; además, la Auditoría incluye una revisión de la eficiencia económica en la aplicación de los recursos y la evaluación del cumplimiento de metas y resultados programados.

No obstante, para efectos de este trabajo se definirá como “un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”. (9:22)

3.2 Tipos de Auditoría

La Auditoría no puede dividirse, los principios y objetivos son y serán siempre los mismos, el campo de la Auditoría persigue los mismos fines; sin embargo, se le han dado diferentes denominaciones que dependerán básicamente de la

aplicación que a ella se haga, por consiguiente, podemos encontrar los siguientes campos de aplicación:

- a) Auditoría Financiera
- b) Auditoría Operacional.
- c) Auditoría Administrativa.
- d) Auditoría Fiscal.

3.2.1 Auditoría Financiera

La Auditoría Financiera, llamada así porque su razón de existir está basada en el examen de los estados financieros de una entidad. Consiste en el análisis, pruebas, confirmaciones, verificaciones, de los diferentes rubros que componen el Balance General y el Estado de Resultados, con la finalidad de expresar una opinión.

La información financiera es el medio de comunicación que existe entre la empresa y los socios o propietarios; así basados en dicha información, se toman las decisiones correspondientes y de estas dependerá el desarrollo económico de la entidad y del personal que labora en la misma. Los resultados de estas decisiones están respaldados por la firma del Contador Público y Auditor, quien después de efectuar los exámenes correspondientes a los estados financieros y de comprobar que se encuentran elaborados de acuerdo a Normas de Información Financiera, elabora el informe correspondiente en el que, además de emitir opinión puede hacer las recomendaciones del caso, según la contratación del servicio de la Auditoría.

La opinión que emite al Contador Público y Auditor con relación a los estados financieros es de mucha responsabilidad, ya que la misma tiene como base el supuesto que la información financiera puede ser comprobada.

3.2.2 Auditoría Operacional

“Es el servicio que presta el Contador Público y Auditor, cuando examina ciertos aspectos administrativos con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad” (10:4).

Cuando la Auditoría es practicada con objetivos claros y bien definidos para evaluar una actuación, identificar con precisión las oportunidades para mejorar, presentar recomendaciones para superar las deficiencias y desarrollar la misma con eficiencia, recibe el nombre de auditoría operacional.

La práctica de este tipo de auditoría no es común, solamente las empresas que desean mejorar sus actividades, contratan los servicio de un Contador Público y Auditor, para que éste efectúe una evaluación de las operaciones de la empresa y así determinar cuáles son las áreas críticas de la misma; lo cual conlleva una metodología integral de trabajo, que comienza con una serie de entrevistas programadas con funcionarios y personal de la entidad, visita a diferentes centros de trabajo, observación de desarrollo de las actividades, examen selectivo de documentos, formularios e informes, investigación sobre los controles principales y auxiliares existentes para la custodia y disposición de los activos, flujogramación de actividades, etc., para concluir con una o más propuestas correctivas tendientes a mejorar o reforzar las existentes.

La auditoría operacional tiene como propósito determinar de una manera independiente y objetiva, la situación en que se encuentran las áreas claves de operación, en donde se incluyen: la seguridad y controles, la funcionalidad y eficiencia, oportunidad y calidad, así como el riesgo de control.

3.2.3 Auditoría Administrativa

También llamada Auditoría de Cumplimiento porque su función es determinar si se cumple con las condiciones, reglas y reglamentos específicos dictados por la administración, tiene como objetivo, la verificación de la conducta del personal con respecto al cumplimiento de sus atribuciones de la empresa, para ello utilizan diferentes métodos, tales como: la observación, la inspección el cuestionario, la entrevista y en los últimos tiempos, la flujogramación. Este último método empleado en la auditoría administrativa muestra con claridad y precisión los pasos utilizados en el desempeño y desarrollo de la actividad cotidiana, los cuales son fijados por la autoridad administrativa.

3.2.4 Auditoría Fiscal

Es el examen crítico y sistemático que realiza un Contador Público y Auditor, sobre las operaciones y registros contables, que pretenden mediante la aplicación de doctrinas y principios legales de carácter tributario, establecer la correcta presentación de los estados financieros relacionados con el Código Tributario, Decreto 6-91, Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus Reformas (ISR), Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado especial para protocolos, así como, otros tributos, para determinar si se está cumpliendo con la observancia de las disposiciones tributarias.

3.3 Auditoría Interna

La definición de Auditoría Interna corresponde a la Declaración del propósito fundamental, la naturaleza y el alcance de la Auditoría Interna.

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

3.3.1 Misión

Los objetivos que esta aspira a alcanzar en la organización. Engloba todo el Marco, para demostrar como los profesionales de Auditoría Interna deberían apoyarse en su conjunto para tratar de cumplir con la misión.

Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.

3.3.2 Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

Los Principios Fundamentales describen la eficacia de Auditoria Interna. Para que ésta sea considerada eficaz, los principios deben estar presentes y funcionando de forma eficaz. La forma de cumplir con los Principios puede ser muy diferente de una organización a otra, pero no cumplir con alguno de ellos implica que una actividad de Auditoria Interna no es tan eficaz como debería para cumplir la misión de Auditoría Interna.

Los principios fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la Auditoría Interna. Para que ésta sea eficaz, todos los Principios deben estar presentes y operar de forma efectiva. La manera en la que un auditor interno o la actividad de Auditoria Interna demuestran la efectividad de los principios fundamentales puede ser muy diferente de una organización a otra,

pero el fracaso en el logro de cualquiera de los principios implicaría que una actividad de Auditoría Interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la Misión.

La Auditoría Interna:

- a) Demuestra integridad.
- b) Demuestra competencia y diligencia profesional.
- c) Es objetiva y se encuentra libre de influencias (independiente).
- d) Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- e) Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- f) Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo
- g) Se comunica de forma efectiva.
- h) Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- i) Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- j) Promueve la mejora de la organización.

3.4 Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

El objetivo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna es proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión. Delimitando la práctica actual de Auditoría Interna, así como considerando futuras expansiones, el Marco pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda, cada vez más, servicios de Auditoría Interna de alta calidad.

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna es la referencia básica que todo Auditor Interno debe tomar en cuenta al desempeñar su trabajo, de manera que desarrolle nuevas técnicas e implementa mejores prácticas en este campo tan creciente y cambiante.

Las Guías Internacionales de la Profesión de la Auditoría Interna son numerosas y sirven para ayudar a los auditores internos de todo el mundo a implementar las mejores prácticas.

Estas se estructuran de la siguiente forma:

- a) Código de Ética.
- b) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.
- c) Guías de Implementación
- d) Guías Complementarias

3.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Las Normas constituyen los criterios mediante los cuales el desempeño de un departamento de Auditoría Interna es calificado. Representan como debe ser la práctica de la profesión. Están diseñadas para aplicarse en todo tipo de organizaciones donde se pueda encontrar un auditor interno.

Estas están constituidas por las normas sobre atributos, desempeño y las de implantación. Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y de los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las de atributos y sobre desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna en general, mientras que las de implantación se aplican a determinados tipos de trabajos.

Los propósitos de las Normas son:

- a) Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría.

- b) Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- c) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- d) Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

3.6 Guías de Implementación

Antes denominadas “Consejo para la Practica”, ayudaran a los profesionales en el cumplimiento de las Normas Internacionales.

Tratan de forma colectiva el enfoque de Auditoria Interna y la metodología, pero no detallan procesos o procedimientos. Incluyen consideraciones para la implementación de las Normas y demostrar su conformidad con ellas.

3.7 Guías Complementarias

No se vinculan directamente con el cumplimiento de las Normas Complementan temas de actualidad, asuntos específicos y sectoriales, e incluyen procesos y procedimientos, herramientas y técnicas programas, enfoques paso a paso y ejemplos de entregables.

A partir del lanzamiento del nuevo Marco en Julio de 2015, todas las guías para la práctica, Guías de Auditoria de Tecnología Global (GTAG) y Guías para la Evaluación de Riesgos de Tecnología de Información (GAIT) automáticamente pasan a formar parte de las Guías Complementarias.

La importancia de este compendio para la profesión exige una continua revisión y actualización del mismo. El Instituto de Auditores Internos promueve este proceso, a traes de la continua creación de comisiones de investigación.

3.8 Código de Ética

El propósito del código de ética es promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna. Un código de ética es necesario en nuestra profesión, cuyos pilares se asientan en la confianza en el aseguramiento objetivo de la gestión de riesgos, control y gobierno de las empresas.

“El propósito del código de ética del instituto es promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna.” (6:49).

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de Auditoría Interna, ya que esta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El código de ética del instituto abarca mucho más que la definición de Auditoría Interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

- a. Principio que son relevantes para la profesión y práctica de la Auditoría Interna.
- b. Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Esta regla son una ayuda para interpretar los principios en aplicación prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

El código de ética, junto al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y otros pronunciamientos emitidos por el instituto,

proporcionan orientación a los auditores internos para servir a los demás. La mención a los “auditores internos” se refiere a los socios del instituto, a quienes han recibido-o son candidatos para recibir- certificaciones profesionales del instituto, y aquellos que proveen servicios de Auditoría Interna.

3.8.1 Normas de Ética en Contaduría Pública y Auditoría

El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala se dedica al cumplimiento de la Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, decreto Número 72-2001 del Congreso de la República, así como a la defensa de la ética y la transparencia en el ejercicio de la profesión, tanto para su dignificación y bienestar, uno de los aspectos que cabe resaltar es la formación y actualización de sus agremiados que contribuyen con el crecimiento y desarrollo profesional,

El código de ética del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala fue aprobado el 30 de enero de 2013, en asamblea general extraordinaria para adoptar el código de ética de IFAC (International Federation of accountants), ya que este es el responsable de promover la divulgación y cumplimiento de normas, técnicas e interpretaciones que rigen la contabilidad y auditoría en Guatemala.

3.9 Proceso de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna es un trabajo profesional. Una forma de hacer prevalecer ese estatus es cuando se lleva a cabo según las normas y los criterios que regulan su ejercicio y con una metodología que asegure su dirección y control para obtener resultados deseados.

La metodología que a continuación se detalla contempla en las siguientes etapas:

- a) Nombramiento de Auditoría Interna
- b) Plan de Auditoría Interna
- c) Documentación de Auditoría Interna
- d) Aplicación de pruebas de Auditoría
- e) Evaluación y observaciones de la información
- f) Hallazgos de Auditoría
- g) Comunicación de resultados
- h) Monitoreo y seguimiento

3.10 Independencia dentro de la organización

“Independencia dentro de la organización La independencia es la libertad de acondicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de Auditoría Interna de llevar a Cabo las responsabilidades de la actividad de Auditoría Interna de forma neutral, con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de Auditoría Interna” (8:2).

3.11 Plan de Auditoría Interna

Es un documento de planificación en el cual se consignan los trabajos por realizar de las unidades administrativas, las actividades y los procesos susceptibles a ser auditados o intervenidos por la función de auditoría interna. Este plan por lo regular se diseña para un año calendario, pero puede planificarse a mediano plazo (uno a tres años) o a largo plazo (más de tres años). Debe reconocerse que estas extensiones son poco visibles o prácticas en virtud de futuros cambios en las políticas y reglamentaciones, así como las modificaciones en los procesos administrativos.

Al planear la Auditoría Interna el auditor debe obtener una comprensión de la importancia y complejidad de las actividades del sistema de información automatizado establecido y la disponibilidad de datos para su uso. El Auditor

tendrá en cuenta que, si es la primera vez que se realiza una auditoría sobre una temática específicamente, algunos aspectos de la planeación se realizan sobre la marcha a medida que se vaya acumulando la información necesaria.

El Director de Auditoría Interna debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.” (8:11).

En el diseño del plan anual de trabajo (a distribuir por meses), que deberá ser consistente con las metas de la organización, se considerarán:

En el diseño del plan anual de trabajo (a distribuir por meses), que deberá ser consistente con las metas de la organización, se considerarán:

a) Los objetivos de la actividad a revisar o de la consultoría a realizar y los medios por los cuales esa actividad controla su desempeño.

b) Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones y los medios a través de los cuales se mantiene a nivel aceptable el impacto potencial de esos riesgos.

c) La adecuación y eficacia de los procesos de administración de riesgos y de los procesos de control de la actividad comparado con modelos de control.

d) Las oportunidades de proponer mejoras significativas en los procesos de administración de riesgos y de control de la actividad.

Después de tener localizar las áreas a tratar pasaremos al levantamiento de información y definir las técnicas a utilizar.

3.12 Levantamiento de información

Son las actividades que lleva a cabo el Auditor para obtener evaluar información del comportamiento y desempeño de las actividades de la empresa de tal manera de sustentar la aplicación de las pruebas de auditoría.

“No todo el trabajo es sobre los números; el Auditor debe penetrar en la estructura de la empresa; conocer a fondo los sistemas que hacen posible la dinámica de sus operaciones y producen las aplicaciones contables; navegar en los ciclos de ingresos, egresos, producción, tesorería e información.” (7:4)

A continuación, se mencionan algunas de las técnicas utilizadas para el levantamiento de la información:

- a) Entrevistas.
- b) Observaciones de campo.
- c) Obtención de evidencia documental.
- d) Combinación y aplicación simultánea de técnicas.
- e) Suficiencia y competencia de la información recopilada.

Luego de tener las técnicas para el levantamiento de información se pasará a documentar lo que obtuvimos de las técnicas utilizadas en la auditoria.

3.13 Documentación de Auditoría Interna

Los papeles de trabajo son registros que mantiene el auditor de los procedimientos aplicados como pruebas desarrolladas, información obtenida y conclusiones pertinentes a que se llegó en el trabajo.

Además, cada Auditor o unidad de dirección de auditoria, tiene por lo general ciertas preferencias por la manera exacta como se deben preparar los papeles de trabajo.

3.14 Aplicación de pruebas de auditoría

La aplicación de las pruebas de auditoría requiere la adopción de un criterio sobre la extensión de la información a analizar. Así mismo, tan importante como establecer la fuente de evidencia para cada afirmación, es señalar cuál va a ser el origen y cuál el destino de la prueba. Las conclusiones pueden ser erróneas, si el sentido que adopta la prueba no permite cumplir el objetivo que se trata de alcanzar.

Dado que no es práctico revisar la totalidad de las operaciones o transacciones (universo susceptible de auditarse) que se dan en la unidad administrativa, actividad o proceso sujeto a auditoría, debido al volumen o cantidad de éstas y al tiempo programado para la revisión. Este proceso se denomina pruebas selectivas y la determinación y selección del número de pruebas o muestras se hará con base en un muestreo.

3.15 Evaluación de la información

Por evaluación se entenderá el proceso mediante el cual se evalúa lo que está sucediendo o se está haciendo en la actividad sujeta a auditarse, así como la calidad de acción y los resultados obtenidos, contra lo que debe ser o lo ideal a hacer; en síntesis, es comparar lo que es con lo que debe ser, él debe ser implica un adecuado conocimiento del Auditor Interno de la teoría y práctica de lo que está evaluando.

3.16 Hallazgos y observaciones de auditoría

La Real Academia Española define esta palabra como la acción y efecto de hallar. También se utiliza ese término para definir a “a la cosa hallada”. La definición de este término refiere a una observación novedosa u original, de

algún aspecto de la realidad, normalmente un fenómeno natural. También suele denominarse popularmente de esta manera cuando se trata de algo sorprendente e inesperado.

En la Auditoría se le debe dar un sentido de recopilación y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, organización, condición u otro asunto que se haya analizado y evaluado y que se considere de interés o utilidad para los funcionarios de la entidad. Normalmente se le emplea en un sentido crítico y se refiere a deficiencias o debilidades presentadas a través del informe de auditoría; pero cabe señalar que también existen hallazgos positivos.

Un hallazgo de auditoría es algo que el Auditor ha observado o encontrado durante su examen. La información en la cual se basa está disponible en la entidad y posiblemente es conocida por otros. Es el resultado de la información desarrollada, una reunión lógica de datos y una presentación objetiva de los hechos y otra información pertinente. Un hallazgo es la base para una o más conclusiones y recomendaciones, pero éstas no constituyen partes del mismo.

3.17 Requisitos básicos de un hallazgo de auditoría

Los siguientes constituyen requisitos básicos de cualquier hallazgo de auditoría:

- a) Importancia relativa que merezca su comunicación;
- b) Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en los papeles de trabajo.
- c) Objetivos.
- d) Basado en una labor suficiente como para respaldar conclusión y recomendación resultante.

e) Convinciente a una persona que no ha participado en la auditoría.

Para este caso utilizaremos estos criterios para el hallazgo:

- Hallazgo: Aquí estará localizada la importancia que se desea comunicar.
- Criterio: Es el criterio evaluado de Responsabilidad Social Empresarial.
- Causa: Será el origen que ocasiono este hallazgo.
- Efecto: lo que creemos que afectara al futuro el hallazgo detectado.
- Comentario de la Administración: es lo que nos pudieron dar información sobre dicho hallazgo.
- Recomendación: donde se podrá dar la sugerencia apropiada para la solución de dicho hallazgo encontrado.

3.18 Comunicación de resultados

La auditoría interna debe percibirse como un mecanismo de control que brinda asesoría y agrega valor a la gestión institucional apoyando a la administración mediante la generación de recomendaciones al mejoramiento del sistema de control interno; asimismo proporciona una seguridad razonable de la actuación de la administración. Desde esa perspectiva, la comunicación de los resultados es vital para la consecución del objetivo de la auditoría interna.

La etapa de comunicación de resultados es la más crítica, considerando que por sí misma no consiste sólo en transmitir información, sino en establecer una comprensión mutua entre las partes que interactúan. Durante una comunicación también intervienen filtros que distorsionan los mensajes, es por esto que las partes deben asegurarse de que no existen problemas de comunicación y que el mensaje ha llegado en forma correcta.

Informe a la alta dirección y al Consejo El director de Auditoría Interna debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de

auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo. (8:12)

Al emitirse y comunicarse los resultados de la auditoría se pretende cumplir con la norma internacional de auditoría interna 2400 comunicación de resultados.

“Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.”
(8:17)

3.19 Monitoreo y seguimiento

Las especificaciones del monitoreo y seguimiento se refieren esencialmente a la definición de los parámetros a medir, la frecuencia recomendada para efectuar las mediciones, los sitios o los momentos en los cuales se deben realizar las técnicas aplicables luego de la comunicación de resultados en la Auditoría interna.

a) Monitoreo

El director de auditoría interna debe establecer y mantener un sistema de monitoreo de las acciones emprendidas sobre los resultados comunicados a la dirección general.

b) Seguimiento

El seguimiento es un proceso mediante el cual los auditores internos evalúan la adecuación, efectividad y oportunidad de las acciones adoptadas por la

administración sobre las observaciones y recomendaciones reportadas, incluyendo las de Auditores externos y otros Auditores. Este proceso incluye también la determinación de la dirección general y/o el consejo ha asumido el riesgo de no tomar acciones correctivas sobre las observaciones reportadas.

CAPÍTULO IV
EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UN BANCO PÚBLICO
NACIONAL

(CASO PRÁCTICO)

Nota: Tanto su constitución, razón social como los aspectos financieros y operativos del El Banco Público Nacional, son ficticios, utilizados únicamente con fines didácticos.

4.1 Antecedentes

El Banco Público Nacional fue fundado de conformidad con las leyes de la República de Guatemala el 7 de octubre de 1930, con un capital de Q 2,000,000.00 provenientes del empréstito celebrado el 16 de agosto de 1930, entre la República de Guatemala y la Compañía de Fósforos y Más,S.A de Estocolmo –Suecia-, y la financiera COP – Holanda, cuenta con 38 sucursales distribuidas en la Ciudad de Guatemala, su personal tanto administrativo como operativo asciende a 1075 personas

El Banco Público Nacional está enfocado principalmente con los préstamos con hipotecas y la colocación de créditos en diferentes formas y condiciones, como también la captación de dinero del público a plazos en moneda nacional y extranjera, además presta servicios a terceros, para lo cual cuenta con políticas, normativas y reglamentos, externos como internos.

se caracteriza por ser un banco solidario con sus clientes, trabaja en base a integridad, respeto, responsabilidad, calidad de servicio, trabajo en equipo y entusiasmo, valores que garantizan que clientes y empleados se sientan satisfechos con la institución.

principalmente orientado a satisfacer y apoyar a las clases trabajadoras del país mediante financiamientos, rápidos, sencillos y oportunos que permitan a sus clientes la materialización de sus sueños, para lo cual se encarga de capacitar constantemente al personal involucrado en el proceso de otorgamiento de créditos y así seguir con políticas y procedimientos previamente establecidos y autorizados.

Misión

Es una Institución Financiera que cuenta con la garantía incondicional e ilimitada del Estado, que desde 1930 contribuye al desarrollo económico y social del país ofreciendo un portafolio integral de productos y servicios financieros.

Visión

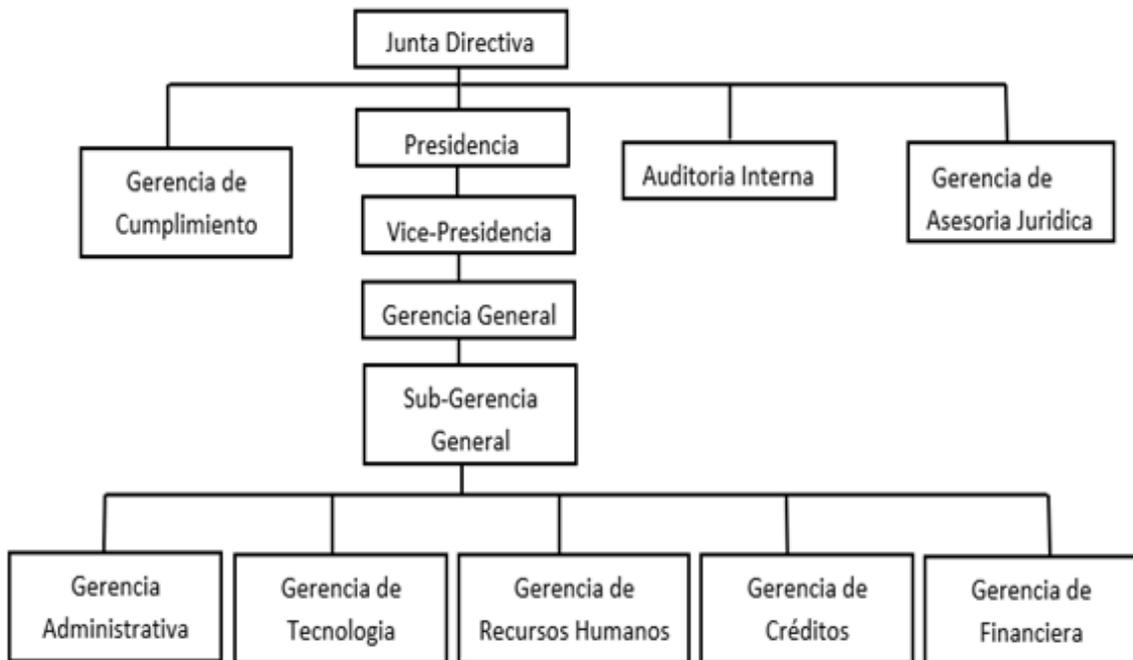
Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilita productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país.

Valores

El banco Público nacional fomenta una cultura basada en valores, principios éticos, confianza y respeto a la dignidad tales como:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Respeto
- Laboriosidad

Estructura Organizacional del Banco Público Nacional



Fuente: elaboración propia con base en información facilitada por distintas entidades bancarias en investigación de campo.

Nota: Para efectos prácticos, se despliegan únicamente los departamentos que comúnmente dependen de cada gerencia.

4.2 Nombramiento de Auditoría Interna

No. A01-2019

A: Abner Armando Diéguez Lezana - Auditor asistente
De: Director de Auditoría Interna
Asunto: Nombramiento para evaluación de cumplimiento a la
responsabilidad social empresarial.
Fecha: 05 de enero 2019

Se le notifica ha sido nombrado para realizar la evaluación del cumplimiento de responsabilidad social empresarial por parte del banco, como parte de la serie de evaluaciones que se realizarán en el presente año en cumplimiento a la Norma ISO 26,000. Para el efecto deberá considerar los criterios de responsabilidad social empresarial incluidos en el plan operativo quinquenal de la gerencia general y aprobados por la junta directiva.

Con el objetivo de contar con una evaluación eficaz se le solicita considerar el periodo de 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Es indispensable que cumpla con el proceso de planificación de la evaluación, elaboración de papeles de trabajo de respaldo y un informe que detalle los resultados obtenidos, así como: principales hallazgos detectados y recomendaciones relacionadas.

La evaluación deberá ser realizada del 06 de enero al 28 de febrero del 2020 por lo que el informe deberá ser entregado a más tardar el 11 de marzo del 2020.



f) _____

Lic. Armando Diéguez
Director de Auditoría Interna

4.3 Planificación

Banco Público Nacional Evaluación de cumplimiento a la responsabilidad social empresarial Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019

Objetivo

Determinar los elementos necesarios para que el auditor realice el trabajo de campo e informe de la evaluación del cumplimiento de responsabilidad social empresarial en el banco, los cuales ayudara alcanzar los objetivos propios de la unidad de Auditoría Interna en cuanto a: aseguramiento, del cumplimiento definido por el órgano de vigilancia externa.

Alcance

Se evaluará procesos, políticas y directrices relacionadas con el cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial bajo los criterios de trabajadores, intereses del Estado, proveedores, cumplimiento ante entidades supervisoras, clientes, y comunidad tomando como referencia el periodo de enero a diciembre 2019.

Muestra

Basándose en Responsabilidad Social Empresarial se consideró un muestreo por atributo, los cuales son los siguientes:

Trabajadores

Se consideró que tenga relación con ejecución de procesos de RSE

- Funciones de supervisión
- Nos permita corroborar la información
- Facultado para proporcionar información

- Empleado beneficiado por las acciones de RSE

Directivos

- Conocer directrices emitidas

Proveedores

- Directrices emitidas
- Políticas
- Códigos de ética
- Medios de comunicación

Administración Pública

- Área de influencia de oficinas centrales
- Bajo técnicas de observación vamos a comprobar la influencia de un banco público en una comunidad

Comunidad Local

- Área de influencia de oficinas centrales
- Bajo técnicas de observación vamos a comprobar la influencia de un banco público en una comunidad

Riesgo de Control:

1. Falta de medidores de desempeño en cuanto a los criterios de responsabilidad social empresarial.
2. Bajo nivel de competencia de los supervisores o Gerentes a cargo del cumplimiento de los criterios de responsabilidad social empresarial.
3. Involucramiento parcial no suficiente de parte de los miembros de junta directiva para el cumplimiento de los criterios de responsabilidad social empresarial en el banco, lo cual dificulte obtener información clave al momento de las entrevistas.

Técnicas y pruebas

- Entrevistas.
- Observación.
- Inspección documental.
- Elaboración de matrices para compilar información clave de los criterios de responsabilidad social empresarial.
- Análisis.
- Cuestionario.

Recursos

Humanos

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

- a) Un supervisor de la evaluación, que será el Director de Auditoría Interna.
- b) Un auditor encargado de realizar la evaluación, que será Abner Armando Diéguez Lezana.

Tecnológicos:

- a) 1 Equipo de cómputo (laptop).
- b) Acceso a redes informáticas (internet).
- c) Otros que se consideren necesarios.

Físicos:

- a) Oficina donde se realizará el trabajo de aseguramiento.
- b) Documentación proporcionada para las pruebas de los criterios de responsabilidad social empresarial.

Materiales

Para el desarrollo de la presente evaluación se hará uso de papel bond simple y membretado, lapiceros, artículos de oficina, fotocopidora, equipo de cómputo, impresoras y sumadoras.

Cronograma de actividades.

Actividades	ene-20					feb-20					Mar-20	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2
Planificación												
Desarrollar el plan de evaluación que detalle la naturaleza, objetivos, alcance y recursos requeridos												
Desarrollar el programa de evaluación detalle los procedimientos requeridos para completar la auditoria												
Ejecución del trabajo de auditoria												
Evaluar al componente de entorno de control												
Desarrollar entrevistas narrativas												
Documentar pruebas de cumplimiento												
Evaluar al componente de evaluación de riesgos												
Evaluar al componente de actividades de control												
Documentar pruebas de cumplimiento y sustantivas												
Evaluar al componente de comunicación e información												
Desarrollar entrevistas narrativas												
Documentar pruebas de cumplimiento y sustantivas												
Evaluar al componente de supervisión												
Preparación del borrador del informe												
Elaboración del informe												
Revisión de informe con Director de Auditoria Interna												
Presentación preliminar (borrador) de informe a la Dirección Financiera												

4.4 Programa de Evaluación

Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento a la responsabilidad social empresarial
Período del 01 de enero al 31 diciembre de 2019

Objetivo

Establecer una metodología para el alcance de los objetivos de la evaluación, las actividades y procedimientos que se llevarán a cabo en la evaluación serán las siguientes:

No	Procedimiento	Ref.
<u>Criterio de Trabajadores</u>		
1	Visitar cuatro sucursales del Banco y las administrativas ubicadas en la zona uno de la capital y observe las condiciones de trabajo comparándolas posteriormente con la declaración de RSE obtenida de la entrevista y documentación entregada.	T
2	Entrevistar al jefe de agencia y dos empleados de cada sucursal documentando y confirmando el cumplimiento de RSE.	T
3	Documentar discrepancias derivadas de la comparación.	T
<u>Criterio de Proveedores</u>		
1	Solicitar una entrevista al jefe de compras, Entreviste y preguntar sobre la aplicación de criterios de negociación justa y si se pone en práctica el involucramiento de los proveedores de RSE.	P
2	Comparar la información obtenida de esta entrevista contra las respuestas obtenidas.	P

Criterio de Administración Pública:

1	Basándose en la información recabada en la visita a las instalaciones programada, solicitar una entrevista con el Gerente de Riesgos.	AP
2	Entrevistar y preguntar sobre: a- Reglamento de asociación a partidos políticos por parte de la entidad y de los colaboradores. b- Reglamento de Corrupción y su funcionalidad. c- Cumplimiento de la ley contra el lavado de dinero y otros activos financiamiento al terrorismo.	AP
3	Indagar acerca de la filosofía manejada por el Banco en relación de la afiliación con Partidos Políticos de parte de sus funcionarios y empleados. Adicionalmente obtener evidencia relacionada a sanciones emitidas por este tema.	AP
4	Compare la información obtenida de esta entrevista contra las respuestas obtenidas en el punto anterior.	AP
5	Documentar el cumplimiento del criterio de RSE sobre la administración pública.	AP

Criterio de Administración Pública:

1	a. En la visita a sucursales e instalaciones del banco entrevistamos directamente a 5 clientes considerando un enfoque de preguntas en un cuestionario de RSE. b. Indagar sobre encuestas, de satisfacción realizadas ante clientes en el último año y evaluar el tratamiento que se le dio a los resultados.	C
---	--	----------

Criterio de Directivos:

1	Obtenga el código de ética solicitándolo al Gerente de Riesgos.	D
2	Compare con la definición de misión, visión, valores y enfoque de RSE de la organización.	D
3	En la visita definida en a las instalaciones, observe el cumplimiento de los reglamentos internos.	D
4	Examine Documentar publica relacionada a la reputación de los directivos, cumplimiento de objetivos institucionales e imagen general del banco. Documente hallazgos detectados.	D

Criterio de Comunidad Local:

1	Evaluar si el Código de ética contempla los manuales para solucionar las crisis con las comunidades.	CL
2	Documentar discrepancias derivadas de la comparación.	CL
3	En la visita definida a las instalaciones de este programa, observar las condiciones de las comunidades aledañas al banco y sucursales comparando con la declaración de RSE en la entrevista y documentación entregada.	CL
4	Documentar las discrepancias derivadas de la comparación.	CL
5	Realizar matrices de Evaluación según criterios utilizados de RSE.	CL
6	Realizar el cruce de Papeles de Trabajo.	CL
7	Elabore el Informe de la Evaluación conteniendo hallazgos y recomendaciones.	CL

f) 

Lic. Armando Diéguez
Director de Auditoría Interna

4.5 Índice de Papeles de Trabajo
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019

PRUEBAS	Papeles de Trabajo	Página
Memorándum descriptivo de trabajadores	T	69
Matriz de evaluación criterio de trabajadores	T-2	71
Evaluación del criterio de trabajadores	T-4 – T-7.1	73 a la 87
Memorándum descriptivo de proveedores	P	88
Matriz de evaluación criterio de proveedores	P-2	90
Evaluación del criterio de proveedores	P-3 – P-5.2	91 a la 115
Memorándum descriptivo de administración pública	AP	116
Matriz de evaluación criterio de administración pública	AP-2	118
Evaluación del criterio de administración pública	AP-3 – AP-5	118 a la 134
Memorándum descriptivo de directivos	D	135
Matriz de evaluación criterio de directivos	D-1	136
Evaluación del criterio de directivos	D-4 – D-5.11	137 a la 150
Memorándum descriptivo de comunidad local	CL	151
Matriz de evaluación criterio de comunidad local	CL-2	153
Evaluación del criterio de comunidad local	CL-4 – CL-6.10	155 a la 168
Memorándum descriptivo de clientes	C	169
Matriz de evaluación criterio de clientes	C-2	171
Evaluación del criterio clientes	C-4 – C-6	173 a la 179
Cédula de Marcas	Z	180

**4.6 Evaluación del Criterio Trabajadores
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019**

PT	T
Elaboró:	AADL
Fecha:	06/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	08/01/2020

Memorándum descriptivo

Objetivo

Evaluar la eficacia de las acciones de la alta gerencia del banco para lograr el cumplimiento de trato equitativo de los empleados.

Trabajo realizado: ✓

Nos reunimos con la gerencia de recursos humanos para solicitarle información específica acerca de la calidad de las relaciones entre empleados y niveles medios/ gerenciales, indicándonos que las últimas mediciones del clima laboral, donde nos enseñó la propuesta. // **Ver PT – T-4**

De acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de distintas gerencias reflejó cierta inconformidad porque no todos los gerentes se han alineado con la filosofía de motivar al empleado y evaluarlo constantemente, con el fin de corregir las llamadas de atención o premios que se otorgan.

También nos indicó la gerencia de recursos humanos que en los últimos 2 años la junta directiva no ha autorizado aumentos salariales relevantes, por falta de recursos financieros y, en varios casos, no han otorgado ningún aumento a gerencias. // **Ver PT – T-5**

Para corroborar lo dicho por la gerencia de RH, procedimos a entrevistar a un empleado de cada una de las áreas tomándolos al azar bajo los siguientes criterios:

- Trabajadores con menos de un año de contrato de vigencia del contrato.
- Trabajadores con 5 años de antigüedad.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Memorándum descriptivo

PT	T-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	06/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	08/01/2020

- Empleados con 10 años de antigüedad
- Empleados con más de 10 a 20 años de antigüedad

A cada uno de los empleados se le pidió que expresaran su apreciación acerca de las relaciones con gerentes y el trato que recibían, el resultado puede verse en la respuesta de los cuestionarios utilizados. // Ver PT – T-6

Durante las entrevistas también obtuvimos evidencia que se han dado despidos en el último año, lo cual ha provocado la recarga de responsabilidades y condiciones de los puestos dejados vacantes disponibles, para los empleados que realizaban otras funciones, lo cual ha ocasionado quejas y exposición a riesgos a fraude por inadecuada segregación de funciones; al indagar a la gerencia de recursos humanos acerca de la actualización de perfiles de puestos y contratos de los empleados mencionados nos indicó que no se han hecho los cambios, lo cual expone al banco a posibles sanciones y demandas laborales. // Ver PT – T-7

Conclusión:

El banco cumple considerablemente con el principio de responsabilidad social empresarial relacionado el trato equitativo de los colaboradores ya que existe incumplimientos relevantes que han provocado una baja calificación en las encuestas trasladadas de clima laboral y exposición a errores e irregularidades relacionados, por lo que se considera que la gestión de la gerencia general y controles aplicados son ineficaces.

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Matriz de Evaluación criterio de Trabajadores**

PT	T-2
Elaboró:	AADL
Fecha:	07/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	09/01/2020

Criterio del Área de Trabajadores				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
Respetar la diversidad de género, la dignidad, seguridad, salud y desarrollo personal y familiar, promoviendo la accesibilidad a puestos de trabajo bajo cumplimiento de la legislación favoreciendo la estabilidad laboral a través de hacer parte al trabajador en la toma de decisiones en función a no verse afectado.	1. En algunas áreas/departamentos existe mala comunicación entre gerentes y empleados, derivado del estilo gerencial impositivo basado únicamente en la adhesión a políticas y normas legales; lo anterior tiene su origen en el temor de ciertas gerencias (gerencias de negocios), respecto posibles sanciones de parte de la SIB y la gerencia general, lo cual deteriora las relaciones laborales.	1. Existen reuniones mensuales entre la gerencia general y gerentes de departamento, a su vez cada gerencia lleva a cabo reuniones quincenales con los mandos medios para el monitoreo del desempeño y discusión de temas preponderantes del departamento. El departamento de recursos humanos ha incluido en su plan estratégico el fomento de temas de liderazgo y trabajo en equipo a través de capacitaciones.	1. A nivel general, las estrategias de definir reuniones y capacitación funcionan para el alcance de objetivos, sin embargo, la actividad de control pierde eficacia a niveles de personal operativo, ya que solamente en el departamento de recursos humanos existen sesiones motivadoras enfocadas en la mejora de la comunicación, en los demás departamentos no se nos presentó evidencia de dicha actividad y la mayoría de justificaciones fueron falta de tiempo o considerar que es responsabilidad de recursos humanos únicamente. Por lo cual el control es ineficiente.	T

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Matriz de Evaluación criterio de Trabajadores**

PT	T-3
Elaboró:	AADL
Fecha:	07/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	09/01/2020

Criterio del Área de Trabajadores				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
	<p>2. Clima laboral y bajos salarios que provoquen exposición a riesgo de fraudes por incentivos asociados a las necesidades de los trabajadores.</p>	<p>2. La gerencia general y gerencia de RH realizan evaluaciones de desempeño de forma anual, la cual sirve de base para la proyección de aumentos salariales, los cuales se otorgan de acuerdo con el porcentaje autorizado por la junta directiva; sin embargo, reconoce que dichos aumentos en los últimos 3 años no han sido relevantes por lo que han tenido fugas de talentos y en algunos casos fraudes derivados de manejo de efectivo por parte de empleados con salarios bajos.</p>	<p>2. Los controles son ineficientes en cuanto al esfuerzo de la gerencia general en tratar de estabilizar el clima organizacional por falta de salarios competitivos en el mercado; sin embargo, la mayor responsabilidad recae sobre los miembros de junta directiva, quienes no han autorizado un crecimiento salarial acorde a los objetivos alcanzados.</p>	T-1

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Propuesta de Evaluación

PT	T-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

I. Objetivos

a. Objetivo general

Elaborar un diagnóstico técnico e integral del clima laboral de la Gerencia Administrativa con la finalidad de brindar un plan de acción para que se trabajen las áreas de mejora identificadas.

b. Objetivos específicos

1. Conocer la percepción de los colaboradores CON relación al clima laboral de la Gerencia Administrativa del Banco.
2. Identificar los factores en los que hay oportunidad de mejora, para que la Gerencia Administrativa del Banco cuente con la información que les permita una mejor gestión del capital humano.
3. Establecer un plan de acción para mejorar el clima laboral.

El Banco pretende brindar a sus colaboradores un ambiente laboral fundamentado en valores y principios que promueven la equidad y el trabajo en equipo, bajo un entorno libre de conflictos, que motive y fomente la cooperación entre compañeros de trabajo”. Basados en los siguientes factores:

1. Salud e higiene laboral:

Es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

2. Valores y principios:

Nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Propuesta de Evaluación

PT	T-4.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

Nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

3. Equidad:

Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.

4. Manejo de conflictos laborales:

Es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.

5. Trabajo en equipo:

Evalúa el ambiente de integración y compañerismo existente en el área de trabajo y en la institución en su conjunto, y dentro de este factor, las relaciones interpersonales, la disponibilidad a compartir responsabilidades y la cooperación para alcanzar las metas institucionales.

6. Motivación de forma integral al personal:

Evalúa los niveles de reconocimiento y las oportunidades que el empleado considera que se le brindan dentro de la institución. Adicionalmente, la percepción de estar remunerados equitativamente de acuerdo a la función dentro de la Institución y en comparación con otras. Complementariamente, los beneficios y oportunidades de ascenso; así como la estabilidad laboral.

II. Metodología

Para realizar el Diagnóstico de Clima Laboral, se utilizó un sistema de encuesta en línea a través del programa LimeSurvey, por medio del cual se

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Propuesta de Evaluación

PT	T-4.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

Garantizó que se conservaría el anonimato de las personas que contribuyeran en responder la encuesta, para ello se contó con el apoyo de la Gerencia de Tecnologías de la Información. A continuación, se describe el procedimiento desarrollado para obtener los datos base para la elaboración del presente documento.

Elaboración de Propuesta de Medición de Clima Laboral	La Gerencia de Recursos Humanos elaboró una propuesta, en la que determinó la metodología a seguir, se formuló la boleta según los factores de medición y se validó con las autoridades correspondientes.
	La boleta de encuesta se formuló a partir de 10 preguntas , con respuestas de (SI) y (NO); si la respuesta era positiva, se solicitó cualificar el factor evaluado, utilizando la escala de uno (1) a cinco (5).
Digitalización de la Boleta	La Gerencia de Recursos Humanos gestionó ante la Gerencia de Tecnologías de la Información el apoyo para digitalizar la boleta utilizando el programa LimeSurvey. Se estableció enviar la encuesta al 100% de la población que se encuentra funcionalmente en la Gerencia Administrativa.
Aplicación de la encuesta	La Gerencia de Recursos Humanos, envió a los trabajadores vía correo electrónico el Link donde podían ingresar para responder las encuestas este estuvo disponible por un periodo de 15 días.
Tabulación de datos	La Gerencia de Tecnologías de la información a través del programa establecido tabuló los datos y proporciono los resultados a la Dirección de Recursos Humanos para su análisis.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Encuesta sobre clima laboral

PT	T-4.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

ENCUESTA

Previo a iniciar el análisis de la encuesta es imperativo indicar que los datos que se analizarán a continuación representan al 56% de los colaboradores de las diferentes Gerencias del Banco.

1. ¿Cuándo ingresó a laborar al Banco, ¿le fue proporcionada la inducción general para conocer las normas y políticas de la institución?
2. ¿El Banco cuenta con procesos de planificación estratégica, análisis de cargos del manual de puestos y funciones, evaluación del desempeño y fortalecimiento de la normativa interna? ¿Tiene conocimiento de ellos?
3. ¿La Dependencia donde labora le brindó una inducción al puesto adecuada?
4. ¿Su jefe le proporciona lineamientos claros para la realización de sus labores?
5. ¿En el Banco la cultura se caracteriza por ser una cultura de respeto y apoyo entre los compañeros de trabajo?
6. ¿El Banco cuenta con un protocolo de seguridad para la prevención de riesgos para sus trabajadores?
7. ¿Existe adecuada comunicación con su jefe superior inmediato?
8. ¿Su jefe lo apoya en la resolución de problemas cuando se presentan?
9. ¿En la dependencia donde labora, es prioritaria la mejora continua de la calidad de los servicios y el cumplimiento puntual con su salario?
10. ¿Le reconocen su trabajo y le resaltan la importancia que tiene para la institución?

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Respuestas de la evaluación**

PT	T-4.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

No	Pregunta	Respuesta	Conclusión
1	<p>Cuando ingresó a laborar al Banco, ¿le fue proporcionada la inducción general para conocer las normas y políticas de la institución?</p>	<p>SI = 68% No = 31%</p>	<p>En términos generales de acuerdo con los resultados de la encuesta se evidencia que la mayoría recibe la inducción relacionada a las normas y políticas del banco de una forma adecuada, pero es importante resaltar que hay un porcentaje que se necesita atender de forma inmediata.</p>
2	<p>1. ¿ Banco cuenta con procesos de planificación estratégica, análisis de cargos del manual de puestos y funciones, evaluación del desempeño y fortalecimiento de la normativa interna. ¿ Tiene conocimiento de ellos?</p>	<p>SI = 65% No = 35%</p>	<p>El resultado fue favorable ya que es importante que orienten a desarrollar de una mejor forma y ordenada el trabajo dependiendo las funciones del puesto que desempeñan dentro de la unidad de trabajo</p>
3	<p>¿La Dependencia donde labora le brindó una inducción al puesto adecuada?</p>	<p>SI = 77% No = 22%</p>	<p>Las personas encuestadas indicaron su satisfacción, tomando en cuenta que la inducción al puesto es muy importante para quien lo desempeñe y así conozca las funciones específicas que según el puesto funcional le corresponde desarrollar, por lo tanto, buscar una alternativa para subir el porcentaje y así lograr alcanzar los objetivos de la Institución.</p>

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Respuestas de la evaluación**

PT	T-4.5
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

No	Pregunta	Respuesta	Conclusión
4	¿Su jefe le proporciona lineamientos claros para la realización de sus labores?	SI =78% No = 22%	El personal encuestado manifiesta sentirse satisfecho con los lineamientos que le proporciona su jefe inmediato para realizar su trabajo, también se observa en la recibe lineamientos claros para realizar sus funciones.
5	¿En el Banco la cultura se caracteriza por ser una cultura de respeto y apoyo entre los compañeros de trabajo?	SI =80% No = 20%	Existe cultura de respeto y apoyo entre los compañeros de trabajo de la gerencia Administrativa, según los resultados se evidencia que la mayoría manifiesta compañerismo dentro del equipo de trabajo, se puede observar que el personal encuestado se siente satisfecho con el trabajo en equipo que se realiza en la Gerencia Administrativa.
6	¿El Banco cuenta con un protocolo de seguridad para la prevención de riesgos para sus trabajadores?	SI =76% No = 24%	Es importante resaltar que la percepción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa con relación a la seguridad responde que el Banco cuenta con un protocolo de seguridad, a la vez tomar en cuenta que no se debe descuidar ese aspecto ya que es importante trabajarlo para elevarlo y así obtener un 100% de satisfacción.
7	¿Existe adecuada comunicación con su jefe superior inmediato?	SI =90% No = 10%	Según la percepción de los trabajadores obtuvo un nivel de satisfacción muy buena, es importante resaltar que la mayoría tiene una buena relación con su jefe inmediato por lo que se percibe que mantienen una comunicación constante.

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Respuestas de la evaluación**

PT	T-4.6
Elaboró:	AADL
Fecha:	08/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/01/2020

No	Pregunta	Respuesta	Conclusión
8	¿Su jefe lo apoya en la resolución de problemas cuando se presentan?	SI = 76% No = 24%	Tomando en cuenta que la mayoría de los trabajadores de la Gerencia Administrativa se sienten apoyados por su jefe inmediato, lo que nos indica que la percepción general que tienen los trabajadores es positiva; contrario a ello, se observa un bajo porcentaje de los colaboradores que manifestaron que el apoyo es mínimo.
9	¿En la dependencia donde labora, es prioritaria la mejora continua de la calidad de los servicios y el cumplimiento puntual con su salario?	SI = 76% No = 24%	Como resultado se observa en la tabla que un 86% percibe que la calidad de los servicios se enfocan en entender las necesidades de los trabajadores y que por consiguiente los servicios que presta cada departamento son satisfactorios, No obstante, los datos que están por debajo de la media, 14% NO, denotan mínima insatisfacción en cuanto al servicio que se les brinda, lo que implica que se debe orientar a los colaboradores para identificar las áreas de mejora y fortalecer los servicios que presta la Dirección.
10	¿Le reconocen su trabajo y le resaltan la importancia que tiene para la institución?	SI = 86% No = 14%	se puede indicar que es un factor muy importante para estar motivados, los criterios en la gráfica muestran la satisfacción de la mayoría, en tal virtud es importante elevar el porcentaje de satisfacción.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Acta Junta Directiva sobre aumentos

PT	T-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

ACTA DE JUNTA DIRECTIVA ORDINARIA
No. 0699-2019

En la ciudad de Guatemala siendo las 04:00 p.m. del día 12 de junio del 2019, se reunieron en la Sala de Junta Directiva del Banco Público Nacional en 12 calle 11-72 de la zona 1, por solicitud del Gerente Administrativo, según oficios de invitación extendidos el día 06 de junio del 2019, con el fin de celebrar Reunión Ordinaria de Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos, donde se desarrollará el siguiente orden del día así:

ESTUDIO SOLICITUD AUMENTO SALARIAL A FUNCIONARIOS DEL BANCO PÚBLICO NACIONAL PARA LA VIGENCIA 2019.

Con relación a este punto el Gerente Administrativo manifiesta que en los últimos 8 años el banco público nacional no ha tenido aumento salarial y se ha tenido un mejor rendimiento económico en estos últimos 5 años, por lo cual pide la autorización para el incremento legal de salarios y con esta motivación propone un incremento a los salarios del personal del banco público nacional, por lo cual solicita a la Junta Directiva la autorización para el incremento.

El presidente pregunta, que cuanto fue el incremento proyectado en el presupuesto 2019 y qué ajustes se deben hacer para el incremento, con el ánimo de dar respuesta a esta interrogante toma la palabra el Gerente Financiero, quien informa que en el presupuesto quedó proyectado sin ningún aumento salarial ya que al hacer la proyección presupuestaria se presentaría un déficit de nómina, recursos que se pueden garantizar con un traslado presupuestal.

Basado en lo anterior la Junta Directiva por unanimidad no aprueba el aumento salarial propuesto por el Gerente Administrativo para que haga los trámites pertinentes para cumplir con esta decisión. La Junta Directiva con el ánimo de no generar desigualdad con el resto de personal, le sugiere a la gerencia que se estudie la posibilidad de aumentar el salario en un 1% al personal, para el periodo siguiente, pero que se envíe un estudio al área jurídica de conceptualización jurídica, supeditando dicha autorización al concepto que emitan las autoridades mencionadas y que en una nueva reunión de Junta Directiva se determine si es factible o no el aumento salarial.

Elmer Alberto López Rodríguez
Presidente Junta Directiva

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Encuesta sobre clima laboral

PT	T-6
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

I. Descripción

La necesidad de planificar en las organizaciones es tan obvia y grande, que es difícil encontrar alguien que no esté de acuerdo con ella. Pero es aún más difícil aplicar los procesos de planificación en el recurso humano de las organizaciones, si no se cuenta con las técnicas necesarias para hacerlo.

Es preciso conocer las expectativas internas, es decir lo que esperan y piensan los directivos y el propio personal, que son que llevarán adelante y obtendrán beneficios del proceso. Dentro de este análisis también es importante considerar las fortalezas y debilidades, en las distintas áreas como son: Gerencia Administrativa, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Créditos, donde es necesario analizar factores internos para formular estrategias que incluyen la evaluación del desempeño de los recursos humanos y financieros.

Los recursos necesarios para administrar un negocio se dividen en cuatro clases: a) Dinero b) Instalaciones y equipo c) Materiales, abastecimientos y servicios, d) Personal (mano de obra). En la planificación, es necesario determinar la cantidad de cada uno de los recursos para llevar adelante las estrategias, por lo que es importante determinar la cantidad y clase de recursos necesarios, en función del periodo de planificación.

Método utilizado actualmente: para iniciar con este proceso, se decidió realizar la determinación de personas a través de la percepción de los responsables de procesos.

Método propuesto: se realizará la determinación de personas con un método más confiable, el cual se realiza de la siguiente manera:

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad
Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Encuesta sobre clima laboral

PT	T-6.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

Tabla 3.1	
Puesto:	Analista de sistemas de información.
Edad:	34 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Soltero
Tiempo laborado en la institución:	7 años

Tabla 3.2	
Puesto:	Recepcionista
Edad:	27 años
Sexo:	Femenino
Estado Civil:	Casada
Tiempo laborado en la institución:	2 años

Tabla 3.3	
Puesto:	Gerente de fianzas
Edad:	45 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Casado
Tiempo laborado en la institución:	20 años

Tabla 3.4	
Puesto:	Gerente de Créditos y Negocios
Edad:	58 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Casado
Tiempo laborado en la institución:	25 años

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad
Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Encuesta sobre clima laboral

PT	T-6.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

Tabla 3.5	
Puesto:	Jefe de Mantenimiento
Edad:	39 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Casado
Tiempo laborado en la institución:	12 años

Tabla 3.6	
Puesto:	Auxiliar Administrativo II
Edad:	25 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Soltero
Tiempo laborado en la institución:	1 años

Tabla 3.7	
Puesto:	Jefe de compras
Edad:	35 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Casado
Tiempo laborado en la institución:	8 años

Tabla 3.8	
Puesto:	Contador General
Edad:	62 años
Sexo:	Masculino
Estado Civil:	Casado
Tiempo laborado en la institución:	8 años

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Encuesta sobre clima laboral

PT	T-6.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

ENCUESTA

1. ¿En el Banco existe igualdad de oportunidades laborales, sin importar el género, etnia, edad, condición social o capacidades especiales?

2. ¿En la dependencia a donde pertenece, se agenda reuniones periódicas para la coordinación y ejecución de tareas, en donde participan los jefes y su equipo para análisis de resultados?

3. ¿En la dependencia donde labora, es fomentado el trabajo en equipo?

4. ¿El Banco brinda cursos y educación continua para su crecimiento y desarrollo laboral?

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Respuestas de la evaluación**

PT	T-6.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	10/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	13/01/2020

No	Pregunta	Respuesta	Conclusión
1	¿En el Banco existe igualdad de oportunidades laborales, sin importar el género, etnia, edad, condición social o capacidades especiales?	SI = 58% No = 42%	Los trabajadores consideran que no existe la igualdad de oportunidades, por lo que es importante elevar el resultado y tomar en cuenta que, en términos generales, se necesita hacer un análisis en el Banco y así reducir el porcentaje negativo para contar con un personal conforme, esto ayudará a que el trabajador se comprometa más con la Institución.
2	¿En la dependencia a donde pertenece, se agenda reuniones periódicas para la coordinación y ejecución de tareas, en donde participan los jefes y su equipo para análisis de resultados?	SI = 68% No = 32%	Se considera que, si existe coordinación con el jefe inmediato, donde participan juntamente con su equipo de trabajo para analizar los resultados obtenidos del trabajo, existiendo indicador que pueden inducir a lograr los objetivos en la dependencia y por ende en la Institución.
3	¿En la dependencia donde labora, es fomentado el trabajo en equipo?	SI = 84% No = 16%	Según los trabajadores perciben que, si se fomenta el trabajo en equipo, resultado que muestra un indicador importante para lograr integración como equipo de trabajo, para que se logre una misma línea y así alcanzar los objetivos deseados, lo que ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.
4	¿El Banco brinda cursos y educación continua para su crecimiento y desarrollo laboral?	SI = 66% No = 35%	Se considera que los trabajadores, manifiestan que el banco brinda cursos para enriquecer los conocimientos para ponerlos en práctica, así como la educación continua para el crecimiento y desarrollo laboral.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Perfil de Puestos

PT	T-7
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/01/2020

Formato Para la Contratación de Personal			
	Versión	No.1	
	Fecha	may-18	
Puesto Nominal:	Asistente Profesional, jefe, Asistente, Profesional III	Puesto funcional	Asistente de Contabilidad
Unidad Administrativa:	Gerencia de Servicios Administrativos		
Especialidad:	Administración, Contabilidad	Puesto funcional de quien Supervisa:	Jefe de Departamento
FUNCION PRINCIPAL DEL PUESTO			
Consolidar todas las actividades contables que se realizan en el Gerencia de Servicios Administrativos y< preparar la Programación Presupuestaria.			
RESPONSABILIDAD			
Por uso de maquinaria, equipo e instrumentos: Es responsable por el buen uso y cuidado del mobiliario y equipo que utiliza.			
Por manejo de información confidencial: Es responsable por documentos que se administran en la Gerencia Administrativa ameritan altos grados de reserva y discreción.			
Por toma de decisiones: Trabaja siguiendo instrucciones generales. Cuando surgen imprevistos delicados consulta con el Gerente.			
Por el trabajo de otros: No aplica.			
Manejo de Bienes y Valores: Documentos Contables			
MANEJO DE VALORES			
Internas:	Con el Gerente, Subgerente, jefe, y personal del banco.		
Externas:	Con autoridades y funcionarios de otras Entidades.		

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Trabajadores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Perfil de Puestos

PT	T-7.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	14/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	15/01/2020

Riesgos y Consecuencias			
Existe algún riesgo ocupacional en su área de trabajo: Si o No, en caso de ser afirmativo cuales son los riesgos; Si , Enfermedad profesional, estrés de vista y ergonómicas.			
HABILIDADES			
Cumplimiento de normas, iniciativa, orientado a resultados, responsabilidad, servicio al usuario, toma de decisiones, trabajo en equipo.			
FRECUENCIA			
DESCRIPCION	DIARIA	PERIÓDICA	EVENTUAL
Consolidar las actividades contables	X		
Elaborar pre-órdenes de compra en el sistema (SIGES)	X		
Verificar que se realicen las retenciones del impuesto al valor agregado e impuesto sobre la renta	X		
Orientar en materia del cumplimiento de la declaración jurada patrimonial, entre la Contraloría General de Cuentas	X		
Proponer transferencias presupuestarias	X		
Revisar la documentación del pago de viáticos	X		
Revisar el control y manejo de cuentas bancarias	X		
apoyar en la elaboración del Plan Operativo Anual de la Gerencia		X	
Proporcionar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad			X

**4.7 Evaluación del Criterio Proveedores
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019**

PT	P
Elaboró:	AADL
Fecha:	15/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

Memorándum descriptivo

Objetivo

Documentar y conocer las discrepancias observadas sobre el cumplimiento del reglamento de ética interno y conducta con relación a proveedores a través de la entrevista al jefe de compras.

Trabajo realizado ✓

Se realizaron entrevistas con el Gerente Administrativo y el equipo encargado de RSE al personal de compras, donde se aportaron sus experiencias aprendidas y verificaron los formatos previamente utilizados y procedimientos aplicados, y se procedió a realizar una evaluación y reevaluación a los proveedores y sus procesos con un enfoque para evitar la corrupción y favoritismo a proveedores y así tener un mejoramiento en los procesos y su mejor aplicación de la ley y reglamento interno de negociación justa y transparente y su involucramiento con proveedores.

⚠ // **Ver PT – P-3**

A través de la información obtenida en la entrevista, se informó y verificó que los proveedores pasan por proceso de selección a través de los requerimientos y puestos en el sistema de Guatecompras, a través de documentación de su empresa, cotizaciones que los proveedores suben al sistema para poder brindarle los bienes o servicios requeridos por el banco, finalizando con un contrato administrativo ya sea una cotización o licitación previo donde se acuerdan el compromiso que se mantiene en contra de la corrupción.

// **Ver PT – P-4 al P-4.19**

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Proveedores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Memorándum descriptivo

PT	P-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

También se verifico el criterios y formato para determinar y aplicar juicios para la evaluación, selección, evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar bienes, insumos y servicios de acuerdo con las bases de compras.

// Ver PT – P-5

Conclusión

Al haber entrevistado a las personas se pudo determinar de que no existen discrepancias en el trato que se le da a los proveedores, y pudimos observar su clasificación e importancia en la institución. sin embargo, por la falta de evidencia no se pudo corroborar el punto de vista del proveedor.

**Banco Público Nacional
Evaluación de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Proveedores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Matriz de Evaluación**

P-2	
PT	
Elaboró:	AADL
Fecha:	15/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	16/01/2020

Criterio de Proveedores			
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación
Mantener, de manera íntegra, el cumplimiento de cotizaciones, contratos y acuerdos con los proveedores, promoviendo la transparencia en la adquisición de productos o servicios, dando seguimiento a iniciativas aliadas en la mejora de su relación y nivel de satisfacción.	Ley de compras y contrataciones del estado, políticas de adquisiciones en manual del área de compras, código de ética del banco, principios de gobierno corporativo según resolución JM-62-2016.	Al comparar los requerimientos de las normativas de adquisición (ley de compras y contrataciones del estado) encontramos diversos requisitos obligatorios que el banco cumple, sin embargo, no se alcanza el nivel de cumplimiento en su PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES - PACC, que hace que aumente el riesgo de fraude o errores y deficiencias en el proceso de compras, lo cual es impactado por: 1) Incompetencias por desconocimiento y temor a sanciones en las juntas de cotización y licitación, 2) tiempos no cumplidos derivado a la segregación de funciones de los encargados de compras, 3) quejas en los proveedores en la transparencia en la apertura de plicas, 4) casos de fraccionamiento por decisiones mal planteados por autoridades superiores. Por lo tanto, se considera que el principio de RSE y no se cumple de una manera eficaz, siendo impactado por falta de cumplimiento de las políticas internas y con ello segregación de funciones.	Las relaciones con los proveedores, las cotizaciones y licitaciones, las bases para las compras directas, dictámenes, técnicos, se evalúan para que sean transparentes y libres de compras sesgadas, para el mantenimiento de un proceso de selección claro donde <u>le</u> brinde oportunidad a empresas de la comunidad en el aporte a las necesidades respecto a la actividad de la organización, promoviendo el desarrollo y alineación al cumplimiento del código de ética y leyes a cumplir.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Proveedores
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Plan anual de compras y contrataciones (PACC)**

PT	P-3
Elaboró:	AADL
Fecha:	15/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	16/01/2020

Producto	Rengión de Gasto	Código de Insumo	Nombre del Insumo	Presentación de Insumo	Características	Cantidad	Total	Modalidad de Compra
002-002-0001	131		Viáticos Exterior	n/a		10	120,000	Baja cuantía
002-002-0001	185		Cena	Evento		47	262,730	Baja cuantía
002-002-0001	189		Servicios de Capacitación	Evento		1	75,250	Baja cuantía
002-002-0001	211	2347	Almuerzo	Ración	Tipo: Alimento	1800	80,230	Contrato Abierto
002-002-0001	211	2793	Combustible	Vale	Monto: Q. 100.00	552	68,200	Compra Directa
002-002-0001	281	4858	Tóner	Unidad	Cartucho: T650h1	47	75,200	Compra Directa
002-002-0001	287	2345	Plancha de tabla yeso	Unidad	Ancho: 4 pies	500	44,000	Compra Directa
002-002-0001	275	3456	Cielo Falso	Unidad	Material: fibra mineral	800	69,500	Compra Directa
002-002-0001	279	2312	Lámpara de colgar	Unidad	Ancho: 60 centímetros	900	250,000	Cotización
002-002-0001	287	2345	Sillas ejecutivas	Unidad	Apoyo brazos: negro	230	120,000	Cotización
002-002-0001	322	2345	Estación de acoplamiento	Unidad	Replicador de puesto	30	75,500	Compra Directa
002-002-0001	275	2321	Carro para almacenaje	Unidad	Alto: 1.15	30	45,000	Compra Directa
002-002-0001	211	7845	Microbús	Unidad	Para 15 personas	5	1,200,000	Licitación
002-002-0001	211	3747	Computadores portátiles	Unidad	16 gigabyte	50	250,000	Cotización

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Proveedores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Experiencias aprendidas

PT	P-3.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

¿Qué hicimos?	¿Cómo lo hicimos?	¿En qué fallamos?	¿Qué podemos mejorar?	¿Qué aprendimos?
Para un evento publicado en el sistema GUATECOMPRAS, aparte de la documentación base se elabora un documento llamado base del evento que cumple con los requisitos mínimos.	Por medio de una reunión, se llegó al consenso que tipo de papelería se necesita para poder adjudicar a determinado proveedor.	No se falló, sino que se fortaleció y ampliaron los requisitos para poder evaluar y adjudicar de mejor manera los eventos.	Se mejoró y se logró el cumplimiento por parte de los proveedores.	Que se puede agilizar los procesos ya contando con la información que se les requirió previamente, así como tener más fundamento para adjudicar la compra.
En los años 2018 y 2019 se tiene el récord de compras del mismo insumo con diferentes especificaciones técnicas, lo que ocasionaba variedad de precios y calidad en los productos adquiridos.	A través de varias reuniones de trabajo con los enlaces administrativos de las agencias, se acordó que la sección de Normas homologaría a fin de realizar un solo evento.	Falta de unificación de criterios que permitiera establecer los parámetros para realizar compras consolidadas de los productos de mayor consumo que se solicitan en común.	Se optimizaron recursos como el tiempo de compra, recursos económicos y recursos humanos, al comprar únicamente dos veces al año con especificaciones estandarizadas.	Que se debe tener una buena comunicación con las Gerencias a fin de contar con un plan que considere este tipo de adquisiciones.
Para la adjudicación, la parte solicitante requería el bien de la oferta más costosa, aun cuando se les comunicó que las otras ofertas eran más favorables y cumplían con las especificaciones.	El solicitante por medio de un oficio especificó las razones por las cuales requería que la oferta más onerosa, era la que cumplía sus necesidades.	En los riesgos de recibir inconformidades por parte de las empresas oferentes, debido a que cumplían con las especificaciones solicitadas, a un menor precio.	Se mejoró en el sentido que se involucra a la parte solicitante quien es el que verdaderamente sabe que es lo que necesita y cuáles son las características clave.	Se logró concientizar que la parte solicitante podía formar parte de la decisión, a través de un oficio en donde solicitaba la adjudicación.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Proveedores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Formato de solicitud de compras y/o
Contrataciones de servicio

PT	P-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

BANCO PÚBLICO NACIONAL
CUADRO COMPARATIVO DE OFERTA

No: _____

Lugar y fecha: _____
Nombre del solicitante: _____ Cargo: _____
Dependencia: _____

Cantidad	Descripción	Código de insumo	Renglón presupuestario	Código de presentación	Sub producto

Justificación

f. _____

Solicitante

Nombre, firma y sello	
Verificación de no disponibilidad en almacén	
Disponibilidad presupuesta	

f. _____

Jefe de presupuesto

f. _____

Jefe de compras

f. _____

Gerente Administrativo

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Formato de cuadro comparativo de oferta

PT	P-4.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

BANCO PÚBLICO NACIONAL
CUADRO COMPARATIVO DE OFERTA

1. INFORMACIÓN GENERAL							
Solicitud de Compra y/o Contratación de Servicio							
Fecha:	<input type="text"/>					No.	<input type="text"/>
Dependencia:	<input type="text"/>						
2. DETALLE DE MATERIALES, SUMINISTROS, BIENES O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS							
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	Proveedores				Proveedor Autorizado	
		Oferta 1		Oferta 2			
		Precio Unitario	Precio Total	Precio Unitario	Precio Total		
3. PROVEEDOR(ES) ADJUDICADO(S)							
NIT	Nombre de proveedor o Razón social	Régimen Tributario	Monto		Criterio de adjudicación		
4. OBSERVACIONES							
5. NOMBRE, FIRMA Y SELLO							
Encargado de Compras		Jefe Administrativo			Vo.Bo. Autoridad Superior de la Dependencia		

* Precio - Tiempo de entrega - Características

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones

PT	P-4.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

1. ESPECIFICACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y COTIZACIÓN.

1.1 OBJETO

La licitación y cotización tiene como objeto recibir ofertas para la Adquisición de cincuenta “X” bien, con garantía y soporte de tres (X) años, para el uso al departamento, promovido por el Banco Público Nacional.

1.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No	Descripción del Proceso	Plazos y lugares predeterminados
1	Publicación de la convocatoria en GUATECOMPRAS.	XX de XX de 20XX.
2	Período para efectuar consultas.	Hasta el XX de XX de 20XX.
3	Período para responder consultas.	Hasta el XX de XX de 20XX.
4	Lugar, fecha y hora de presentación de ofertas.	Dirección del banco, departamento que se realizara y hora.
5	Lugar, fecha y hora de apertura de plicas.	Dirección del banco, departamento que se realizara y hora.
6	Plazo para evaluación de ofertas y adjudicación del concurso.	Hasta el XX de XX de 20XX.
7	Plazo para notificar la adjudicación.	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes de emitida la resolución.
8	Plazo para la suscripción del contrato.	Diez (10) días después de quedar firme la aprobación de la adjudicación.
9	Plazo para la suscripción del contrato.	Diez (10) días después de quedar firme la aprobación de la adjudicación.
10	Plazo para la presentación del Seguro de Caución de Cumplimiento de Contrato.	Dentro de los quince (15) días siguientes a la suscripción del contrato.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

2. CONDICIONES GENERALES

La Gerencia que “requirió el bien o servicio” del Banco Público Nacional, que en adelante se denominará “LA DIRECCIÓN”, invita a personas individuales, jurídicas, nacionales o extranjeras a presentar ofertas para la Adquisición de “bien requerido” con garantía y soporte de “x” años, para uso “en la gerencia que lo requiera”, promovido por la gerencia que “solicitó el bien”. De conformidad con las presentes Bases de Cotización, especificaciones generales, especificaciones técnicas mínimas y disposiciones especiales publicadas en la página de Internet de www.guatecompras.gt, con el número de operación de GUATECOMPRAS 8575940.

Para los efectos de pago al Proveedor, el mismo se realizará dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha en que fuere presentada la documentación completa que se estipule en el contrato, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento: en las dependencias del Banco Público Nacional 1) “LA DIRECCIÓN” emitirá el Comprobante Único de Registro (CUR); 2) La Dirección Financiera solicitará el pago y; 3) Tesorería, depositará al proveedor a través de acreditamiento en la cuenta bancaria indicada por éste.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

**3. DOCUMENTOS QUE EL OFERENTE DEBERÁ ACOMPAÑAR
DENTRO DE LA PLICA DE OFERTA**

3.1 Los documentos siguientes:

a. Carta de presentación, debidamente firmada, membretada y sellada por el oferente o Representante Legal, según el caso, en la cual se indique como mínimo: nombre completo, Documento Personal de Identificación DPI, razón social, domicilio fiscal, lugar para recibir notificaciones, teléfonos, correo electrónico, Número de Identificación Tributaria (NIT).

b. En el caso que el oferente sea una persona jurídica, adjuntar fotocopia legalizada del testimonio de la escritura pública constitutiva de sociedad, debidamente razonado por el Registro Mercantil General de la República, o en su caso certificación reciente en que conste que la entidad está debidamente inscrita en dicho Registro. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 108 del Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, las acciones deben ser nominativas.

c. Fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa y Patente de Sociedad. En el caso que el oferente sea una persona individual, únicamente deberá presentar fotocopia legalizada de la Patente de Comercio de Empresa.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.5
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

d. Fotocopia legalizada del documento que acredite la personería del representante legal, el cual debe estar debidamente inscrito en los registros respectivos, según sea el caso.

e. Original de la Póliza del Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta por el equivalente al uno por ciento (1%) del valor total de la oferta a favor del Banco Público Nacional, la que no deberá contener manchas, perforaciones, errores ni corrección alguna y deberá ser entregada dentro de bolsa de polietileno u otro material impermeable y transparente, que permita su visualización.

f. El oferente deberá llenar el formulario electrónico en el Sistema GUATECOMPRAS.

h. El oferente presentará la oferta impresa en el modelo generado en GUATECOMPRAS dentro de la Plica, firmada y sellada por el oferente o Representante Legal, según el caso, el cual deberá presentarse en forma física el día de la presentación de ofertas y electrónica en GUATECOMPRAS.

g. Certificación que enumera e identifica a los accionistas, directivos o socios que conforman la entidad, según corresponda. En el caso de las sociedades mercantiles, únicamente podrán participar las que emitan acciones nominativas.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.6
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

4. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El oferente debe cumplir para la elaboración de su oferta con las formalidades siguientes:

- a. La oferta debe redactarse y presentarse por escrito en idioma español.

- b. La oferta debe presentarse en forma legible, ordenada, con índice, foliando todo el expediente, de tal forma que sea posible su estudio, consulta y verificación de manera ágil y sin lugar a dudas o contradicciones, se exceptúa la foliación del documento que contiene el Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta.

- c. La oferta no debe contener errores, enmiendas, correcciones, borrones o raspaduras, ya que las mismas implican su no consideración y/o descalificación, sin responsabilidad alguna de “LA JUNTA DE COTIZACIÓN O LICITACIÓN”.

- d. Los precios de la oferta deberán ser fijados en quetzales tanto en números como en letras, indicando precios unitarios y total. De igual manera, el precio debe incluir derechos aduanales, impuestos, seguros, pasajes, viáticos y demás gastos que conlleven la entrega de los bienes.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de cumplimiento de RSE
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.7
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

e. La oferta debe entregarse en original y copia que corresponda exactamente al original, en el formulario que le será entregado en las oficinas de “LA DIRECCIÓN”, ubicada en la 23 calle 20-00 zona 1 Centro Cívico de la ciudad de Guatemala, que puede descargar en la página www.guatecompras.gt, en plica, adjuntando los documentos que se requieren en las presentes Bases. En el caso de discrepancia entre el original y la copia, prevalecerá para todos los efectos, el original.

f. No se aceptará ninguna oferta fuera del plazo de las presentes bases o que sobrepasen el monto estipulado en el artículo 38 del Decreto número 57-92 del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado.

g. Los documentos que constituyen la oferta especificada en estas bases, deben ser entregados por el oferente o su Representante Legal en la fecha, lugar y hora establecida en el numeral 6.1 de estas Bases, directamente a “LA JUNTA DECOTIZACIÓN O LICITACIÓN” con sede en las oficinas de “LA DIRECCION”.

h. Cada persona individual o jurídica, debe presentar una sola oferta. En ningún caso o circunstancia se permitirá a un compareciente la representación legal o administrativa de más de un oferente.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.8
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

5. DE LOS SEGUROS

Los seguros de: a) Caución de sostenimiento de oferta, b) Cumplimiento y c) Calidad o funcionamiento

Los Seguros de Caución de Sostenimiento de Oferta, de Cumplimiento, de Calidad o Funcionamiento y sus prórrogas si las hubiere, deben formalizarse mediante póliza extendida a favor Banco Público Nacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado. De conformidad con el artículo 59 del Acuerdo Gubernativo 122-2016 Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, a las Pólizas se les deberá anexar certificación de autenticidad emitida por la entidad afianzadora. Las pólizas deben ser presentadas sin que el contenido de estas esté alterado para su valoración.

6. RECEPCIÓN Y APERTURA DE PLICAS, CALIFICACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LA COTIZACIÓN

6.1 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PLICAS, CALIFICACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LA COTIZACIÓN

Las ofertas serán recibidas por “LA JUNTA DE COTIZACIÓN O LICITACION”, constituida en la Sala de Sesiones de “LA DIRECCIÓN”, ubicada en la 23 calle 20-00 zona 1 Centro Cívico de la ciudad de Guatemala.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.9
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

Guatemala, el día XX de XX de 20XX, a las XX horas; transcurridos treinta (30) minutos de la hora señalada, no se recibirá alguna más.

“LA JUNTA DE COTIZACIÓN O LICITACIÓN” al momento de recibir la oferta, extenderá la constancia que registre la entrega por parte de cada oferente de su oferta, nombre completo y firma de los integrantes.

“LA JUNTA” estará integrada con tres miembros que sean servidores públicos de la entidad contratante, nombrados por la autoridad administrativa superior, y es el único órgano competente para recibir, calificar ofertas y adjudicar la cotización, dejando constancia en acta de lo actuado.

APERTURA DE PLICAS, CALIFICACIÓN

Vencido el plazo para la recepción de ofertas, “LA JUNTA COTIZACIÓN O LICITACIÓN” realizará la apertura de plicas en acto público, en el mismo lugar, fecha y hora indicados en el apartado anterior. Recibidas las ofertas, “LA JUNTA” procederá a abrir las plicas y verificará en ese momento que los oferentes hayan presentado el Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta y se hará lectura del precio total de cada oferta.

A continuación, sus miembros procederán a rubricar y foliar todas las hojas de la oferta, exceptuando el documento de póliza del Seguro de Caución de Sostenimiento de Oferta.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.10
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

“LA JUNTA COTIZACIÓN O LICITACIÓN”, para determinar la oferta más conveniente y favorable a los intereses del Estado calificará las ofertas con base en el precio, capacidad técnica y/o profesional y experiencia, de acuerdo con la siguiente ponderación:

a. Precio.....	50 puntos
b. Capacidad Técnica y Profesional.....	30 puntos
c. Experiencia.....	20 puntos
TOTAL.....	100 puntos

Adjudicación: “LA JUNTA COTIZACIÓN O LICITACIÓN” adjudicará en forma razonada la Adquisición del bien requerido, con garantía y soporte de “X” años, para uso que le determine el Banco Público Nacional, promovido por “LA DIRECCIÓN”, en congruencia con lo que establece el Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, de acuerdo con los criterios de ponderación y que cumplan con todas las condiciones establecidas en la Ley y estas Bases. Así mismo deberá dejar constancia de los subsiguientes calificados en el acta respectiva.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.11
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

7. PLAZO DE ENTREGA

El oferente que obtenga la del bien requerido, con garantía y soporte de “x” años, para uso que le determine el Banco Público Nacional, promovido por “LA DIRECCIÓN”, que se detalla en las Especificaciones Técnicas Mínimas, deberá realizar la entrega, dentro de un

Plazo de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la notificación de aprobación del contrato, dicho plazo podrá prorrogarse únicamente cuando concurra caso fortuito, fuerza mayor o causa no imputable al contratista, debidamente comprobados y aceptados por el Banco Público Nacional, quien a su juicio podrá o no conceder lo solicitado sin responsabilidad de su parte.

8. VIGENCIA DE CONTRATO

El contrato que se suscriba tendrá una vigencia de X años, contados a partir del día hábil siguiente de notificar “al contratista” la Resolución de aprobación del contrato.

9. DISPOSICIONES ESPECIALES DE LA CONTRATACIÓN

9.1 El oferente adjudicado, al momento de firmar el contrato, acepta la siguiente Cláusula relativa al delito de COHECHO: “Yo el Contratista, manifiesto que conozco las penas relativas al delito de cohecho, así como

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones**

PT	P-4.12
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

las disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto número Título XIII del Decreto número 17-73 del Congreso de la República, Código Penal. Adicionalmente, conozco, las normas jurídicas que facultan a la Autoridad Superior de la entidad afectada para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderme, incluyendo la inhabilitación en el Sistema GUATECOMPRAS”.

9.2 Compensación por Daños y Perjuicios. El Banco Público Nacional deberá demandar la compensación de los daños y perjuicios sufridos con motivo de la interposición de acciones frívolas e impertinentes que entorpezcan el desarrollo normal del proceso de la contratación.

10. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS, DEL BIEN REQUERIDO POR EL BANCO PÚBLICO NACIONAL.

No.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS	
	ESPECIFICACIONES	DETALLE SOLICITADO

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Bases para cotizaciones y licitaciones

PT	P-4.13
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

Fecha

A QUIEN INTERESE

Por este medio hacemos constar que el señor (nombre completo), quien se identifica con el Código Único de Identificación -CUI- número del Documento Personal de Identificación -DPI-, extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, (en caso de una sociedad deberá consignarse la razón social y el nombre comercial), es cuentahabiente de la entidad con cuentas de tipo (descripción de la cuenta que corresponda, sin identificar el número monetario, de ahorro o a plazo, etc.); las cuales tienen (Número) de años de haberlas aperturado, en las que maneja un saldo promedio de hasta (poner el número de cifras antes del punto decimal); cifras y según las políticas internas de esta entidad es considerado como un tipo cuentahabiente clase (A, B, C, o según el caso, consignar que no tienen dicha clasificación).

Asimismo; (Si o No) posee obligaciones crediticias con el banco, por un saldo de (poner el número de cifras antes del punto decimal), las que conforme a la normativa correspondiente tiene asignada la categoría de deudor de (Categoría A, de riesgo normal; Categoría B, de riesgo superior a lo normal; Categoría C, con pérdidas esperadas; Categoría D, con pérdidas significativas esperadas y Categoría E, de alto riesgo de irrecuperabilidad).

La presente se extiende a solicitud del interesado para los efectos legales que correspondan el (día) de (mes) de (año).

Atentamente,

(f) _____

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Formato de oferta en el sistema Guatecompras**

PT	P-4.14
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

****Formulario de Oferta dirigida a: Banco Público Nacional, NIT: 337834-5, 823 calle 20-00 zona 1 Centro Cívico de la Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2374-3021 ext. 11723 y 11724**

Datos de la Empresa que Oferta:

Nombre:

Dirección:

Nit:

Teléfono:

Email:

Cantidad	Descripción	Unidad de Medida	Marca	Precio Unitario	Total
Totales en Letras				Total	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato administrativo

PT	P-4.15
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

BANCO PÚBLICO NACIONAL

RESOLUCION NUMERO: 372 (TRESCIENTOS SETENTA Y DOS)

BANCO PÚBLICO NACIONAL: Guatemala veintiséis de diciembre de dos mil diecinueve.

ASUNTO: RESOLUCIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL CONTRATO ADMINISTRATIVO NÚMERO TRECE- DOS MIL DIECINUEVE (13-2019) DE FECHA DIECINUEVE (19) DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECINUEVE (2019), RELACIONADO CON LA ADQUISICIÓN BAJO LA MODALIDAD DE COMPRA DIRECTA POR FALTA DE OFERTAS, DE UN (1) VEHÍCULO AUTOMOTOR NUEVO, TIPO MICROBUS, PARA USO DEL PERSONAL DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA.

CONSIDERANDO: Que el Banco Público Nacional, por medio de su Gerente Administrativo, Francisco Javier Ortiz Mendoza, celebró con el señor Félix Salvador Calderon Nova, Administrador Único y Representante Legal de la entidad AUTOFELIZ GUATEMALA,S.A, el contrato administrativo número trece – dos mil dieciocho (13-2019) de fecha diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), relacionado con la adquisición de un (1) vehículo automotor nuevo, tipo microbús, para uso del personal de la Gerencia Administrativa del Banco Público Nacional, promovido por la referida Dirección.-----

-----CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 48 del Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado; 42 del Acuerdo Gubernativo número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; y Acuerdo Ministerial número 365-2016 de fecha veintisiete (27) de diciembre de dos mil dieciséis

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato administrativo**

PT	P-4.16
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

(2016), el contrato identificado en el considerando anterior, debe ser aprobado por la autoridad que determina el artículo 9 de la Ley anteriormente descrita, en este sentido, es procedente emitir la presente Resolución, para dar cumplimiento a dicha disposición.-----POR LO TANTO: Con base en los artículos: 48 del Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado; 42 del Acuerdo Gubernativo número 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; y 12, número 5 del Acuerdo Gubernativo número 112-2018.

RESUELVE: I) APROBAR las dieciocho (18) cláusulas de que consta el Contrato Administrativo número trece- dos mil dieciocho (13-2019) de fecha diecinueve (19) Administrativa del Banco de diciembre de dos mil dieciocho (2019); por medio del cual, la entidad AUTOFELIZ GUATEMALA, S.A, representada por el Administrador Único y Representante Legal, se compromete a proveer un (1) vehículo Automotor Nuevo, tipo Microbús, para uso del personal de la Gerencia Administrativa del Banco Público Nacional, II) el Precio que el BANCO PÚBLICO NACIONAL pagará a la entidad AUTOFELIZ GUATEMALA, S.A., por la adquisición del bien descrito en el número romano I) de la presente Resolución, asciende a la cantidad de DOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL QUETZALES (235,000.00), cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que se cancelará con cargo a la partida presupuestaria número: 2018-11130007-209-00-12-01-000-002-000-002-002-0001-325-0101-11, del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado vigente, o a la partida presupuestaria que en un futuro corresponda sin necesidad de celebrar nuevo contrato. III) NOTIFÍQUESE la presente resolución a la GERENCIA ADMINISTRATIVA; a la entidad AUTOFELIZ GUATEMALA, S.A.; y vuelvan las presentes actuaciones a la referida Dirección, para la prosecución de su trámite. --- -

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Seguro de caución

PT	P-4.17
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

SEGUROS
SIEMPRE SEGURO

POR

****Q. 35,250.00****

CLASE C-3 – CARÁTULA DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE CAUCIÓN DE CONSERVACIÓN DE OBRA Y/O FUNCIONAMIENTO Y/O CALIDAD

Póliza No: FC-20180901

SEGUROS SIEMPRE SEGURO, SOCIEDAD ANONIMA, se constituye “Aseguradora de Caución” solidario hasta por la suma de: TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES EXACTOS (Q. 35,250.00).

ANTE: LA GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL BANCO PÚBLICO NACIONAL que en adelante se denominará el “Beneficiario”.

Para garantizar a nombre de AUTOFELIZ GUATEMALA, S.A, según el CONTRATO ADMINISTRATIVO NUMERO: TRECE GUION DOS MIL DIECINUEVE (13-2019), suscrito con la entidad “Beneficiaria” de fecha 19 de DICIEMBRE de 2019, relacionado con: ADQUISICIÓN DE UN (1) VEHÍCULO AUTOMOTOR NUEVO, TIPO MICROBÚS, PARA USO DEL PERSONAL DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA, de conformidad con CLÁUSULA DÉCIMA: SEGURO DE CAUCIÓN DE CALIDAD, La presente garantía se otorga por el equivalente al 15% del valor contrato, que asciende a la suma de DOCIENTOS TRAINTA Y CINCO MIL QUETZALES EXACTOS (235,000.00). Este seguro de caución tendrá vigencia de TREINTA Y SEIS (36) MESES y/o 100,000 KILOMETROS contados a partir del 19 de diciembre del

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Seguro de caución

PT	P-4.18
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

2019 y cubrirá los defectos o desperfectos que tuviere la obra durante el plazo antes mencionado.

La presente póliza de seguro de caución se expide con sujeción a las Condiciones Generales que se adjuntan a la presente SEGUROS SIEMPRE SEGURO, SOCIEDAD ANONIMA, conforme el artículo 1027 del Código de Comercio de Guatemala, no gozará de los beneficios de orden y excusión a que se refiere el Código Civil de la República de Guatemala, y para la interpretación y cumplimiento de la garantía que esta póliza representa, se somete expresamente a la jurisdicción con base en el Decreto Número 25-2010 “Ley de la Actividad Aseguradora”, artículos 3 literal b), 106 y 109 y para los efectos de su aplicación toda referencia a fianza se entenderá como seguro de caución; afianzadora como aseguradora y reafianzamiento como reaseguro.

De conformidad con el tercer párrafo del Artículo 673 del Código de Comercio de Guatemala (Contratos mediante pólizas), se insertan textualmente los párrafos primero y segundo del mismo: “En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquel en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de esta, si no se solicita la mencionada rectificación.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación de Contratación y Alianzas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Seguro de caución**

PT	P-4.19
Elaboró:	AADL
Fecha:	16/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	17/01/2020

Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último “. EN FE DE LO CUAL, extiende, sella y firma la presente póliza en la Ciudad de Guatemala, el 21 de DICIEMBRE DEL 2019.”

DEPARTAMENTO DE SEGUROS DE CAUCIÓN

DEPARTAMENTO DE SEGUROS DE CAUCIÓN

Asistente de Seguros de Caución

Gerente de Seguros de Caución

“Este Texto es Responsabilidad de la Aseguradora y fue Registrado en la Superintendencia de Bancos según Resolución No. 881-2013 del 4 de septiembre del 2013”

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Evaluación, selección y reevaluación
Del desempeño de proveedores

PT	P-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	17/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	20/01/2020

I. Propósito

Determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar bienes, insumos y servicios de acuerdo con las bases de compras.

II. Alcance: Todos los procesos de Guatecompras.

III. Glosario

No	Término	Definición
1.	Evaluación	Es la actividad de comparar las ofertas o cotizaciones presentadas por los proveedores que cumplan con los requisitos en función de los criterios de adjudicación.
2.	Selección	Es la actividad de elegir al proveedor de acuerdo a la evaluación de ofertas o cotizaciones.
3.	Evaluación del Desempeño	Es el seguimiento del comportamiento de los proveedores críticos y no críticos, conforme al cumplimiento de los criterios establecidos de compra en periodo de tiempo determinado.
4.	Reevaluación	Cuando la evaluación del desempeño no fue satisfactoria.
5.	Bienes	Son aquellos productos destinados directamente a satisfacer las necesidades del solicitante que lo demanda y lo adquiere (Mobiliario, equipos, herramientas, entre otros).
6.	Servicio	Organización personas y/o medios que se encargan de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades.
7.	Suministro	Son aquellos productos que se necesitan para desarrollar actividades (útiles de oficina, materiales, entre otros).
8.	Proveedor	Organización o persona individual que proporciona un producto o un servicio.
9.	Proveedor crítico	Es aquel proveedor de bien o servicio que impactan en la prestación del servicio y/o realización del producto.
10.	Proveedor No critic	Es aquel proveedor de bien o servicio que no impactan en la prestación del servicio y/o realización del producto.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Evaluación, selección y revaluación del
desempeño de proveedores

PT	P-5.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	17/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	20/01/2020

No	Término	Definición
1	Baja Cuantía	Modalidad de Compra de los bienes, insumos o contratación de servicios de hasta veinticinco mil Quetzales (Q.25,000.00).
2	Compra Directa	Modalidad de Compra de bienes, insumos o contratación de servicios mayores a veinticinco mil Quetzales (Q.25,000.00) y que no supere los noventa mil Quetzales (Q.90,000.00)
3	Cotización	Modalidad de Compra de bienes, insumos o contratación de servicios mayor a noventa mil Quetzales (Q.90,000.00) y que no supere los novecientos mil Quetzales (Q.900,000.00).
4	Licitación	Modalidad de Compra de bienes, insumos o contratación de servicios mayores a novecientos mil Quetzales (Q.900,000.00).

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Formato de Evaluación y Reevaluación de
Proveedores Externos

PT	P-5.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	17/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	20/01/2020

Indicadores de Proceso	Fórmula de Calculo	Meta	Medición	Calificación
Cumplimiento de las Compras de acuerdo con el PACC	(compra directa/compras programadas) *100%	≥ 95%	Cuatrimestral	
Cumplimiento de las compras por cotización de acuerdo al PACC	(Compras ejecutadas por cotización/compras programadas) *100%	≥ 90%	Anual	
Cumplimiento de las compras por licitación de acuerdo al PACC	(Compras ejecutadas por licitación/compras programadas) *100%	≥ 90%	Anual	
Eficacia en compras de bienes de baja cuantía	Fecha de factura - fecha de recepción de la solicitud de compra	≤ 6%	Mensual	
Eficacia en compras de bienes de compra directa	Fecha de factura - fecha de recepción de la solicitud de compra	≤ 18%	Mensual	
Eficacia en contratación de servicios de baja cuantía	Fecha de factura - fecha de recepción de la contratación de servicio	≤ 6%	Mensual	
Cantidad de Quejas				
Abiertas				
Cerradas				
Procedentes				
No Procedentes				
Total				
Reporte de Salidas No Conformes				
Concesión				
Reproceso				
Corrección (retrabajo)				
Total				

**4.8 Evaluación del Criterio Administración Pública
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019**

PT	AP
Elaboró:	AADL
Fecha:	21/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	23/01/2020

Memorándum descriptivo

Objetivo:

Narrar cada una de las pruebas realizadas en la evaluación del principio de administración públicas.

Trabajo realizado:



Se entrevistó a la gerencia de recursos humanos para indagar acerca de la incorporación en el código de ética de temas de honestidad y valores relacionados al trato con la administración pública y otras entidades de gobierno además del grado de cumplimiento de la política gubernamental de gobierno abierto. // Ver PT – AP-3

Se detectó que, por parte de la Contraloría General de Cuentas, se han dado una serie de acciones mediante hallazgos relacionados al incumplimiento de la información pública. // Ver PT – AP-4.1 al 4.13

También se indagó al Gerente General acerca de sanciones recibidas o investigaciones relacionadas con afiliaciones política y rendición de cuentas, de parte de los funcionarios e indicó que recientemente el Ministerio Público dio inicio a un proceso de investigación para detectar el uso de fondos del banco respecto a temas políticos, fraude electoral y lavado de dinero; sin embargo, se encuentra en un proceso de investigación por lo que no puede emitir opiniones al respecto; por lo anterior se obtuvo evidencia del informe de requerimientos del Ministerio Público, los cuales se adjuntan en papeles de trabajo. // Ver PT – AP-5

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Memorándum descriptivo**

PT	AP-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	21/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	23/01/2020

Conclusión: se considera que, se cumple parcialmente por las inconsistencias encontradas por parte de las entidades fiscalizadoras en los incumplimientos encontrados en la revisión, por lo que se incluirán los hallazgos en nuestros papeles de trabajo y en el informe respectivo.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Administración Pública
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
Matriz de evaluación**

PT	AP-2
Elaboró:	AADL
Fecha:	21/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	23/01/2020

Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
Evaluar la Transparencia en los directivos.	Injerencia ilegítima en el ámbito de políticas públicas.	Se entrevistó al gerente general quien indicó que el banco cuenta con una filosofía de no asociación directa con partidos políticos establecido en el código de ética ya que los funcionarios de alto nivel y directiva deben ser nombrados bajo un proceso transparente de acuerdo con la ley del servicio civil.	Riesgo de asociación a partidos políticos por lo que se asume la asociación de algunos funcionarios.	AP-1
Evaluar las políticas y/o procedimientos desarrollados por la organización para evitar prácticas de corrupción y soborno.	Honestidad	En la entrevista realizada con el Gerente de Recursos Humanos nos indicó que incorporaron el código de ética para fomentar honestidad y valores relacionados con la administración pública, también se indagó al Gerente General acerca de sanciones recibidas o investigaciones relacionadas con afiliación política y rendición de cuentas.	Riesgo que no se tiene implementado estos controles porque tienen una investigación abierta del MP, por financiación ilícita, fraude electoral y lavado de dinero y por parte de la Contraloría General de Cuentas se han dado una serie de acciones mediante hallazgos relacionados al incumplimiento de la información pública.	AP-2

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Injerencia ilegítima en el ámbito
de políticas públicas
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Código de Ética

PT	AP-3
Elaboró:	AADL
Fecha:	23/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	27/01/2020



**BANCO
PÚBLICO
NACIONAL**

CÓDIGO DE ÉTICA

BANCO PÚBLICO NACIONAL

“Fomentamos Honestidad, Responsabilidad, Lealtad, Respeto,
Laboriosidad”

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas**

PT	AP-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

**CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS
RESUMEN GERENCIAL**

Guatemala, 25 de febrero de 2019

Licenciado.

Elmer Alberto López Rodríguez

Presidente del Banco Público Nacional

Su despacho 10 calle 6-30 zona 1, centro cívico, ciudad de Guatemala

Licenciado López Rodríguez

De conformidad con los nombramientos DAT-005-2019 de fecha 20 de mayo de 2019 y DAT-0006-2018 de fecha 27 de enero de 2019, se ha efectuado examen especial de auditoría de gestión, así como verificar la existencia y evaluar el Plan Operativo Anual y el Manual de Funciones y Procedimientos, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 al Banco Público Nacional.

El examen especial comprendido la evaluación del Plan Operativo Anual y el Manual de Funciones y Procedimientos. Asimismo, se analizó la gestión institucional por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Como resultado del trabajo realizado se han detectado aspectos importantes, los cuales se mencionan a continuación:

HALAZGOS RELACIONADO CON EL CONTROL INTERNO

Hallazgo No. 1

Manual de Procedimientos no actualizado.

**HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO A LEYES Y REGULACIONES
APLICABLES**

Hallazgo No. 1

No se presentó Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos del personal de la Institución durante el periodo auditado.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Hallazgo No. 2

Incumplimiento a Ley de Acceso a la Información Pública.

El examen especial fue efectuado por el Auditor Gubernamental Licenciado David Arturo López López, supervisado por el licenciado Luis Noé Cortez Salazar, con el conocimiento del Licenciado Walter Alonzo Meléndez Cortez, Director de Asesoría Técnica.

Atentamente.

Licenciado David Arturo López López
Auditor Público y Auditor, colegiado 7890,

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Base Legal

El Banco Público Nacional es una institución que se rige por su propia ley orgánica contenida en el Decreto Legislativo 67-73 de fecha 24 de octubre de 1972.

1.2 Función

Según su ley organica, es la institución de derecho público responsable de generar y remover el uso de la banca y desarrollo integral y queda inmerso en la política bancaria 2008-2012, dentro del eje de política productiva y comercial y el lineaimento estrategico de desarrollo de la generación.

El objetivo principal y objetivos estratégicos, están claramente definidas en las siguientes rutas estratégicas; Financiera, administrativa, comercial. Para que incidan en el bienestar social, gestión bancaria y métodos para incrementar la productividad crediticia, promover la utilizacion de la tecnologia al nivel del usuario y del desarrollo rural regional, que determine el sector publico.

2. FUNDAMENTO LEGAL DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizó con base en:

La Constitucion Política de la República de Guatemala, según lo establecido en su artículo 232 Contraloria General de Cuentas.

El Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica de la Contraloria General de Cuentas, artículo 2 Ámbito de Competencia, artículo 4 Atribuciones y artículo 7 Disposiciones de Información.

El Acuerdo Gubernativo No. 318-2003 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloria General de Cuentas, artículo 3 Finalidad, artículo 5 Acceso y Disposición de Información y articulo 47 Acreditación.

Las Normas de Auditoría del Sector Gubernamental y las Normas Generales de Control Interno Gubernamental.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

3.1 General: practicar examen especial de auditoria de gestión por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

3.2 Específicos

- Verificar la existencia del Plan Operativo Anual y que el mismo se haya entregado oportunamente a las instancias correspondientes.
- Evaluar que las metas se establezcan en función de los objetivos estacionales y el cumplimiento de las mismas.
- Evaluar que los indicadores se definan con el objetivo de medir la gestión institucional.
- Verificar la existencia del manual de funciones y procedimientos.
- Verificar la existencia de la memoria de labores y que la misma se haya remitido a las instancias correspondientes.

4. ALCANCE DE LA AUDIITORIA

El examen especial comprendido la evaluación del Plan Operativo Anual y el Manual de Funciones y Procedimientos, Asimismo se analizó la gestión institucional por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

5. COMENTARIO Y CONCLUSIONES

Comentario: se solicitaron para su revisión y evaluación: el Manual de Funciones y Procedimientos, el Plan Operativo Anual, Informes de Gestión y Memoria de Labores del año 2019.

Conclusiones

En forma general se determinaron las siguientes deficiencias:

El Banco Público Nacional, no cuenta con un procedimiento para la inducción del personal de nuevo ingreso y promovido; y no existe un procedimiento en el que conste la forma de solicitar la actualización de datos a los funcionarios y empleados.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Además, la fecha de aprobación última de la estructura organizacional es del 27 de diciembre del 2018 y la del Manual de Procedimientos es del 10 de julio de 2016, lo que demuestra que dicho manual se encuentra desactualizado.

Las constancias transitorias de inexistencia de reclamación de cargos, emitidas por la Contraloría General de Cuentas, de los funcionarios durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 no fueron presentadas en el tiempo que la ley establece.

El Banco Público Nacional, no tiene actualizada la información pública de oficio, según lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública, en el plazo que indica, del artículo 10, numerales: del 8 al 18.

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Al practicar el examen especial de auditoria de gestión se detectaron hallazgos, sobre los cuales se realizaron las recomendaciones respectivas para para el fortalecimiento del control interno de la entidad, que se detallan a continuación:

6.1 HALLAZGO RELACIONADO CON EL CONTROL INTERNO

Hallazgo No.1

Manual de procedimientos no actualizado

Condición: El Banco Público Nacional, no tiene un procedimiento para la inducción del personal de nuevo ingreso y promovido; y no existe un procedimiento en el que conste la forma de solicitar la actualización de datos a los funcionarios y empleados, además la fecha de aprobación ultima de la estructura organizacional es el 27 de diciembre de 2018 y la den Manual de Procedimientos es del 10 de julio del 2006, lo que demuestra que dicho manual se encuentra desactualizado.

Criterio: Las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, contenidas en el Acuerdo Numero 09-03, emitidas por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas, en su numeral 1.10, Manuales de Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.5
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo”.

Causa

El Coordinador del Departamento de Recursos Humanos y el Director Administrativo y Financiero, no cumplieron con la actualización del Manual de Procedimientos.

Con relación a la actualización de datos el 06 de octubre del 2018, según CIRCULAR-RH-09-2016, se solicitó llenar un formulario denominado “Formato Inventario de Recursos Humanos”; el cual tuvo como objetivo completar y actualizar información en los expedientes personales del personal, para el efecto se adjunta copia de dicho formato, así mismo se Implementó la tarjeta electrónica que se lleva en los archivos electrónicos institucionales propias del departamento de Recursos Humanos, en la cual están los datos resumidos del personal que labora en el Banco Público Nacional, el reglamento de Persona Interno establece en el capítulo VII, Obligaciones, Derechos y Prohibiciones de los Trabajadores, Artículo 27 literal k) sobre la actualización de datos personales.

Observaciones:

1) La Honorable Junta Directiva del Banco Público Nacional Resolución No. 02-3-14/2012 de fecha 18 de septiembre 2012, inciso c) aprobó el Plan Estratégico del Banco Público Nacional 2013-2019, siempre que estos cambios no contravengan el hecho de que el Banco Público Nacional entre en un proceso de reforma y reestructura. Adjunto Plan Estratégico en versión electrónica.

2) Mediante Resolución GC-173-2012 de fecha 27 de diciembre 2012 con vigencia a partir del 02 de enero 2013. La Gerencia General aprobó el manual de Funciones de la Estructura Organizacional del Plan Estratégico 2013-2020 del Banco Público Nacional se adjunta copia en versión electrónica.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.6
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

3) Mediante Resolución GC-177-2012 de fecha 26 de diciembre de 2018 la Gerencia General definió el puesto funcional de personal técnico-científico y operativo de campo del Banco Público Nacional, acuerdo a la Estructura Organizacional aprobada en el Plan Estratégico 2013-2020, en el numeral romano IV) regula la asignación de funciones al personal. Se adjunta copia.

Estas acciones fueron tomadas en cuenta por las autoridades del Banco Público Nacional con el afán de buscar y concretar el proceso de modernización que requiere la institución con la finalidad de ajustar sus objetivos, funciones, actividades y responsabilidades a las exigencias del entorno, las políticas públicas del país y a las expectativas de resultados de desarrollo que el Gobierno de la Republica planteo para el periodo 2015-2018.

Comentario de auditoria

Se confirma el hallazgo, en virtud que no se presentó evidencia de que el Manual de Procedimientos este actualizado.

Acciones legales y administrativas

Sanción económica de conformidad con el Decreto Numero 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 39 numeral 18 para:

Cargo	Nombre	Valor	en
			Quetzales
Coordinadora de Recursos Humanos	Licda. Guadalupe Tello de Rosales	Q. 2,000.00	
Director Administrativo y Financiero	Elder Iván Blanco Obregón	Q. 2,000.00	
Total		Q 4,000.00	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.7
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

6.2 HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO A LEYES Y REGULACIONES APLICABLES

Hallazgo No 1

No se presentó Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos del personal de la Institución durante el periodo auditado.

Condición

Las Constancias Transitorias de Inexistencia de Reclamación de Cargos, emitidas

Por la Contraloría General de Cuentas, de los funcionarios durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no fueron presentadas en el tiempo que la ley establece.

Criterio

El Decreto No. 89-2002 del Congreso de la Republica, Ley de Probidad y Responsabilidades de funcionarios y Empleados Públicos, artículo 16 Impedimentos para optar a cargos y empleos públicos, establece: “No podrán optar al desempeño de cargo o empleo público quienes tengan impedimento de conformidad con leyes específicas y en ningún caso quienes no demuestren fehacientemente los méritos de capacidad, idoneidad y honradez. Tampoco podrán optar a ningún cargo o empleo público. b) Quienes, habiendo recaudado, custodiado o administrado bienes del Estado, no tengan su constancia de solvencia y finiquito de la institución en la cual presto sus servicios y de la Contraloría General de Cuentas.”

El artículo 30, Finiquito, establece: El finiquito a favor de las personas indicadas en el artículo 4 de esta Ley, como consecuencia de haber cesado en su cargo, no podrá extenderse sino solamente después de haber transcurrido el plazo señalado en la Ley para la prescripción.

Para que una persona pueda otra a un nuevo cargo público sin que haya transcurrido el plazo de la prescripción, bastara con que presente constancia extendida por la Contraloría General de Cuentas de que no tiene reclamación o juicio pendiente como consecuencia del cargo o cargos desempeñados anteriormente, Recibida la solicitud de finiquito, este se extenderá dentro de los quince días siguientes, sin costo alguno”.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.8
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Causa: Falta de mecanismos de control por parte del Coordinador del Departamento de Recursos Humanos y el Director Administrativo y Financiero, responsables de la contratación de personal al no exigir las Constancias Transitorias de Inexistencia de Reclamación de cargos oportunamente.

Efecto: Contratación de funcionarios y empleados públicos, con posibles reclamaciones o juicios pendientes al haber desempeñado cargos públicos anteriormente.

Recomendación: El Gerente General debe verificar que el Coordinador del Departamento de Recursos Humanos y el Director Administrativo y Financiero, realicen la solicitud y revisión de la documentación requerida para la toma de posesión de un cargo o empleo público de acuerdo a la ley.

Comentario de los responsables: El Gerente General en oficio GG-094-2014 de fecha 07 de marzo de 2018 manifiesta: “Al respecto, le señalo que la presentación de esta constancia se exige al personal que ingresara a una institución del Estado, siempre que haya trabajado antes en otra institución del Estado, y que la presentación de esta constancia aplica para el personal que ingresa a ocupar cargos donde tendrá bajo su responsabilidad bienes públicos.

Durante el 2017 la única persona que ingreso al instituto fue el Lic. Elmer Omar Blanco Ortega, con el puesto de Director Administrativo y Financiero, quien si bien antes de ingresar al Instituto se desempeñó en otra institución del Estado (la OCRES), en la misma no recaudo, custodio ni administro bienes del Estado, por lo cual no se le exigió la presentación de esta constancia.

Respecto a mi persona que tengo el puesto de Gerente General y Representante Legal de la Institución, me he dado a la tarea de obtener esta Constancia año con año, por lo cual aprovecho la oportunidad para entregar a usted copia de mi constancia transitoria de inexistencia de reclamación de cargos correspondientes al 2017.

El Director Administrativo y Financiero en oficio USAR-67-2014 de fecha 07 de marzo de 2018 indica: “En el año 2017 se realizaron 3 únicas contrataciones: 1. Elmer Omar Blanco Ortega, para el puesto de Director Administrativo y Financiero.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.9
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

2. Enrique Rodríguez Mucia, para el puesto de Auxiliar de Compras, 3. María Claudia Cecilia Díaz Alvarado, para el puesto de Auxiliar de Compras.

Ninguno de los 3 cumplía la primera parte del inciso b) del artículo 16 del Dto. 89-2002 que indica: “b) Quienes, habiendo recaudado, custodiado o administrado bienes del Estado... Es decir, el criterio fue: No cumpliendo esa condición no es necesario solicitar constancia de solvencia y finiquito que indica la ley. No está de más indicar que en mi caso debo ser el Director Administrativo y Financiero anterior quien debe verificar esta situación.

La Licenciada lidia Guadalupe Reyes de la Rosa en oficio sin número de fecha 06 de marzo de 2016 indica “con relación a la presentación del finiquito, según lo estipula el Decreto No. 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, me permito aclarar que en ICTA la Gerencia General durante el Ejercicio Fiscal 2018 únicamente hizo 3 nombramientos (puesto de Profesional III, puesto funcional de Director de la Unidad de Servicios Administrativos y Financieros y Oficinista II, puesto funcional de Auxiliar de Compras, debido a que el primer nombramiento que se hizo la persona renuncio antes de los dos meses de prueba quienes de conformidad a las investigaciones que hizo la coordinación de Recursos Humanos y al expediente presentado previo a contratarse, no hablan trabajado en relación de dependencia con el Estado, y con base a la ley no hablan recaudado, custodiado o administrado bienes del Estado (Artículo 16, inciso b, No. Decreto 89-2002). Para el efecto se adjunta copias de Acuerdos de Nombramiento y de las actas de toma de posesión y retiro. También me permito informar que todo el personal con que cuenta la institución está contratado bajo el renglón 011 “Personal Permanente” y durante el período auditado “2018, un 93% contaba con más de 5 años de laborar en el Banco Público Nacional.

Comentario de auditoría: Se confirma el hallazgo en virtud que el Lic. Ernesto Iván Blanco de León, con el puesto de Director Administrativo y Financiero que ingreso el 01 de marzo de 2018, no presento la Constancia respectiva; según las autoridades del Banco Público Nacional, antes de ingresar al Banco se desempeñó en otra institución del Estado (la OCRES) en la misma no recaudo custodio ni administro bins del Estado, por lo cual no se le exigió la presentación de esta constancia, sin embargo las Autoridades

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas**

PT	AP-4.10
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Del Banco no presentaron las pruebas las pruebas correspondientes a esta afirmación.

Acciones legales y administrativas: Sanción económica de conformidad con el Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 39, numeral 18, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
Coordinadora de Recursos Humanos	Licda. Guadalupe Tello de Rosales	Q. 2,000.00
Director Administrativo y Financiero	Elder Iván Blanco Obregón	Q. 2,000.00
Total		Q 4,000.00

Hallazgo No. 2

Incumplimiento a Ley de Acceso a la Información Pública.

Condición: El Banco Público Nacional, no tiene actualizada la información pública de oficio, según lo establece la Ley de Acceso a la Información pública, en el plazo que indica del artículo 10 numeral del 8 al 18.

Criterio: El Decreto número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública artículo 10 información pública de oficio establece “Los Sujetos Obligados deberán mantener actualizada y disponible en todo momento de acuerdo con sus funciones y a disposiciones de cualquier interesado, como mínimo la siguiente información que podrá ser consultada de manera directa o a través de los portales electrónicos de cada sujeto obligado. El artículo 7 de la misma Ley indica “Actualización de Información, Los sujetos obligados deberán actualizar su información en un plazo no mayor de treinta días, después de producirse el cambio”.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas

PT	AP-4.11
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Causa: Los actos y la información en poder de la Entidad, no son actualizados conforme lo establece la Ley de Acceso a la Información Pública.

Recomendación: Que el Gerente General verifique que el Coordinador del Departamento de Acceso a la Información Pública, realice la actualización oportuna, de la información pública de oficio.

Comentario de los responsables: El Gerente General en oficio GC-094-2018 de fecha 07 de marzo de 2018 manifiesta: “A) respecto, me permito indicarle que algunos numerales no aplican al Banco Público Nacional, presento a usted la notificación elaborada por la Licda. Lesbia María Lara Garria, quien fungió como Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Banco Público Nacional ese periodo.

La Coordinadora del Departamento de Información Pública en oficio sin número y sin fecha expone: “**PRUEBAS DE DESCARGO, Hallazgo No. 5 incumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.** Con relación a la información de oficio del año 2017 manifiesto que en la fecha 8 de febrero de 2017, por medio de oficios UAIP-2017 al 14 se solicitó al Gerente General, Director Administrativo, subdirector-Financiero, Coordinador de Recursos Humanos, Jefe de Compras, jefe del Gerencia de Ejecución Presupuestaria, Jefe Sección de Inventarios, Auditor Interno, la Información de oficio que generan para realizar las actualizaciones correspondientes.

Sin embargo, de tal solicitud solo algunos hicieron caso después de tanta insistencia y entregaron la información requerida por esta coordinación entre ellos Gerencia General, Jefe de Compras, Ejecución Presupuestaria, Recursos Humanos proporcionando la nómina de personal y otra que se consiguió por otros medios.

Durante el año esta coordinación continuó solicitando información a los diversos coordinadores, jefes, encargados de departamentos y secciones para hacer las actualizaciones, no obstante, siempre se ha tenido la dificultad para que entreguen información en el menor tiempo posible, hay que insistir mucho.

La información que se logró recopilar se tiene en los archivos del DIP, para consultas de los usuarios que llegaron donde se ubica la oficina o lo hicieron por medio del correo electrónico.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas**

PT	AP-4.12
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Es importante que la página web del Banco público Nacional en ese año no estuvo funcionando, situación que hice ver a la autoridad mayor por medio de oficio UAIP-2012-020 de fecha 27 de febrero de 2017 para que se tomaran las medidas correspondientes.

Así mismo, quiero indicar que las solicitudes de información siempre se atendieron de forma personal en la oficina del DIP y se tiene un correo a disposición del usuario para atender las solicitudes de información que requieran. Estas solicitudes siempre se han atendido con el proceso que marca la ley y se entrega un informe anual a la PDH, debo indicar también que algunos de los numerales no aplican al Banco Público Nacional, por ello no tienen información, por ejemplo: numeral 10,12, 18, 21, 24, y 25 adjunto copia de los oficios que respaldan tal información.

El director administrativo y financiero en oficio USAF-67-2017 de fecha 07 de marzo de 2017, indica “Durante el año 2017 esta Unidad dependía directamente de la Gerencia General”.

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo en virtud que la información contenida en la página no incluye el detalle que manda el artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, según oficio CGC-DAT-0DH-017-2017 a este hallazgo le correspondía el numero 5; por ello los comentarios de los responsables dan respuesta a este numeral.

Acciones legales y administrativas

Sanción económica de conformidad con el Decreto Numeral 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículo 339, numeral 18, para:

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Auditoría Contraloría General de Cuentas**

PT	AP-4.13
Elaboró:	AADL
Fecha:	27/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	28/01/2020

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
Gerente General	Elías Raymundo Raymundo	Q. 2,000.00
Total		Q 2,000.00

7. Comisión de Auditoría

Lic. José Luis Gómez Hernández
Auditor Gubernamental
Contador Público y Auditor
colegiado 7290

Lic. Víctor Noé Carmelo Portillo
Supervisor Gubernamental
Contador Público y Auditor
colegiado 3278

INFORME CONOCIDO POR

Lic. Walter Omar Arriaga
Director de Asesoría Técnica

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la Honestidad
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Ministerio Público**

PT	AP-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	29/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	30/01/2020

FISCALIA CONTRA LA CORRUPCIÓN

MP-051-2019

Agencia 04

Guatemala, 13 de febrero de 2019

Licenciado

Elmer Alberto López Rodríguez

Presidente del Banco Público Nacional

Su despacho 10 calle 6-30 zona 1, centro cívico, ciudad de Guatemala

Licenciado López Rodríguez

De manera atenta me dirijo a usted con el objeto de solicitar su colaboración con esta fiscalía para que remita la presente a la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado a fin de que se remita a la brevedad posible un informe en el que se detalla la siguiente información:

1. Indicar si las contrataciones bajo el renglón 181, 182, 029, 031 pueden ser considerados contratos laborales.
2. Indicar si existe prohibición para contratación de personal que tenga relación de parentesco entre sí, que sean contratadas bajo los renglones descritos anteriormente.
3. En base a la literal e) del artículo 44 de la Ley de Contrataciones del Estado, artículo 32 del Reglamento, así como lo establecido en el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala. Indicar si las contrataciones realizadas bajo el renglón 029 así como las del subgrupo 15 se consideran contratos laborales y crean o no relación de dependencia.

La información solicitada deberá ser enviada a esta fiscalía, ubicada en 23 calle. 0-22 zona 1, ciudad de Guatemala en un plazo no mayor de 5 días, refiriéndose al número de casa arriba indicado y remitida al suscrito.

Sin otros particulares de usted.

Atentamente

Lic. Marlon Aguilar López
Fiscalía contra la corrupción

**4.9 Evaluación del Criterio Directivos
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019**

PT	D
Elaboró:	AADL
Fecha:	30/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	03/02/2020

Memorándum descriptivo

Objetivo:

Narrar cada una de las pruebas realizadas en la evaluación del principio de Directivos.

Trabajo realizado:



Se solicitó una entrevista con los miembros de la junta directiva del banco, con el objetivo de obtener información clave acerca de los resultados esperados por los principales inversores y aportadores de fondos del Estado, nos atendió el. Presidente del Banco. Y nos indicó que las metas para el año 2018 se habían definido de acuerdo al plan estratégico, las metas fueron consideradas con un crecimiento razonable en virtud que en años anteriores, solamente en un año se habían tenido un crecimiento fuerte, para este año se prevé una contracción, el presidente de la junta directica nos indicó en el acta que se adjunta en los papeles de trabajo, y el plan anual estratégico en los cuales se definieron los resultados esperados para el siguiente año, indicó también que esperan con los criterios de RSE de acuerdo a la resolución de la junta monetaria JM62-2016, y que también considera que los principios de responsabilidad empresarial deben ser implementados, porque fomentaran la transparencia la equidad y rendición de cuentas, para el efecto el emitió una orden hacia la gerencia general para el cumplimiento de estos aspectos y que a la vez que el banco sea rentable para que el banco pueda cumplir con la generación de ingresos y estos a su vez puedan ser integrados a los principales.

// Ver PT – D- 4 Y D-5 al D-5.11

T

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evolución del Criterio de Directivos
Período enero a diciembre de 2019
Matriz Evaluación Principio de Directivos**

PT	D-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	30/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	03/02/2020

Criterio del Área de Directivos				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
<p>Establecimiento de políticas y estrategias enfocadas al desarrollo social de la comunidad a través de mecanismos de comunicación con los representantes de las BANCO de problemas reputacionales.</p>	<p>1. Los productos del Banco son diseñados con un fin comercial que no contempla el espíritu social y de desarrollo de la población en cuanto a su adquisición de bienes inmuebles.</p> <p>2. El personal no practica el servicio al cliente para orientar y facilitar a la comunidad y población el acceso a productos y servicios de una forma socialmente responsable y basada en principios éticos del Banco.</p>	<p>1. El banco cuenta con un área de negocios encargada en el diseño de productos y estrategias que buscan el sostenimiento en acción, alcance de metas y apoyo a proyectos de clientes en lo individual, y comunitarios, sin embargo, ninguna de estas estrategias y planes de acción cuentan con un enfoque RSE al ser un Banco con capital público.</p> <p>2. No existen actividades específicas que preserven el medio ambiente.</p>	<p>Al analizar el plan estratégico del banco y productos que impulsan las estrategias, encontramos que han sido diseñados de una forma eminentemente orientado al alcance de metas financieras y por falta de conocimiento de principios de RSE el personal no cuenta con competencias para fomentar una eficaz estrategias de crecimiento comunitario real y comprobado, por lo que se encuentra una cartera de cobros que impacta en la economía de los clientes y un fomento de uso de tarjeta de crédito, que a pesar de contar con tasas bajas de interés, siguen impactando en crecimientos del nivel de endeudamiento personal y un área de cobros que no cuenta con procuradores que asesoren a los clientes para disminuir sus deudas y solo buscan la recuperación por medios que tienden hacer en cierto momento acosadores.</p>	D

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evolución del Criterio de Directivos
Período enero a diciembre de 2019
Matriz Evaluación Principio de Directivos**

PT	D-2
Elaboró:	AADL
Fecha:	30/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	03/02/2020

Criterio del Área de Directivos				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
	<p>3. El banco no cuenta con planes de acción que busquen el manejo de los recursos naturales y servicios de infraestructura con bajo impacto en el medio ambiente.</p> <p>4. Designados de acuerdo con el criterio político de gobierno de turno, lo cual impacta directamente en la reputación y transparencia del Banco</p>	<p>3. Los ejecutivos de negocio tienen como metas principales lograr las metas financieras sin contemplar los posibles impactos negativos en la comunidad.</p> <p>4. La elección de directivo clave se realiza basado en políticos en el gobierno de turno lo cual brinda desconfianza a las comunidades, clientes y tributarios en general, lo cual impacta en la ejecución de la estrategia ya que los directivos en algunos casos no cuentan con competencias para la ejecución de estrategias y monitoreo de la sección gerencial lo cual tampoco permite la inclusión de prácticas de RSE</p>		D

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Acta de aprobación Junta Directiva 2019

PT	D-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	05/02/2020

Libro de Actas Sesión Junta Directiva 2015-2019
Banco Público Nacional

En la ciudad de Guatemala el día diez de enero de dos mil dieciocho, siendo las diez de la mañana con treinta minutos, estando presentes los siguientes miembros de la junta directiva del Banco Público Nacional, se consideraron los siguientes: **PRIMERO:** se presentó y aprobó los criterios de Responsabilidad Social Empresarial, que contiene características, naturaleza tamaño y complejidad de las operaciones que lleva a cabo esta institución, de manera que estos principios constituyan un verdadero estímulo para promover el compromiso en toda la organización de gobernanza corporativa. **SEGUNDO:** reunión de junta directiva los días 5 y 21 de cada mes en las oficinas, se aprueba para presentación de avances financieros y técnicos por parte de los responsables. **TERCERO:** la Junta Directiva se compromete a seguir trabajando y a velar por la independencia y transparencia de las gestiones administrativas y financieras. Se da por finalizado una hora después de su inicio, la presente en el mismo lugar y fecha, estando presentes de acuerdo, quienes enterados de su validez y demás efectos legales lo aceptan, ratifican y firman.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico
PLAN ESTRATÉGICO

PT	D-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/01/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/01/2020

El Banco Público Nacional, cuenta con un Plan Estratégico, denominado “La Era del Desarrollo”, cuyo período de vigencia, es de cinco años, del 2018 al 2021; en el mismo, se detallan las acciones a seguir para alcanzar los objetivos estratégicos, considerando desde luego las prioridades estratégicas. El documento además de los objetivos y prioridades estratégicas enmarca también su actuación en atender lo estipulado en su artículo 5º de su Ley Orgánica, y como entidad estatal, debe mantener una adecuada coordinación con las políticas establecidas dentro del Plan de Gobierno de la República de Guatemala y otros lineamientos emanados de cualquier otra entidad del Estado.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

El esfuerzo institucional que El Banco Público Nacional realizó en el año 2019 estuvo orientado al mejoramiento de su situación financiera, al resultado positivo de sus operaciones financieras, comerciales, administrativas y sobre todo se explotó la marca del Banco.

LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos, están claramente definidas en las siguientes rutas estratégicas.

RUTA FINANCIERA

Esta ruta define tres ejes estratégicos, que considera tres objetivos estratégicos, como lo son:

1. el fortalecimiento de su posición patrimonial;
2. la obtención de un resultado positivo en sus operaciones,
3. y una adecuada administración de sus activos y pasivos financieros.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

RUTA ADMINISTRATIVA

Esta ruta define dos ejes estratégicos, que considera tres objetivos estratégicos, que están relacionados con promover la política de desarrollo organizacional y administrativa, orientada a dar respuesta a los requerimientos de eficiencia y productividad de cada una de las unidades y cargos del banco; la revisión de la normativa y los procesos administrativos que faciliten la generación de negocios; y, fortalecer la apertura de canales de comunicación y dirección privilegiando la honestidad entre jefes y subalternos que promueva la cultura de productividad y administración por objetivos.

RUTA COMERCIAL

Esta ruta define tres ejes estratégicos, que considera cinco objetivos estratégicos, que tienen que ver con el servicio al cliente; con el aprovechamiento de los canales de comercialización; y, la innovación de productos y servicios.

ACCION ESTRATÉGICA

En atención a la normativa y planes establecidos, las acciones desarrolladas en el año 2019 tuvieron un efecto positivo en sus resultados, las acciones fueron encaminadas a cubrir las necesidades de los productos y servicios que la población demanda, y lo que hizo la diferencia con la competencia fue la eficiencia.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

GESTIÓN DESARROLLADA

Desde el inicio del año 2019, El Banco Público Nacional, a través de su presidente tuvo un mayor acercamiento con varias Instituciones Gubernamentales y Privadas, que incluye a todos los sectores productivos del país;

El presidente del Banco Público Nacional participó en varios eventos donde destacó como expositor en representación del tema: El Crédito; dando a conocer de esa manera los productos y servicios que proporciona el Banco; se identificó con las gremiales de: la Construcción, del Café, Productores de Palma Africana, los ganaderos, los transportistas, los campesinos, los alcaldes, etc. Las actividades donde participó siempre exaltaron la imagen del Banco, y lo identificó como un Banco de Desarrollo, dentro de otras actividades, están los eventos:

- a) Seminario Anual de Económicas, organizado por SAECUNOR, en el Centro Universitario del norte, llevado a cabo el 2 de septiembre de 2019.
- b) Participó en la entrega de cuentas de ahorro infantil del Banco del Niño, y la entrega de estufas a mujeres emprendedoras, por parte de la Primera Dama de la Nación y la representante del Banco del Niño, actividad desarrollada durante todo el año 2019.
- c) Participó y promovió la apertura de las Agencias de Nebaj y Joyabaj en del Departamento de Quiché, lugares donde no tenía presencia El Banco Público Nacional.
- d) Participó en la Tetlón, donde destacó por su lado humano.
- e) El consejo empresarial lo nombró el Empresario del Año 2019, donde estuvo dentro de los primeros diez lugares.
- f) Promovió las alianzas estratégicas con Pronet y farmacias Batres.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

- g) Implementación de la venta de boletos aéreos internos.
- h) Participó en la feria de la Construcción 2019.
- i) En actividades desarrolladas por Guate Próspera.
- j) Conferencias en la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- l) Inducción relacionada con la feria chapina.
- m) En el Congreso de Mujeres.
- n) Reuniones con Diplomáticos.
- p) En las comunidades, donde acompañó en varias ocasiones al presidente de la República.

RESULTADO DE LA GESTIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

Se muestran las acciones realizadas para mejorar los procesos en la generación de negocios, se realizó una mejor estrategia comercial para la colocación y prestación de servicios, a través de una nueva “Política Integral de Gestión de Negocios 2018-2021”, lo que permitió que al cierre del ejercicio el resultado financiero estimado fuera superado. Durante el año 2019, El Banco Público Nacional contó con recursos que estuvieron a disposición de empresas y población en general, para financiar operaciones que contribuyeron entre otros, a hacer más propietarios de vivienda, apoyar a micro y pequeños empresarios, apoyo a personas de escasos recursos, apoyo a municipalidades para que pueden atender programas de gobierno municipal, apoyo al resguardo de los bienes y servicios a través de operaciones de seguros y fianzas; y, el aseguramiento del cobro de impuestos a través de las bodegas fiscales. El resultado de las acciones desarrolladas en el año 2018, conforme las rutas estratégicas son las siguientes:

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

RUTA FINANCIERA

- 1) El resultado obtenido al cierre del ejercicio fue positivo en Q.19.0 millones.
- 2) Los créditos desembolsados fueron de Q.535.6 millones.
- 3) Los activos productivos representan el 55.6% y los improductivos el 44.4%
- 4) El activo cerró con un monto de Q.3,733.7 millones
- 5) La confianza de nuestros depositantes está representada en el crecimiento de los depósitos, habiendo cerrado en Q.2,882.2 millones, es decir hubo un crecimiento de Q.331.6 millones.

Los ingresos obtenidos, alcanzaron el 88.8% de los estimados. El resultado positivo estuvo influenciado por una mejor gestión en la prestación de servicios de la aseguradora, en la reducción del costo financiero por un mejor manejo en las tasas de interés en los depósitos a plazo y la reducción de los costos administrativos.

RUTA ADMINISTRATIVA

Esta ruta estuvo cargada de varias actividades durante el año 2019, donde la participación de cada una de sus dependencias contribuyó a lograr de sus objetivos. El Banco del Niño se enfocó en el crecimiento de nuevos clientes y la captación de recursos de bajo costo, cumpliendo así con las prioridades planteadas en el Plan Estratégico 2014-2019, es decir: El mejoramiento de su situación financiera, al resultado de sus operaciones financieras, comerciales y administrativas. Buscó el fomento al hábito del ahorro en la niñez y juventud guatemalteca, permitiendo realizar nuevos negocios que posicionen la marca en la mente de los futuros clientes.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.5
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

1. El Ordenamiento Administrativo: Humano, Procesos y Normativa.

Como parte del desarrollo para el personal se ha dado seguimiento a los planes de carrera y sucesión, mismos que se han realizado según la experiencia de nuestro personal, así como las competencias técnicas y personales para ocupar los puestos de trabajo.

La forma cómo se ha identificado las fortalezas y áreas de oportunidad de estas personas es por medio de la evaluación del Clima Laboral y Evaluación del Desempeño; realizándose una capacitación con 50 horas de duración sobre Habilidades Gerenciales, la cual fue dirigida a Gerentes de Área y Administradores de Departamentos Adscritos; donde se reforzaron temas como: Posibilidades de creatividad e iniciativa, temas relacionados con los jefes y supervisores, reconocimiento, comunicación, iniciativas institucionales, entre otros, para el cierre de las brechas detectadas en las evaluaciones antes indicadas.

Por otra parte, también se trabajó el DNA – Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje 2019, en el que cada Gerente informó cuáles eran esas brechas de conocimientos, aprendizaje y competencias blandas que permitirán al personal capacitarse para lograr una mejor gestión por medio del aprendizaje.

Para mejorar la eficiencia, efectividad y competitividad en el ámbito del negocio institucional, la Presidencia de Junta Directiva impulsó durante el año 2019, descentralizar la elaboración de Manuales de Procedimientos, Estructuras Organizacionales, Descriptores de Puestos, para que las Gerencias se apropiaran

De su normativa específica, como expertos en el rol que desempeñan, lo que permitirá la alineación de los procesos de las diferentes dependencias de El Crédito, bajo la Norma ISO 9001:2015.

Al modificarse el Acuerdo 20-2016, Modificación al Reglamento del Comité de Normativa Interna, aprobado en Acuerdo 10-2017, en el cual se estableció en

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.6
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

el Artículo 10 Bis “Responsabilidad de los Gerentes y Administradores de los Departamentos Adscritos -Elaborar los proyectos de procedimientos, estructuras y descriptores de puestos de las dependencias a su cargo, tanto nuevos como las modificaciones a los existentes- asimismo, deberán elaborar el dictamen técnico de los referidos proyectos.

Los proyectos acompañados de su respectivo dictamen deberán presentarlos a la Junta Directiva para la resolución correspondiente”; por lo que el Departamento de Desarrollo Organizacional durante el año 2018, trabajó en la elaboración de ocho (8) Reglamentos o modificación a los existentes, relacionados con Comités de Créditos, Jurídico, Seguros y Reaseguros, Capacitación y Desarrollo, Normativa Interna, Auditoría, Gerencia de Agencias, Plan de Capacitación y Desarrollo de Competencias; entre otros. Adicionalmente, se elaboró conjuntamente con las Gerencias, treinta y nueve (39) procedimientos, entre ellos, los de Almacenes de Depósito, Banco del Niño, Compensación, Información Pública, Agencias, Clínica Médica, ahorro corriente, cotización, licitación, proveedor único, subasta electrónica inversa, convenio de cooperación interinstitucional y los relacionados al sistema de información de riesgos crediticios, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva, previo a la modificación del Reglamento del Comité de Normativa Interna. Posteriormente, conforme lo aprobado en el Acuerdo 10-2017 Comité de Normativa interna, el Departamento de Desarrollo Organizacional elaboró y entregó noventa y cuatro (94) procedimientos a las diferentes gerencias, para que le dieran el seguimiento hasta la aprobación de Junta Directiva, procedimientos que se encontraban en la fase de revisión de la Gerencia líder o en la fase final de sugerencias de mejora en las áreas técnicas, por lo que se enviaron con oficio a las Gerencias de Área ofreciéndoles acompañamiento

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.7
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

acompañamiento para su finalización, emisión de dictamen técnico y presentación a Junta Directiva.

A la fecha se ha brindado el seguimiento correspondiente, prueba de ello es que la Junta Directiva ha aprobado algunos procedimientos que los Gerentes han presentado.

Entre éstos se encuentran los procedimientos de la red de agencias en su mayoría, Monte de Esperancita, Banco del Infante, operaciones GuateBPN, Cobros, Activos Extraordinarios, Sueldos y Salarios, confirmación de saldos de cuentas de depósitos, retención y pago de impuestos, de negocios, pago de comisiones, intermediarios independientes de seguros, reclutamiento, selección y contratación de recurso humano, operaciones internacionales, planillas de bonificaciones por comisiones de tarjetas de crédito, entre otros. Adicional a ello, también se elaboraron conjuntamente con las Gerencias cien (100) descriptores de puestos de algunas gerencias como los de la Gerencia de Seguros y Fianzas, Recursos Humanos, Tecnología y Servicio al Cliente de Agencias.

2. Promover la política de desarrollo organizacional y administrativo, orientada a dar respuesta a los requerimientos de eficiencia, productividad de cada una de las unidades y cargos en el banco.

La Gerencia administrativa promovió dentro del personal de su área, una administración sana y el uso adecuado de los recursos, en búsqueda de la eficiencia y la productividad a efecto de obtener un resultado positivo en sus operaciones al final del ejercicio; en ese sentido, se trabajó en campañas de sensibilización para todo el personal de la Institución, la campaña estuvo dirigido al consumo racional de energía eléctrica, a la administración adecuada en el tiempo extraordinario y actividades dirigidas a brindar seguridad al personal y a clientes que acuden a las agencias y Departamentos Adscritos a solicitar un servicio.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.8
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

Con el cambio de iluminación y la sectorización de las áreas, se logró reducir el consumo de energía respecto al año 2019 en 22.8%; la administración adecuada en el pago del tiempo extraordinario tuvo una reducción de 6.9%.

El control y mantenimiento de los activos fijos de la Institución, es una atribución más de la Gerencia Administrativa, que incluye la promoción y venta de activos fijos; una de las actividades dentro de su Plan Operativo Anual, es la venta de aquellos

activos que, siendo improductivos, se pueden convertir en activos productivos por medio de la colocación de los recursos obtenidos de la venta; uno de los activos que fue vendido en el año 2109, fue un inmueble ubicado en la calle Transito Rojas 3a. Avenida 3-01 zona 1 del municipio y departamento de Jalapa por un valor de Q. 1.0 millón.

3. Revisar la normativa y los procesos administrativos que faciliten la generación de negocio.

Se descentralizó la elaboración de Procedimientos, Descriptores de Puestos y estructuras organizacionales para que cada gerencia se apropie de su normativa y con ello eficiente el negocio con procesos que les permitan agilizar los tiempos de respuesta hacia el cliente para ser más competitivos, por ser ellos los líderes y concedores del negocio. Prueba de ello, es la nueva estructura Organizacional de la Gerencia de Seguros y Fianzas, presentada a la Junta Directiva para su aprobación, indicando que con ella agilizarán los negocios de seguros; asimismo, se aprobó la creación de algunas plazas para las Gerencias de Agencias, Administración de Riesgos, Gerencia Administrativa tiene la responsabilidad de la aplicación de los procesos y normativa, tanto interna como externa en la compra y contratación de servicios; manejando con la transparencia los recursos; en ese sentido, durante el año 2019, se realizaron 42 eventos de cotización, 8 eventos de licitación, 15 eventos de manifestación de interés, 1 subasta electrónica, 1500 Compras directas al año, y 2950 órdenes de compra para que respaldan las compras y contrataciones.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.9
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

4. Se fortalecerá la apertura de canales de comunicación y dirección, privilegiando la honestidad entre jefes y subalternos que promueva la cultura de productividad y administración por objetivos.

En el año 2019 se continuó con el uso del portal interno para dar a conocer las noticias y acontecimientos más importantes de Banco Público Nacional. En cuanto a la información que se dio a conocer en el portal sobresalen:

- a. Afiches “Nos Gusta Verte Crecer”: estos afiches continúan promoviendo el reconocimiento a las personas que ganen plazas por oposición, publicadas mediante Boletín de Plaza Vacante.
- b. Afiches “Orgullosos de ti”: estos afiches tienen la finalidad de reconocer y felicitar a las personas que se retiran de la Institución y han tenido trayectoria en la misma.
- c. BPNizate: es un boletín que se publica en el portal interno del BPN para conocimiento de todo el personal, en el cual se dan a conocer todas las actividades que se han desarrollado durante el mes, tales como capacitaciones, actividades extralaborales, deportes, nacimientos, altas y bajas, entre otros, esto con el afán de que todo el personal esté enterado de lo acontecido en el mes.

Este Plan de Reconocimiento ha tenido como principal objetivo promover la productividad en el personal y desempeñarse en un clima laboral más ameno, sobre todo en lo que se refiere a la relación jefe y colaborador, aspecto que destacó en la evaluación de clima laboral, razón por la que se busca sea mejorado.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.10
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

RUTA COMERCIAL

La Política Integral de Gestión de Negocios 2018-2021, denominada “Hacia una mayor Eficiencia y Productividad”, proporciona a los Asesores de Negocios, una mejor capacidad de negociación de los productos y servicios que ofrece la Institución.

Dicha política es el resultado de una evaluación de cada una de los productos y servicios que ofrece la Institución comparado con la que ofrece el sistema financiero, por lo que se realizaron ajustes a los mismos en cuanto a: Plazos, tasas, nivel de endeudamiento, capacidad de pago, tipo de garantía, etc. lo que hace más competitivos nuestros productos, y responden a la reducción en los tiempos de respuesta.

1. Servicio al Cliente

Derivado de las redes de defraudación aduanera que se identificaron en el país en el año 2015, la Superintendencia de Administración Tributaria, -SAT-, continuó con controles y revisiones más estrictos, lo que repercutió en atrasos en los trámites aduanales, en virtud de ello y para apoyo a nuestros clientes, sostuvimos reuniones con la Administradora de Aduana Central y por medio de la Presidencia de la Institución donde se logró contar con una mayor colaboración del personal de -SAT- para la agilización de los trámites.

En años anteriores, por ejemplo, en el año 2019 nos esforzamos para que sus operaciones de descargas y cargas de mercancías fueran rápidas, con seguridad y eficiencia. Les brindamos apoyo ante la Delegación de -SAT- ubicada en nuestras instalaciones, para agilizar sus trámites fiscales. Actualmente se mantienen buenas relaciones con esta Delegación en virtud que son parte de la cadena de servicio y atención de nuestro negocio.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la Responsabilidad de Gestión
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Plan Estratégico

PT	D-5.11
Elaboró:	AADL
Fecha:	04/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	06/02/2020

2. Aprovechamiento de Canales de Comercialización

Utilizando las agencias como canales de comercialización, El Banco del Infante participó en diferentes eventos con el fin de tener presencia de marca; la feria artesanal en Santo Domingo Xenacoj; la inauguración del Aeródromo de Puerto Barrios y en las actividades con Guatemala Próspera; asimismo las agencias utilizan el mercadeo cruzado para promover las cuentas de Banco del Infante.

Con el apoyo del Departamento de Mercadeo se distribuyeron roll up publicitarios en agencias ubicadas en áreas idóneas para la generación de negocios de almacenaje y, en todas las agencias locales, se colocaron volantes promocionales. Todos los servicios también son promocionados en la página de El BPN y en el Directorio Telefónico.

3. El banco buscará alternativas de diferenciación de captación y colocación de productos, entre clientes, actividades, montos y regiones, lo cual se consideran como factores que dispersan el riesgo.

Apadrinando el Ahorro en El Banco del Infante del BPN, es una alternativa de diferenciación de captación de recursos, durante el año 2019 se continuó con el programa de fomento del ahorro a través del apadrinamiento de cuentas de ahorros, 100 cuentas mensuales donadas por Primera Dama de la Nación Paola Vsquez de Morales y por las empresas que creen y apoyan la educación en Guatemala, como Supergas, por lo que en ese año la actividad se desarrolló en las siguientes fechas:

Febrero	Escuela Colonia Sebastopol	Escuintla
Marzo	Escuela Oficial Rural Mixta Aldea Peten, Jornada Matutina	Cobán
Abril	Escuela Oficial Urbana Mixta Tipo Federación (Niñas)	Quiché
Mayo	Escuela Oficial Urbana Mixta, Pedro Nufio,	Esquipulas
Julio	Escuela Oficial Rural Mixta, Lic. Alejandro Maldonado Aguirre	Huehuetenango
Agosto	Escuela Oficial Rural Mixta, Santa María El Tablón	Sololá
Septiembre	Escuela Sara de La Hoz	Jutiapa
Octubre	Escuela San Rafael Soche San Marcos	San Marcos
Noviembre	Escuela Casas Viejas, El Progreso Guastatoya	Guastatoya

**4.10 Evaluación del Criterio Comunidad Local
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019**

PT	CL
Elaboró:	AADL
Fecha:	07/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/02/2020

Memorándum descriptivo

Objetivo:

Obtener evidencia del cumplimiento de aspectos en la evaluación del principio de comunidad local y responsabilidad social en las relaciones del Banco con la comunidad local.

Trabajo realizado ✓

Se entrevistó al Gerente General y Gerente de Mercadeo al respecto a la proyección del banco hacia la comunidad, obteniendo las siguientes respuestas:

A la fecha el área de mercadeo desarrolla productos en forma general, no realizando un estudio específico para ofrecimiento de dichos productos con un enfoque en el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, así como la inversión individual según la comunidad en la que se abran agencias, por lo que la cartera de productos pudiera no ser ajustable a niveles de endeudamiento e impactar negativamente.

Existe una circular enviada a gerencia de recursos humanos por la gerencia general emitida desde el año 2018 en la cual se indica que cada agencia deberá contar solamente con el mínimo de estaciones de trabajo e iluminación que permita la disminución de costos.

  // **Ver CL-4**

Indagamos acerca de acciones específicas para evitar la contaminación de aguas y se encontró que, en cada construcción de agencias realizada, es considerado el consumo racional de agua y el desfogue hacia desagües de una manera controlada.

 // **Ver CL-5 al CL-5.1** 

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Memorándum descriptivo

PT	CL-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	07/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/02/2020

Se nos mostró el listado de criterios a evaluar por cada crédito otorgado, detectando que uno de ellos exige el cumplimiento de aspectos medio ambientales requeridos por el ministerio de medio ambiente y recursos naturales.

//

Ver CL-6 al CL-6.10

Conclusión

No existen suficientes controles que soporten el cumplimiento del principio de buenas relaciones con la comunidad local.

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Comunidad local
Período enero a diciembre de 2019
Matriz de principio Comunidad Local**

PT	CL-2
Elaboró:	AD
Fecha:	11/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	12/02/2020

Criterio del Área de Comunidad Local				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
1. Promoción del desarrollo local.	El diseño de los productos y servicios del banco no promueven el ahorro y acceso a fuentes de financiamiento para el desarrollo local.	No se cuentan con políticas específicas.	Las acciones del área de mercadeo del banco son ineficaces para ayudar a las comunidades en su desarrollo con productos más adecuados a su entorno y necesidades.	
2. consumo sostenible de recursos prevención y control de la contaminación.	El banco pudiera demandar demasiada energía eléctrica en la comunidad por el diseño de sus agencias. Manejo inadecuado de las aguas residuales en la agencia central y agencias.	Existe una circular enviada por la gerencia general, la cual fue evaluada y se enfoca en consumo de recursos. De acuerdo con recomendaciones de los asesores y constructores cada una de las agencias si cuenta con un diseño para el manejo de aguas residuales, las cuales son mínimas.	Se considera que esta circular es un control eficaz. Se considera que estas acciones son un control eficaz.	CL

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Comunidad local
Periodo enero a diciembre de 2019
Matriz de principio Comunidad Local**

PT	CL-3
Elaboró:	AD
Fecha:	11/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	12/02/2020

Criterio del Área de Comunidad Local				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
3. gestión del riesgo ambiental y preservación de la biodiversidad.	El banco no cuenta con una política estricta de no otorgar créditos a proyectos que comprometan el medio ambiente.	El banco cuenta dentro de sus evaluaciones con un punto específico de calificación de aspectos medio ambientales.	Se considera que estas evaluaciones son un control eficaz al momento de otorgar créditos.	
4. derecho a la libre competencia.	La apertura de agencias del banco pudiera impactar negativamente en otras organizaciones comunitarias financieras (cooperativas de ahorro y crédito), como una competencia desleal.	No existe una política relacionada en el impacto negativo ante organizaciones comunitarias financieras.	Se considera que no hay acciones por lo cual el riesgo alto.	CL

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación de la promoción del desarrollo local
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Oficio sobre la utilización de recursos

PT	CL-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	07/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	10/02/2020

Oficio GG-0045-2019

Guatemala 21 de marzo 2019

Lic. Karol Mishell Ordoñez Villatoro
Gerente de Recursos Humanos
Departamento de Recursos Humanos
Su despacho

El objetivo primordial de esta circular es la elaboración de plan de reducción de costo a los departamentos involucrado, con la finalidad de mejorar el uso de los recursos que llegan a dicho departamentos. Para esto se realizó un diagnóstico de la situación actual de los departamentos, esto para saber cuáles son las causas y el efecto que se genera y de esta manera ofrecer una solución adecuada. Así mismo aplicando un conjunto de herramientas apropiadas, las cuales nos proporcionaran la información más acertada posible, para la realización de este estudio como lo fueron: entrevistas, la observación directa y un escrutinio minucioso de toda la información suministrada por las áreas involucradas. Como resultado de este estudio se obtuvo el plan de reducción de costos en los departamentos.

Por lo cual se dio lineamientos a cada departamento para presentar un plan de reducción de costo para ayudar a la disminución de los llamados costo de producción que genera la organización.

Se toma la decisión de a partir de enero del 2019 cada agencia deberá contar solamente con el mínimo de estaciones de trabajo e iluminación que permita la disminución de costos.

Sin otro en particular envío un cordial saludo y agradezco la atención.

Elmer Alberto López Rodríguez
Presidente

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales**

PT	CL-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	11/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	12/02/2020

INFORME TECNICO N° BPN -004-2019.

“SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL BANCO PUBLICO NACIONAL EN LA ZONA 1”

1. DATOS DEL LUGAR

El Nombre del Informe: **“SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL BANCO PUBLICO NACIONAL EN LA ZONA 1”**, se encuentra localizado en:

1.1 Localización Política del Proyecto

Departamento / Región : Guatemala
Calle : 10 calle
Dirección : 6-30
Zona : Zona 1

1.2 Localización Geográfica del Proyecto

Zona : Urbana
Altitud promedio : 2,816.00 msnm

2. ANTECEDENTES

El sistema de Agua Potable del banco público nacional de la zona 1, tiene dos reservorios habiendo sido construidos por ORDEZA en el año 1974 y el último Actualmente el servicio es eficiente, por cuanto las instalaciones existentes ya cumplen con su vida útil.

El sistema de Alcantarillado es eficiente, por cuanto cuenta con un sistema propio de tratamiento de aguas servidas, teniendo una vida útil considerable, el mismo que se construyó en el año 1975 a través de OPSA del Ministerio de Salud y hasta la fecha no ha existido mejoramiento y ampliaciones necesarios.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-5.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	11/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	12/02/2020

3. JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DEL SISTEMA INTEGRAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO

3.1 CONDICIONES DEL SISTEMA DE AGUA

El servicio de agua potable que se brinda en el casco urbano de la cede ubicada en la zona 1, y en sus demás departamentos.

Las tuberías de PVC de las redes existentes ya cumplen con los estándares necesarios para una vida útil duradera, teniendo en consideración que actualmente el sistema cuenta con su recolección de aguas residuales, controlando así los riesgos de enfermedades epidemiológicas que pudieran existir.

4. ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

4.1 REDES DE AGUA

El abastecimiento se realiza en base a un horario establecido. La configuración de la red de agua permite aislar los sectores de abastecimiento cuando ocurren los accidentes, debiendo dejarse sin servicio a la población.

4.2 REDES DE ALCANTARILLADO

Las tuberías de Alcantarillado en varias se encuentran en buenas condiciones.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

EVALUACION AMBIENTAL INICIAL
ACTIVIDADES DE BAJO IMPACTO AMBIENTA
CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL Y SU REFORMA)

FORMATO	DVA-GA-032
----------------	-------------------

Instrucciones	Para uso interno
<p>El formato debe proporcionar toda la información solicitada en los apartados, de lo contrario ventanilla no lo aceptará.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completar el siguiente formato de Evaluación Ambiental (EAI), colocando una X en las casillas donde corresponda y debe ampliar con información escrita en cada uno del espacio del documento, en donde se requiera. • Si necesita más espacio para completar la información, puede utilizar hojas adicionales e indicar el inciso o sub-inciso a que corresponde la información. • La información debe ser completada, utilizando letra de molde legible o a máquina de escribir. • Este formato también puede completarlo de forma digital, el MINISTERIO puede proporcionar copia electrónica si se le facilita el disquete, CD, USB; o bien puede solicitarlo a la siguiente dirección: yunic@min.gob.gt. • Todos los espacios deben ser completados, incluso el de aquellas interrogantes en que no sean aplicables a su actividad (explicar la razón o las razones por lo que usted, lo considera de esa manera). • Por ningún motivo, puede modificarse el formato y/o agregarle los datos del proponente o logo(s) que no sean del MINISTERIO 	<p>No Expediente:</p> <p>Clasificación del Listado Taxativo</p> <p>Firma y Sello de Recibido MIN</p>

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

I.INFORMACION LEGAL	
I.1. Nombre del proyecto, obra, industria o actividad (OBLIGATORIAMENTE que tenga relación con la actividad a realizar):	
1.1.2 Descripción del proyecto, obra o actividad para lo que se solicita aprobación de este instrumento.	
I.2. Información legal:	
A) Persona Individual:	
A.1. Representante Legal:	
A.2. No. de CUI del Documento Personal de Identificación (DPI):	

B) De la empresa:	
Razón social:	

Nombre Comercial:	

No. De Escritura Constitutiva:	

Fecha de constitución:	

Patente de Sociedad	Registro No. _____ Folio No. _____ Libro No. _____
Patente de Comercio	Registro No. _____ Folio No. _____ Libro No. _____
C) De la Propiedad:	
No. De Finca _____ Folio No. _____ Libro No. _____	
De _____ dónde se ubica el proyecto, obra, industria o actividad.	
D) De la Empresa y/o persona individual:	
Número de Identificación Tributaria (NIT):	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO
I.3 Teléfono _____ Correo electrónico: _____	
I.4 Dirección de donde se ubica la actividad: (identificando calles, avenidas, número de casa, zona, aldea, cantón, barrio o similar, así como otras delimitaciones territoriales; <u>OBLIGATORIAMENTE</u> indicar el municipio y departamento)	
Especificar Coordenadas Geográficas	
<i>Coordenadas Geográficas Datum WGS84</i>	
I.5 Dirección para recibir notificaciones (dirección fiscal) (identificando calles, avenidas, número de casa, zona, aldea, cantón, barrio o similar, así como otras delimitaciones territoriales; <u>OBLIGATORIAMENTE</u> indicar el municipio y departamento)	
I.6 Si para consignar la información en este formato, fue apoyado por un profesional, por favor anote el nombre, profesión, número de teléfono y correo electrónico del mismo	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

II. INFORMACION GENERAL		
Se debe proporcionar una descripción de las actividades que serán efectuadas en el proyecto, obra, industria o actividad según etapas siguientes:		
II.1 Etapa de Construcción	Operación	Abandono
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades para realizar • Insumos necesarios • Maquinaria • Otros de relevancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades o procesos • Materia prima e insumos • Maquinaria • Productos y Subproductos (bienes y servicios) • Horario de Trabajo • Otros de relevancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones a tomar en caso de cierre
II.3 Área		
a) Área total de terreno en metros cuadrados: _____		
b) Área de ocupación del proyecto en metros cuadrados: _____		
Área total de construcción en metros cuadrados: _____		

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO	
II.4 Actividades colindantes al proyecto:		
NORTE _____	SUR _____	
ESTE _____	OESTE _____	
Describir detalladamente las características del entorno (viviendas, barrancos, ríos, basureros, iglesias, centros educativos, centros culturales, etc.):		
DESCRIPCION	DIRECCION (NORTE, SUR, ESTE, OESTE)	DISTANCIA AL PROYECTO
II.5 Dirección del viento:		

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

<p>II.6 ¿En el área donde se ubica la actividad, a qué tipo de riesgo ha estado o está expuesto?</p> <p>a) inundación () b) explosión () c) deslizamientos ()</p> <p>d) derrame de combustible () e) fuga de combustible () d) Incendio () e) Otro ()</p> <p>Detalle la información _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>II.7 Datos laborales</p> <p>a) Jornada de trabajo: Diurna () Nocturna () Mixta () Horas Extras _____</p> <p>b) Número de empleados por jornada _____ Total empleados _____</p>
<p>II.8 USO Y CONSUMO DE AGUA, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, REFRIGERANTES, OTRO...</p>

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.5
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO DEL MARN
----------------------	----------------------------------

CONSUMO DE AGUA, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, REFRIGERANTES, OTROS...							
	Tipo	Si/No	Cantidad/ (mes día y hora)	Proveedor	Uso	Especificaciones u observaciones	Forma de almacenamiento
Agua	Servicio publico						
	Pozo						
	Agua especial						
	Superficial						
Combustible	Otro						
	Gasolina						
	Diésel						
	Bunker						
	Glp						
	Otro						
Lubricantes	Solubles						
	No solubles						
Refrigerantes							
Otros							

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.6
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

NOTA: si se cuenta con licencia extendida por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas, para comercialización o almacenaje de combustible. Adjuntar copia

III. IMPACTO AL AIRE

GASES Y PARTICULAS

III.1 Las acciones u operaciones de la Actividad, producen gases o partículas (Ejemplo: ¿polvo, vapores, humo, niebla, material particulado, etc.) que se dispersan en el aire? ¿Ampliar la información e indicar la fuente de donde se generan?

MITIGACION

III.2 ¿Qué se está haciendo o qué se hará para evitar que los gases o partículas impacten el aire, el vecindario o a los trabajadores?

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO DEL MARN
<p>RUIDO Y VIBRACIONES</p> <p>III.3 ¿Las operaciones de la empresa producen sonidos fuertes (ruido), o vibraciones?</p> <p>III.4 En donde se genera el sonido y/o las vibraciones (maquinaria, equipo, instrumentos musicales, vehículos, etc.)</p> <p>III.5 ¿Qué se está haciendo o que acciones se tomarán para evitar que el ruido o las vibraciones afecten al vecindario y a los trabajadores?</p>	
<p>OLORES</p> <p>III.6 Si como resultado de sus actividades se emiten olores (ejemplo: cocción de alimentos, aromáticos, solventes, etc.), explicar con detalles la fuente de generación y el tipo o características del o los olores:</p> <p>III.7 Explicar que se está haciendo o se hará para evitar que los olores se dispersen en el ambiente?</p>	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.7
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

IV. EFECTOS DE LA ACTIVIDAD EN EL AGUA
AGUAS RESIDUALES
CARACTERIZACION DE LAS AGUAS RESIDUALES
<p>IV.1 Con base en el Acuerdo Gubernativo 236-2006, Reglamento de las Descargas y Re-uso de Aguas Residuales y de la Disposición de Lodos,</p> <p>¿Qué tipo de aguas residuales (aguas negras) se generan?</p> <p>a) <u>Ordinarias</u> (aguas residuales generadas por las actividades domésticas)</p> <p>b) <u>Especiales</u> (aguas residuales generadas por servicios públicos municipales, actividades de servicios, industriales, agrícolas, pecuarias, hospitalarias)</p> <p>c) <u>Mezcla</u> de las anteriores</p> <p>d) Otro;</p> <p>Cualquiera que fuera el caso, explicar la información, indicando el caudal (cantidad) de aguas residuales generado _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>IV.2 Indicar el número de servicios sanitarios _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO
<u>TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES</u>	
<p>IV.3 Describir que tipo de tratamiento se da o se propone dar a las aguas residuales generadas por la actividad. (usar hojas adicionales)</p> <p>a) sistema de tratamiento</p> <p>b) Capacidad</p> <p>c) Operación y mantenimiento</p> <p>d) Caudal a tratar</p> <p>e) Etc.</p>	
<u>DESCARGA FINAL DE AGUAS RESIDUALES</u>	
<p>IV. 4 Indique el punto de descarga de las aguas residuales, por ejemplo, en pozo de absorción, colector municipal, río, lago, mar u otro e indicar si se le efectuó tratamiento de acuerdo con el numeral anterior</p>	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.8
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

<p>AGUA DE LLUVIA (AGUAS PLUVIALES) IV.5 Explicar la forma de captación de agua de lluvia y el punto de descarga de la misma (zanjones, ríos, pozos de absorción, alcantarillado, etc.)</p>
<p>V. EFECTOS DE LA ACTIVIDAD SOBRE EL SUELO (Sistema edáfico y lítico)</p>
<p>DESECHOS SÓLIDOS VOLUMEN DE DESECHOS V.1 Especifique el volumen de desechos o desperdicios genera la actividad desarrollada:</p> <p><input type="checkbox"/> a) Similar al de una residencia 11 libras/día</p> <p><input type="checkbox"/> b) Generación entre 11 a 222 libras/día</p> <p><input type="checkbox"/> c) Generación entre 222 libras y 1000 libras/día</p> <p><input type="checkbox"/> d) Generación mayor a 1000 libras por día</p>
<p>V.2 Además de establecer la cantidad generada de desechos sólidos, se deben caracterizar e indicar el tipo de desecho (basura Común, desechos de tipo industrial o de proceso, desechos hospitalarios, orgánicos, etc.):</p>
<p>V.3. Partiendo de la base que todos los Desechos Peligrosos, son todos aquellos que posean una o más de las características siguientes: corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos, inflamables, biológico infecciosos, se genera en su actividad algún tipo ¿De desecho con estas características y en qué cantidad?</p>
<p>V.4 Se efectúa algún tipo de tratamiento de los desechos (comunes o peligrosos), Explicar el método y/o equipo utilizado</p>
<p>V.5 Si los desechos se trasladan a otro lugar, para tratamiento o disposición final, indicar el tipo de transporte utilizado</p>
<p>V.6 Contempla la empresa algún mecanismo o actividad para disminuir la cantidad o el tipo de desechos generados, o bien evitar que ¿Éstos sean dispuestos en un botadero?</p>
<p>V.7 Indicar el sitio de disposición final de los desechos generados (comunes y peligrosos)</p>

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.9
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO DEL MARN
VI. DEMANDA Y CONSUMO DE ENERGIA	
CONSUMO	
VI.1 Consumo de energía por unidad de tiempo (kW/hr o kW/mes) _____	
VI.2 Forma de suministro de energía a) Sistema público _____ b) Sistema privado _____ c) generación propia _____	
VI.3 Dentro de los sistemas eléctricos de la empresa se utilizan transformadores, condensadores, capacitores o inyectores eléctricos? SI _____ NO _____	
VI.4 Qué medidas propone para disminuir el consumo de energía o promover el ahorro de energía?	
VII. POSIBILIDAD DE AFECTAR LA BIODIVERSIDAD (ANIMALES, PLANTAS, BOSQUES, ETC.)	
VII.1 En el sitio donde se ubica la empresa o actividad, existen: - Bosques _____ - Animales _____ - Otros _____ Especificar información _____	
VII.2 La operación de la empresa requiere efectuar corte de árboles?	
VII.3 ¿Las actividades de la empresa, pueden afectar la biodiversidad del área? SI () NO () Por qué?	
VIII. TRANSPORTE	
VIII.1 En cuanto a aspectos relacionados con el transporte y parqueo de los vehículos de la empresa, proporcionar los datos siguientes: a) Número de vehículos _____ b) Tipo de vehículo _____ c) sitio para estacionamiento y área que ocupa _____ d) Horario de circulación vehicular _____ e) Vías alternas _____	

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Evaluación del consumo sostenible de recursos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Informe Técnico de control de aguas residuales

PT	CL-6.10
Elaboró:	AADL
Fecha:	13/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	14/02/2020

IX. EFECTOS SOCIALES, CULTURALES Y PAISAJÍSTICOS	
ASPECTOS CULTURALES	
IX.1 En el área donde funciona la actividad, existe alguna (s) etnia (s) predominante, ¿cuál?	
INSTRUCCIONES	PARA USO INTERNO DEL MARN
RECURSOS ARQUEOLOGICOS Y CULTURALES	
IX.2 Con respecto de la actividad y los recursos culturales, naturales y arqueológicos, Indicar lo siguiente:	
a) <input type="checkbox"/> La actividad no afecta a ningún recurso cultural, natural o arqueológico _____ b) <input type="checkbox"/> La actividad se encuentra adyacente a un sitio cultural, natural o arqueológico _____ c) <input type="checkbox"/> La actividad afecta significativamente un recurso cultural, natural o arqueológico _____	
Ampliar información de la respuesta seleccionada	
ASPECTOS SOCIAL	
IX.3. ¿En algún momento se han percibido molestias con respecto a las operaciones de la empresa, por parte del vecindario? SI () NO ()	
IX.4 Qué tipo de molestias?	
IX.5 Qué se ha hecho o se propone realizar para no afectar al vecindario?	
PAISAJE	
IX.6 Cree usted que la actividad afecta de alguna manera el paisaje? ¿Explicar por qué?	
X. EFECTOS Y RIESGOS DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD	
X.1 Efectos en la salud humana de la población circunvecina:	
a) <input type="checkbox"/> la actividad no representa riesgo a la salud de pobladores cercanos al sitio b) <input type="checkbox"/> la actividad provoca un grado leve de molestia y riesgo a la salud de pobladores c) <input type="checkbox"/> la actividad provoca grandes molestias y gran riesgo a la salud de pobladores	
Del inciso marcado explique las razones de su respuesta, identificar que o cuales serían las actividades riesgosas:	
X.3 riesgos ocupacionales:	
<input type="checkbox"/> Existe alguna actividad que representa riesgo para la salud de los trabajadores <input type="checkbox"/> La actividad provoca un grado leve de molestia y riesgo a la salud de los trabajadores <input type="checkbox"/> La actividad provoca grandes molestias y gran riesgo a la salud de los trabajadores <input type="checkbox"/> No existen riesgos para los trabajadores	
Ampliar información:	
Equipo de protección personal	
X.4 Se provee de algún equipo de protección para los trabajadores? SI () NO ()	
X.5 Detallar que clase de equipo de protección se proporciona:	
X.6 ¿Qué medidas ha realizado ó que medidas propone para evitar las molestias o daños a la salud de la población y/o trabajadores?	

4.11 Evaluación del Criterio Clientes
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Narrativa de Evaluación de la relación
Con los Clientes

PT	C
Elaboró:	AADL
Fecha:	17/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	18/02/2020

Objetivo:

Obtener evidencia del cumplimiento de aspectos de gobierno corporativo y responsabilidad social en las relaciones del Banco y el sector público y gobierno central de Guatemala.

Trabajo realizado:



Nos entrevistamos con el gerente de mercadeo quien nos indicó que las campañas de mercadeo de productos y servicios aún no se han tropicalizado para regiones del país, por lo que se ofrecen a cualquier nivel económico de la sociedad, evaluando la estabilidad laboral y el grado de endeudamiento, pero no se le da seguimiento posterior.

Al entrevistar El Gerente de Negocios acerca del manejo de confiabilidad de datos nos indicó que, en el área de RH, anual mente se les recuerda el cumplimiento de aspectos éticos, sin embargo, no se ha logrado detectar de qué forma se extravían las bases de datos de clientes y algunos de estos últimos han presentado quejas formales porque su información aparece en INFORMETEC. Se nos proporcionó copia de una carta de queja de un cliente.

// **Ver C-4**

El Gerente Financiero también nos indicó que, ante la fuerte competencia de dos bancos nacionales y la nueva estrategia en tarjetas de crédito, se colocaron gran cantidad en el suroccidente y noroccidente del país, alcanzando las metas deseadas sin embargo el indicador de deudas mayores a 60 días se incrementó en los nuevos clientes captados; se nos proporcionó copia del reporte de cartera de tarjeta de crédito.



// **Ver C-5 al C-5.4**

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Narrativa de Evaluación de la relación
Con los Clientes

PT	C-1
Elaboró:	AADL
Fecha:	17/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	18/02/2020

Nos entrevistamos con el gerente de mercadeo en conjunto con el gerente de recuperación de créditos, y se nos indicó que efectivamente la mayoría de clientes no lee adecuadamente los contratos los contratos de tarjeta de crédito, y aceptan que el personal no le da énfasis a recalcar sobre las obligaciones, si no a lograr la colocación de la tarjeta, por lo que reconocen como una debilidad en el fomento del endeudamiento y atrasos; se nos proporcionó un contrato de tarjeta de crédito, cliente. // Ver C-3

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Clientes
Periodo enero a diciembre de 2019
Narrativa de Evaluación con los Clientes**

PT	C-2
Elaboró:	AADL
Fecha:	18/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	21/02/2020

Criterio del Área de Clientes				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
<p>1. Promociones y Publicidad de producto no engañoso.</p> <p>2. Confidencialidad y privacidad de los datos.</p>	<p>Los productos financieros no cumplen con las características ofrecidas en la publicidad.</p> <p>Robo de base de datos.</p>	<p>El área de mercadeo diseña productos en conjunto con el área de negocios y visto bueno de la gerencia general, ante lo cual consideran que la mayoría de los productos están adecuadamente diseñados, sin embargo, han tenido problemas en el cumplimiento en los tiempos ofrecidos para otorgar créditos, porque el área de riesgos es demasiada burocrática y los clientes se quejan.</p> <p>No se cuenta con ninguna estrategia específica y solamente se confía en el cumplimiento ético de los empleados, sin embargo, se tienen accesos limitados a la base de datos.</p>	<p>Se tiene cumplimiento parcial de este principio, por la burocracia indicada por lo cual es ineficaz, el banco en la aplicación de los controles asociados.</p> <p>No existe evidencia del cumplimiento del respeto a la privacidad de la información de clientes por lo cual se considera débil el control aplicado.</p>	C

**Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación del Criterio de Clientes
Período enero a diciembre de 2019
Narrativa de Evaluación con los Clientes**

PT	C-3
Elaboró:	AADL
Fecha:	18/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	21/02/2020

Criterio del Área de Clientes				
Objetivo de RSE	Evento Detectado	Estrategia/Actividad de control para el cumplimiento de RSE	Evaluación	Ref.
3. Sostenibilidad, seguridad y accesibilidad de los productos ofrecidos al cliente.	Se masifica el otorgamiento de tarjetas de crédito por lo cual se fomenta el endeudamiento irresponsable.	Los productos son diseñados para el ofrecimiento en cualquier nivel económico de la sociedad, y se trata de orientar al cliente cuando adquiere las tarjetas de crédito, aunque después no se le da seguimiento.	Las acciones del área de negocios son insuficientes para el cumplimiento de principio de RSE y evitar el endeudamiento.	
4. Información transparente de los productos y servicios.	El reciente lanzamiento de la banca electrónica expone a robo de identidad en transacciones virtuales. Pudiera presentarse información parcial de obligaciones, pagos extras, y cálculos de mora.	Nuestros servidores se están fortaleciendo aun con firewall más robustos, pero aun se encuentran en implementación. En cada contrato que firman los clientes para tarjeta de crédito se explica la forma en que se procederá cuando haya incumplimientos.	Aun no se cuenta con controles eficientes para proteger las bases de datos con información de clientes. Ante múltiples quejas de clientes en relación con cobros exagerados, se consideran que los contratos están inadecuadamente diseñados para tarjeta de crédito.	C

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre la privacidad de datos
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Queja de clientes

PT	C-4
Elaboró:	AADL
Fecha:	22/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	23/02/2020

Guatemala 13 de mayo de 2019

Señores Informetec

Por este medio solicito que no sigan comercializando ni haciendo público mis datos en sus bases de información, me amparo según el decreto 57-2008 ley de acceso a la información pública, en sus artículos 30, 31 y 35 donde se detalla que sin mi consentimiento ustedes no pueden pautar ni comercializar con mis datos.

Atentamente,

Juan Alberto López Méndez
DPI: 2629-71586-0101
Tel: 5483-3124

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre información de
Productos y servicios
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato de tarjeta de crédito

PT	C-5
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO Y ADHESIÓN A LAS
CONDICIONES GENERALES DE TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO PÚBLICO NACIONAL

Conste por el presente documento, el Contrato de Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito y Adhesión a las condiciones generales (el "Contrato") que celebran, por una parte, Banco Público Nacional, a quien en adelante se le denominará como "el Banco" y por la otra parte, la persona que suscribe el presente Contrato y cuyos datos se consignan al final de este documento, a quien en adelante se le denominará como "el Cliente". El presente contrato de adhesión se regula de acuerdo a los siguientes términos y condiciones: **PRIMERA:** Otorgamiento de Línea de Crédito y Tarjeta de Crédito. A solicitud del Cliente, previa evaluación y aprobación del Banco, se abrirá una Operación de Crédito por medio de una Tarjeta de Crédito Bancaria y se le concederá una línea de crédito revolvente utilizable por medio de una Tarjeta de Crédito (la "tarjeta"), cuyo límite definitivo será especificado en la resolución de autorización correspondiente y comunicado al Cliente al momento de la entrega del plástico. Durante la vigencia de este contrato, la línea de crédito podrá ser modificada, aumentada, disminuida o suprimida por el Banco, de acuerdo con la evolución crediticia del Cliente. No será necesaria la notificación previa y/o conformidad del Cliente cuando el Banco suprima o reduzca el monto de la línea de crédito aprobada al Cliente, por cualquier motivo y sin justificación de causa. Si la línea de crédito fuera ampliada, el Cliente tendrá la posibilidad de rechazarla manifestándolo por escrito al Banco. El Cliente podrá solicitar al Banco la emisión de tarjetas de crédito adicionales a su línea de crédito principal y estarán integradas a la misma línea global de la tarjeta principal. El Cliente será el único responsable de pagar al Banco todos los consumos y cargos efectuados por medio y originados de las tarjetas de crédito adicionales a su respectiva línea principal. **SEGUNDA:** Tarjeta de Crédito Bancaria. Aprobada la concesión de la Línea de Crédito, el Banco emitirá una o más tarjetas de crédito con carácter personal e intransferible, para uso del Cliente y las personas autorizadas (Usuarios Adicionales) con tarjetas adicionales, quienes declaran y se comprometen desde ya a utilizar las tarjetas de crédito para fines y actividades lícitas. La(s) Tarjeta(s) también podrán usarse a través de cajeros automáticos, terminales electrónicas, páginas de Internet y virtuales y otros medios disponibles y serán válidos todos los cargos, aun cuando no se requiera la firma en el comprobante y/o voucher del consumo. La utilización por parte del Cliente de cualquiera de estos medios significará su total aceptación de las operaciones realizadas. Desde el momento de la entrega de las Tarjetas de Crédito al Cliente, éste asumirá plena responsabilidad por el uso de las Tarjetas y sus adicionales. El Cliente faculta al Banco para bloquear y anular las Tarjetas de Crédito por razones de seguridad o cualquier otro motivo, a consideración unilateral del Banco. **TERCERA:** Disposición de Efectivo. La función de disposición de efectivo se asigna a la tarjeta de crédito a consideración y evaluación del Banco. El Banco puede en cualquier momento denegar la disposición de efectivo sin expresar causa justificada.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre información de
Productos y servicios
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato de tarjeta de crédito

PT	C-5.1
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

CUARTA: Intereses, Comisiones, Gastos y Otros Cargos. El Cliente declara que el Banco le ha dado acceso a información correspondiente a tasas de interés, la totalidad de comisiones y gastos aplicables a la emisión y renovación de la Tarjetas de Crédito, a la utilización de la línea de crédito, así como el exceso de uso de la misma y a la disposición de efectivo, los cuales han sido previa y efectivamente informados y constan en las Condiciones Generales de Tarjeta de Crédito de Banco público nacional (Condiciones Generales), documento al cual se adhiere el Cliente expresamente por medio de la suscripción del presente contrato. De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, se deja a disposición del Cliente, simultáneamente a la suscripción de este contrato, una copia de las Condiciones Generales las cuales serán entregadas igualmente al recibir la tarjeta de crédito y estarán disponibles para consulta en el sitio Web del Banco www.bancopubliconacional.com.gt.

Los cargos y costos a los que queda sujeto el Cliente por el uso de las tarjetas de crédito principal y las adicionales, a criterio del Banco, son los siguientes: a) Costo de membresía anual; b) Los importes cargados a la línea de crédito; c) Comisión por el retiro de dinero en efectivo; d) Cargo por Servicios sobre el Saldo al Corte; e) Intereses moratorios los cuales serán calculados sobre el importe total del saldo deudor; f) Comisión por uso de la tarjeta en el extranjero; g) Intereses sobre saldo; h) Cargo por cheques rechazados, independientemente del motivo del mismo, que hayan sido utilizados para el pago del saldo deudor; i) Cargos por sobregiro del límite asignado; j) Gastos por administración del crédito; k) Notificaciones, alertas e información por medios electrónicos y/o redes celulares. Los porcentajes y costos indicados anteriormente varían dependiendo del tipo de tarjeta que posea el Cliente y los mismos se encuentran individualizados en las Condiciones Generales, los cuales están sujetos a variaciones por parte del Banco.

QUINTA: Obligaciones de Pago. El Cliente queda obligado a pagar todos los importes por los consumos realizados, disposiciones de efectivo, intereses, comisiones y demás gastos en la fecha que corresponda de pago de acuerdo con el ciclo asignado a su tarjeta. Los cargos en moneda nacional y dólares de los Estados Unidos de Norteamérica deberán ser pagados en la moneda que corresponda al consumo o retiro en efectivo realizado. El pago debe realizarse en cualquier punto de atención autorizado por el Banco, incluyendo las Agencias, Mini Agencias, Kioscos de Rapidito y cualquier otro que el Banco defina en el futuro y que comunique a sus clientes, siendo inválidos los pagos realizados en cualquier otro lugar no autorizado. En las fechas de pago determinadas, deberá pagarse por lo menos el monto del Pago Mínimo que el Banco determine y que se le indicará al Cliente en el estado de cuenta, asumiendo todos los cargos, comisiones e intereses que se originan por el nacimiento del saldo adeudado

SEXTA: Estado de Cuenta. El Banco remitirá mensualmente al Cliente un estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito Bancaria en el que se detallarán los cargos efectuados por el Cliente y los Usuarios Adicionales durante el último período, indicando el importe de estos y la fecha correspondiente de pago. El estado de cuenta detallará el saldo de pago de contado a la fecha de corte y el monto del Pago Mínimo y será enviado por el medio que elija el Banco

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre información de
Productos y servicios
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato de tarjeta de crédito

PT	C-5.2
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

Ya sea físico, electrónico o por medio del servicio de mensajes cortos (SMS) de las redes celulares, a la dirección física, electrónica o número de teléfono celular consignados en el presente contrato o en las direcciones u números telefónicos que en el futuro el Cliente indique, autorizando expresamente al Banco a enviar toda clase de información relacionada con la tarjeta de crédito y otros productos disponibles. El estado de cuenta solo será emitido si existe saldo deudor por parte del cliente.

Se entenderá que ha recibido el estado de cuenta, siempre que dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de corte, el Cliente no haya manifestado al Banco la omisión del envío y recepción. Si dentro del plazo señalado, el Cliente no formula observaciones específicas, se considerará que ha s **SÉPTIMA:** Extravío, sustracción ilícita o robo de la Tarjeta de Crédito. Si el Cliente o los Usuarios Adicionales extraviaran la tarjeta de crédito principal o las adicionales o fueran víctimas de sustracción ilícita o robo de las mismas, deberán informarlo al Banco inmediatamente, telefónicamente o por escrito, para evitar o reducir el riesgo de transacciones no autorizadas. El aviso telefónico o escrito deberá darse al Banco en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después de ocurrido el suceso.

Los consumos, retiros de efectivo o transacciones no autorizados por el Cliente y los Usuarios Adicionales efectuados antes de la comunicación, serán responsabilidad del Cliente, aun cuando se hayan generado por operaciones fraudulentas no autorizadas o irregulares. El Cliente podrá solicitar un seguro, cuyo costo corre por su cuenta y cargo, destinado a cubrir las transacciones no autorizadas que se realicen antes de la comunicación. Las condiciones, requisitos y límites de cobertura a los que está sujeto dicho seguro estarán detalladas en la respectiva póliza de acuerdo a las disposiciones definidas por la aseguradora que el Banco haya elegido.

ido recibido y que está totalmente conforme con los cargos que el Banco haya registrado en sus sistemas. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento una impresión de su estado de cuenta en cualquier punto de atención de Banco público nacional. La omisión de la recepción y/o envío del estado de cuenta al Cliente o errores de impresión de la información detallada en el mismo, no implica exoneración de las obligaciones de pago sobre los cargos que el Banco haya registrado a la línea de crédito, por cualquiera de los medios disponibles de uso de la tarjeta de crédito en cada período.

OCTAVA: De los establecimientos. El Banco no asume responsabilidad alguna si los establecimientos ubicados en la República de Guatemala o en el extranjero, aliados al sistema de Tarjetas de Crédito, se rehusaran, declinaran o excluyeran aceptar como medio de pago la Tarjeta de Crédito otorgada. El Cliente acepta, reconoce y libera de cualquier responsabilidad al Banco, si ciertos establecimientos cobraran comisiones por los consumos realizados o que fijen diferencias de precios entre los consumidores que utilicen las tarjetas de crédito o los que utilicen otros medios de pago. Los establecimientos serán los únicos responsables por la cantidad y calidad de los bienes y servicios que ofrecen al público.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre información de
Productos y servicios
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato de tarjeta de crédito

PT	C-5.3
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

NOVENA: Plazo. El plazo de vigencia del presente contrato es de un (1) año contado a partir de la fecha de su suscripción, renovable automáticamente por periodos iguales, independientemente de la vigencia de la(s) tarjeta(s) plástica(s) que podrán emitirse con un plazo de validez diferente. El Cliente podrá en cualquier momento, dar por finalizado el presente contrato, sin expresión de causa, mediante comunicación escrita dirigida al Banco, siempre que sea pagado el monto total del saldo deudor que el Banco especifique y devueltas todas las tarjetas emitidas en forma inmediata, incluyendo las adicionales autorizadas. Por su parte, el Banco podrá dar por terminado el contrato unilateralmente sin expresar causa y sin necesidad de comunicación y/o aceptación del Cliente. El Banco siempre queda facultado para cobrar las operaciones y/o consumos que se encuentren pendientes de pago, débitos y toda contabilización de cargos de cualquier clase, aun cuando haya perdido vigencia el contrato.

DÉCIMA: Pactos Procesales. El Cliente acepta expresamente someter el conocimiento y decisión de los conflictos Judiciales que surjan por cualquier motivo en la ejecución o aplicación del presente contrato, a un Juez distinto del competente por razón del territorio que les corresponda, designando expresamente a los tribunales del departamento de Guatemala o los que el Banco elija. Además, señala como lugar para recibir notificaciones, la dirección que sea consignada en el presente contrato. Cualquier modificación en la dirección consignada por el Cliente, deberá ser comunicada al Banco en un plazo máximo de dos (2) días de ocurrido y en caso de no dar aviso, serán válidas todas las comunicaciones y notificaciones realizadas en la dirección que el Banco tenga registrada.

UNDÉCIMA: De la Cesión. El Banco queda autorizado a ceder, transferir, endosar y enajenar los activos crediticios y demás derechos provenientes de este contrato, total o parcialmente, sin necesidad de autorización del Cliente o notificación previa.

DUODÉCIMA: Admisión de pago de servicios de terceros y servicios financieros del Banco mediante cargos automáticos a la Tarjeta de Crédito. El Cliente podrá solicitar y girar instrucciones al Banco o a cualquier establecimiento privado, para que se realicen automáticamente y de forma periódica, cargos a la Tarjeta de Crédito en concepto de pago de servicios ofrecidos por terceros y/o por servicios financieros que el propio Banco ofrece. Los servicios serán cargados a la tarjeta de crédito a solicitud expresa del Cliente, durante el plazo que dure vigente el presente contrato y hasta que el Cliente requiera que los mismos dejen de realizarse. Se hará efectiva la solicitud de baja al mes siguiente de haberla solicitado. El Banco no asume responsabilidad por los cargos recurrentes que hayan sido solicitados por el Cliente directamente a los establecimientos

ACEPTACIÓN AL CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO Y ADHESIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE TARJETA DE CRÉDITO DE BANCO PÚBLICO NACIONAL: Declara el Cliente y el Fiador (si hubiere) haber leído íntegramente el contenido del presente contrato y enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo aceptan, ratifican y firman.

Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre información de
Productos y servicios
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Contrato de tarjeta de crédito

PT	C-5.4
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

Lugar y Fecha
CLIENTE
Nombre completo:
Documento de Identificación:
Edad:
Estado Civil:
Nacionalidad:
Profesión, ocupación u oficio
Domicilio:
Firma:
Coloque su firma sin salirse del Recuadro


Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial
Evaluación sobre comunicación con
Los clientes, usuarios y consumidores
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019
Comparativo de crecimiento de endeudamiento

PT	C-6
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

CLIENTES NUEVOS				
MES	2019			TOTAL
	30 días	60 días	120 días	
enero	Q 200,000.00			Q 200,000.00
febrero	Q 230,000.00			Q 230,000.00
marzo	Q 235,000.00			Q 235,000.00
abril	Q 255,000.00			Q 255,000.00
mayo	Q 340,000.00			Q 340,000.00
junio	Q 340,000.00			Q 340,000.00
julio	Q 365,000.00			Q 365,000.00
agosto		Q 800,000.00		Q 800,000.00
septiembre		Q 1,200,000.00		Q 1,200,000.00
octubre			Q 1,400,000.00	Q 1,400,000.00
noviembre			Q 1,500,000.00	Q 1,500,000.00
diciembre			Q 1,800,000.00	Q 1,800,000.00
TOTAL	Q 1,965,000.00	Q 2,000,000.00	Q 4,700,000.00	Q 8,665,000.00

4.12 Cedula de marcas
Banco Público Nacional
Evaluación de Responsabilidad Social
Empresarial
Período del 01 enero al 31 diciembre de 2019

PT	Z
Elaboró:	AADL
Fecha:	24/02/2020
Revisó:	AD
Fecha:	25/02/2020

Marca	Descripción
	Entrevista realizada al personal y procesos claves dentro de la organización y área.
	Información corroborada con empleados de la organización y del área obteniendo evidencia de su comunicación y cumplimiento.
	Se verifico que la información indicada sea enviada y recibida a través de email y cuyos remitentes son funcionarios clave.
	Se corroboro con el personal del área de recursos humanos que no existe funcionario responsable de la actualización.
	Se verifico la existencia de canales físicos establecidos por la dirección general descritos en el párrafo, se evidencio que están comunicados y aceptados.
	Se verifico el proceso como parte de establecer el cumplimiento de la política la cual esta comunicada y aceptada.

4.13 Informe de Auditoría Interna

Guatemala, 11 de marzo 2020

Señores:

Consejo de Administración

Banco Público Nacional

Estimados Señores:

Cumpliendo con las actividades de auditoría interna establecidas dentro del plan anual, hemos efectuado la evaluación del cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial en la Institución, Banco Público Nacional. Haciendo énfasis en las áreas de trabajadores, directivos, proveedores, administración pública, comunidad local y clientes.

Nuestro servicio fue realizado de acuerdo con Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IIA), dichas normas y sus guías nos proporcionan los lineamientos adecuados para efectuar nuestra actividad. Así también efectuamos la evaluación de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo con su normativa, la cual proporciona criterios focales para evaluar el su desempeño laboral, ambiental, y de cumplimiento para determinar mejores prácticas.

La evaluación se desarrolló sobre una base selectiva de evidencia, principalmente de entrevistas que soportan la opinión global, efectuada en el periodo de 01 de enero a 31 de diciembre 2019.

En nuestra opinión, el proceso de cumplimiento de acuerdo con la Norma ISO 26,000:2010 sobre la Responsabilidad Social Empresarial su tratamiento en el Banco Público Nacional es aceptable, debido a que se encuentra en la etapa de estandarización de autorregulación, ética empresarial, código de conducta.

Por lo expuesto, se recomienda al Banco Público Nacional, el seguimiento del sistema de sostenibilidad de consumos, donde favorece a la reducción, reutilización de recursos para sus instalaciones y con ello beneficiar a las comunidades aledañas, sus programas de formación de educación financiera ayudan a las áreas más necesitadas, trato con sus proveedores y manejo de recursos y el trato hacia sus colaboradores para que el trabajo sea eficiente y su mejora continua en sus servicios.

En el informe se presentan los hallazgos (Anexo) y que corresponde al resultado de la evaluación.

Atentamente,



Lic. Armando Diéguez
Director de Auditoría Interna

Informe de Hallazgos

CRITERIO 1

COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS TRABAJADORES

Hallazgo No. 1 Alcance en el criterio de comportamiento de la organización con los trabajadores

Se utilizó cuestionarios de prueba técnica para evaluar el criterio de trabajadores del área de Responsabilidad Social Empresarial.

Criterio

Al evaluar la propuesta para conocer el clima laboral donde se determina la relación del trabajador con la ejecución de procesos de Responsabilidad Social Empresarial, sus funciones en dichas actividades como también sus beneficios a corto y largo plazo

Causa

El desconocimiento de los principios de responsabilidad social empresarial por parte Recursos Humanos para conocer he identificar los factores en los que hay oportunidad de mejora.

Efecto

Falta de una adecuada evaluación al cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial.

Comentario de la administración

La Dirección de Recursos Humanos elaboró una propuesta, en la que determinó la metodología a seguir, se formuló la boleta según los factores de medición y se validó con las autoridades correspondientes.

Recomendación

La gerencia de recursos humanos, como encargada del cumplimiento de RSE, debe establecer urgentemente un programa de mejora continua para facilitar la igualdad efectiva de oportunidades laborales y mantener una postura de no discriminación por motivos de raza, sexo, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, edad, discapacidades, u otras características distintivas en los procesos de selección, contratación, promoción y retribución.

Hallazgo No. 2 Salario de los trabajadores

Se analizaron los resultados de los datos obtenidos en las encuestas para conocer las tendencias en cuanto a los factores evaluados y se elaboró un informe que integra los resultados del Diagnóstico y el Plan de Acción para que la dependencia mejore su clima laboral.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionado con el salario de los trabajadores, , la encuesta nos determinó que si tienen esa seguridad aunque salga un día después de los contrato 011, a la presentación de facturas y elaboración de su informe, ya que tienen que trabajar horas extras a veces sin remuneración y atender cualquier pliego de peticiones que los jefes quieran debido a la clase de contrato que tienen, o carga de trabajo asignada, este resultado no cumple con la legislación vigente, así mismo con un salario conforme con las labores realizadas y adecuado para satisfacer un nivel de vida digno

Causa

También nos indicó la gerencia de recursos humanos que en los últimos 2 años la junta directiva no ha autorizado aumentos salariales relevantes, por

falta de recursos financieros y en varios casos no han otorgado ningún aumento a gerencias.

Efecto

El recurso humano impacto negativo ya que al no tener una remuneración digna muchos trabajadores solo buscan cumplir con sus horas laborales y eso ocasiona segregación de funciones en otros empleados.

Comentario de la administración

El gerente de RH reconoció que la Junta Directiva no presta mucha atención a las necesidades de los trabajadores.

Recomendación

La gerencia de recursos humanos, como encargada del cumplimiento de RSE, debe tomar en cuenta que la inducción al puesto es muy importante para quien lo desempeñe y así conozca las funciones específicas que según el puesto funcional le corresponde desarrollar, por lo tanto, buscar una alternativa para subir el porcentaje y así lograr alcanzar los objetivos de la Institución.

Hallazgo No. 3 Comunicación interna y participación de los trabajadores

Para corroborar lo dicho por la gerencia de Recursos Humanos entrevistamos a trabajadores de diferente tipo de antigüedad y puesto para saber cómo es la comunicación y participación del banco hacia sus trabajadores.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionada con la comunicación interna y participación de los trabajadores nos sirvió para establecer el grado de satisfacción de los trabajadores con los canales y herramientas establecidas para la comunicación interna.

Causa

Las relaciones bidireccionales entre distintos niveles y las distintas funciones para posibilitar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que les afecten y la resolución de conflictos dentro del banco.

Efecto

Los trabajadores manifestaron diferentes características negativas que afecta su bienestar personal como ansiedad, estrés, nerviosismo, negativismo, las cuales dañifican aspectos físicos y mentales de los colaboradores. Esto se refleja en su productividad. Además, que la actualización en su curriculum se ve afectado por movimientos tan bruscos sin justificación.

Comentario de la Administración

El gerente de RH reconoció que la Junta Directiva no presta mucha atención a las necesidades de los trabajadores.

Recomendación

Las entrevistas reflejaron una conducta negativa al momento en que los trabajadores atraviesan un posible cambio la cual afecta la satisfacción laboral. Se identificaron dos aspectos que contribuyen a dicho negativismo, inseguridad laboral y la recarga de trabajo para lograr mantener su trabajo satisfactoriamente

Hallazgo No. 4 Contrato de trabajo, estabilidad

Durante las entrevistas también obtuvimos evidencia que se han dado despido en el último año que ha provocado la recarga de responsabilidades y condiciones de los puestos dejados vacantes disponibles.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionado con la estabilidad establece que son necesarias las medidas necesarias para garantizar que los contratos de trabajo cumplen con la legislación vigente y favorece la estabilidad laboral.

Causa

Por los despidos en los últimos años que ha provocado la recarga de responsabilidad y condiciones de los puestos dejando la vacante de estos.

Efecto

Para evitar que el trabajador se encuentre en un estado constante de riesgo de perder su empleo y la reinstalación e indemnización y el despido libre.

Comentario de la Administración

El Gerente de Recursos Humanos nos comenta que el mayor problema son los cambios de gobierno ya que tienden a tener cambios bruscos en la administración de ciertas gerencias, ya que, al realizar un cambio en ciertas jefaturas, este mismo hace movimientos en puestos inferiores, convirtiéndose en un círculo cerrado de cambio de procesos y vías de trabajo sin permitir un seguimiento adecuado en los lineamientos y tendencias laborales que el banco necesita.

Recomendación

se recomienda a los miembros de Junta Directiva, que tenga las garantías en el contrato de trabajo para sus colaboradores para mantener una estabilidad laboral, esto traería una consecuencia de un seguimiento constante beneficio no solo a los trabajadores, sino que al banco al mantener personas preparadas y capacitadas comprometidas con su trabajo, mantener una jerarquía de cambios para que mantengan una línea laboral de seguimiento y de capacitación constante a sus empleados, ya que el buen funcionamiento requiere de constancia

CRITERIO 2

COMPORTAMIENTO DEL BANCO CON LOS PROVEEDORES Y ALIADOS

Hallazgo No. 5 Contratación de proveedores

Se realizaron entrevistas con el Gerente Administrativo y el equipo encargado de RSE al personal de compras, donde se aportaron sus experiencias aprendidas donde se realizaron pruebas para saber si existe corrupción o favoritismo de proveedores.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionado con la contratación de proveedores, se hace un proceso de compra con su responsable de inicio a final para el cumplimiento de contratación y así determinar cómo se realiza una compra eficiente en sus diferentes modalidades.

Causa

La diversa aplicación de criterios para la evaluación, selección, evaluación y reevaluación del desempeño de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar bienes, insumos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Efecto

La correcta identificación favoritismo hacia un proveedor provocando corrupción; con ello tener un mejoramiento en los procesos, y una mejor aplicación de la ley y reglamento interno de negociación justa y transparente y su involucramiento con proveedores.

Comentario de la Administración

El banco planifica anual mente las compras en el año esperando que se realicen sin problema, pero por la rigurosidad de la ley y por la falta de interés

o miedo de los encargados de ser parte de la junta de cotización o licitación muchas compras no se logran culminar.

Recomendación

La eficiencia en el proceso de compra, mediante la agilización y seguimiento oportuno a las solicitudes de compra, las cuales son presentadas por el personal responsable de la misma y mejorar el seleccionamiento de la Junta de cotización o licitación para que tengan una colaboración y comunicación con el encargado de compras para que las compras mayores tengan mayor impacto.

Hallazgo No. 6 Falta de comunicación con los proveedores.

Atreves de la información obtenida en las entrevistas, se verifico que procesos pasan un proveedor para poder ser seleccionado, para poder comunicar todas las dudas que tienen los proveedores en las diferentes modalidades de compras.

Criterio

Según los criterios de evaluación de cumplimientos de Responsabilidad Social Empresarial es necesario tener de manera escrita políticas que fomenten puntos específicos mitigantes con los proveedores, para la identificación periódica de sus necesidades y expectativas, resolución de conflictos acontecidos.

Causa

La falta de políticas de comunicación para el fomento de identificación de necesidades con los proveedores.

Efecto

Puede existir confusión, error y hasta corrupción entre los proveedores al no estar establecidos ni sistematizados dichos procesos.

Comentario de la Administración

El gerente administrativo nos indica que estas prácticas no se hacían y no eran necesarias con los proveedores.

Recomendación

Sistematizar procesos a seguir para reducir el riesgo de errores en compras, atrasos en las mismas o hasta corrupción con proveedores que pueda presentarse.

CRITERIO 3**COMPORTAMIENTO DEL BANCO CON LA ADMINISTRACION PÚBLICA.****Hallazgo No. 7 La no injerencia de la política en el banco**

Nos entrevistamos con el gerente general que nos indicó que el banco cuenta con una filosofía de no asociación a partidos políticos, ya que los funcionarios de alto nivel y directiva deben ser nombrados bajo un proceso transparente de acuerdo con la ley del servicio civil

Criterio

Según los criterios de evaluación de cumplimientos de Responsabilidad Social es necesario tener políticas que fomenten puntos específicos mitigantes contra la corrupción para el conocimiento de interesados a los cuales se ven involucrados en la actividad de la institución y estén dispuestos alinearse a la filosofía de negocio utilizada.

Causa

La falta de políticas anticorrupción, no transparencia las operaciones asociado a la inadecuada o inoportuna rendición de cuentas por ser directivos.

Efecto

La debilitación de la institución haciendo perder la credibilidad en la institución, perjudicando la equidad y la eficiencia en la asignación de recursos; de igual forma genera daño social y provoca que violente el derecho de quienes forman parte de la institución

Comentario de la Administración

El gerente general nos informó que no existe ninguna política que restrinja la asociación a partidos políticos por lo que sola mente se asume la asociación de algunos funcionarios.

Recomendación

La creación de un programa de mejora continua que refuerce las políticas de apertura de la información, capacidad de prevenir y combate a la corrupción

Hallazgo No. 8 Número de incidencia ocasionada al incumplimiento de la información pública.

Se comprobó que en el ámbito de la información pública a través de sus herramientas lo siguiente:

Criterio

Según los criterios de evaluación de cumplimientos de Responsabilidad Social Empresarial es necesario tener medidas sobre el número de sanciones ocasionadas en la política pública.

Causa

La falta de actualización en procedimientos, el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Efecto

Sanciones por parte de la Contraloría General de Cuentas por no cumplir con la actualización de manuales de funciones y procedimientos para los puestos.

Comentario de la Administración

La política de gobierno abierto se cumple a través de la existencia de un portal web con información exacta requerida por la ley.

Recomendación

Implementar un eficaz sistema de control de calidad, capacitación al personal para que cumpla con las exigencias técnicas y jurídicas, y así cumplir con las normas que establece la ley.

Hallazgo No. 9 La información del código de ética no se encuentra disponible hacia el público en General

Se pudo determinar que:

Criterio

Según los criterios de evaluación de cumplimientos de Responsabilidad Social Empresarial es necesario tener acceso a la información relevante para los interesados sobre la actividad de la organización y el beneficio que brindan al público, la comunidad local en el proceder brindando legado que ayude al desarrollo del área donde se desenvuelve.

Causa

La información no se encuentra disponible en medios de comunicación.

Efecto

Que no pueda obtener una cultura de ética dentro de la organización, ya que los trabajadores no pueden reconocer comportamientos que vayan en contra del código de ética, ni reconocer las líneas o personal que realice las investigaciones correspondientes.

Comentario de la Administración

La política de gobierno abierto se cumple a través de la existencia de un portal web con información exacta requerida por la ley.

Recomendación

Que se implementa una campaña para fomentar una cultura ética y que se publique el código de ética dentro de la página web y que los colaboradores puedan reconocer las líneas de denuncia.

Hallazgo No. 10 Sanciones por afiliaciones políticas y falta de rendición de cuentas

También se indago al gerente general acerca de sanciones recibidas o investigaciones relacionadas a afiliación política y rendición de cuentas, por su parte los funcionarios indicando que recientemente el ministerio público dio inicio un proceso de investigación para detectar el uso de fondos del banco respecto a temas políticos, fraude electoral y lavado de dinero.

Criterio

Según los criterios de evaluación de cumplimientos de Responsabilidad Social Empresarial es necesario para evitar prácticas de corrupción y soborno de los directivos atreves de identificar los principales riesgos de corrupción y soborno de los directivos.

Causa

La falta de programas concientización y capacitación sobre políticas y procedimientos desarrollados por la institución.

Efecto

Investigaciones y sanciones de parte del ente jurídico Ministerio Publico

Comentario de la Administración

La administración no quiso dar mayor explicación sobre este tema.

Recomendación:

Realizar un seguimiento de las actividades, productos y servicios que se brindan para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos desarrollados por la organización para evitar la realización de prácticas de corrupción y/o sobornos.

CRITERIO 4**COMPORTAMIENTO DEL BANCO CON LOS DIRECTIVOS****Hallazgo No. 11. Falta de involucramiento formal y publico de los directivos en el cumplimiento de RSE**

Determinamos que no fue definida la posición de los directivos con respecto a su involucramiento con el cumplimiento de RSE, debido a que no existen políticas públicas que expresen los propósitos de los funcionarios que puedan confirmar su opinión con partes externas a la institución.

Criterio

Según la guía de Auditoria para RSE, para poder llevar a cabo un cumplimiento formal de RSE, los propósitos de los directivos con respecto al tema deben de

estar aclarados ante las partes tanto internas como externas de la entidad que puedan ser afectadas.

Causa

Falta de iniciativa de la organización por parte de los directivos para el cumplimiento de RSE.

Efecto

La falta de información al público sobre los propósitos de los directivos en relación con el cumplimiento de RSE, limitan el fluido desde los grados más altos para que surja una cultura de transparencia dentro y fuera de la entidad.

Comentario de la Administración

Nos indicó también que esperan con los principios de gobierno corporativo de acuerdo a la resolución de la junta monetaria JM62-2016, y que también considera que los principios de responsabilidad empresarial deben ser implementado, para fomentaran la transparencia, equidad y rendición de cuentas.

Recomendación

Que se realice la identificación de las directrices relacionadas a RSE de manera más abierta que distinga los propósitos de los directivos y los mandatos que se tengan con respecto al tema.

CRITERIO 5

COMPORTAMIENTO DEL BANCO CON LA COMUNIDAD LOCAL Y SOCIEDAD.

Hallazgo No. 12. Consumo sostenible de los recursos

Actualmente el área de mercadeo desarrolla productos en forma general, no realizando un estudio específico para ofrecimiento de dichos productos con un

enfoque en el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, así como la inversión individual, según la comunidad en la pueda estar localizada una agencia.

Criterio

Según la guía de Auditoría para RSE, para poder llevar a cabo un cumplimiento formal de RSE, la administración determinó los principales consumos para el desarrollo de sus actividades y así ser más efectivas en el aprovechamiento de recursos.

Causa

La poca medición y planificación en el aprovechamiento de sus recursos ya que lo primero que se hace en una crisis es recortar personal, insumos, y no maximizar sus recursos actuales o campañas de concientización.

Efecto

Más inversión individual según la comunidad en este ubicada la agencia, por lo que la cartera de productos pudiera no ser ajustable a niveles de endeudamiento e impactar negativamente.

Comentario de la Administración

Existe una circular enviada por la gerencia general emitida desde el año 2018 en la cual se indica que cada agencia deberá contar solamente con el mínimo de estaciones de trabajo e iluminación que permita la disminución de costos.

Recomendación

Que se implementa una campaña para fomentar una cultura de planificación y evaluación de recursos para una mejor estructuración de gestiones mejora continua.

Hallazgo No. 13. Manejo del consumo sostenible de los recursos ambientales.

Al evaluar los procedimientos de consumo de agua y desagües, del Banco Público Nacional tiene como protocolo los estudios técnicos de los recursos para la prevención y control.

Criterio

Según la guía de Auditoría para RSE, para poder llevar a cabo un cumplimiento formal de RSE, la administración determinó las principales emisiones contaminantes especialmente en el uso racional de aguas.

Causa

La planificación de los recursos y los plazos necesarios para la prevención y control de la administración y evitar la contaminación de aguas.

Efecto

Mejores resultados en materia ambiental que permiten evidenciar el cumplimiento de la legislación ambiental y los objetos y metas planificadas.

Comentario de la Administración

La administración nos mostró el informe del profesional de los drenajes de la agencia.

Recomendación

Aplicar sistemas normalizados para la prevención y control de la contaminación.

Hallazgo No. 14. Gestión del riesgo ambiental.

En el análisis y evaluación fue la importancia en el desarrollo de actividades, así como de sus procesos y servicios de impacto ambiental.

Criterio

Según la guía de Auditoría para RSE, para poder llevar a cabo un cumplimiento formal de RSE, la administración debe identificar las situaciones potenciales de peligro ambiental asociadas al desarrollo de las actividades.

Causa

La identificación de los hechos de peligro ambiental y la secuencia de los posibles eventos que pueden desencadenar en la agencia debido a los cambios naturales.

Efecto

Posibles sanciones por parte del ministerio de medio ambiente por no atender requerimientos de este tipo y resguardo del medio ambiente.

Comentario de la Administración

Se nos mostró el listado de criterios a evaluar por cada crédito otorgado, detectando que uno de ellos exige el cumplimiento de aspectos medio ambientales requeridos por el ministerio de medio ambiente y recursos naturales.

Recomendación

Establecer y poner a disposición las medidas eficaces que establece el ministerio de medio ambiente para la eliminación, reducción y control de los riesgos ambientales, así como la actuación en caso de accidentes o emergencias acorde a la naturaleza de las actividades.

CRITERIO 6

COMPORTAMIENTO DEL BANCO CON LOS CLIENTES, USUARIOS Y CONSUMIDORES

Hallazgo No.15. Confidencialidad y privacidad de los datos

Al evaluar los protocolos de manejo de confiabilidad de datos, el banco tiene campañas sobre cumplimiento ético, para una mejor comprensión de sus colaboradores ya que es difícil detectar de inmediato fugas de información

Criterio

Según la guía de Auditoría para RSE, para poder llevar a cabo un cumplimiento formal de RSE, establece que el banco tiene que tener medidas suficientes y rigurosas para garantizar la confiabilidad en su relación con los clientes, a través de la gestión de datos del cliente, garantizando el cumplimiento legal.

Causa

El constante extravío de información de las bases de datos y como consecuencia hay denuncias por parte de los clientes hacia el banco

Efecto

Al no tener los métodos y mecanismos adecuados sobre la protección de la información, sin indicadores de medición se dará un impacto negativo como el que se está viviendo y se tendrán demandas y con ello el desprestigio reputacional del banco.

Comentario de la Administración

Al entrevistar El Gerente de Negocios acerca del manejo de confiabilidad de datos nos indicó que, en el área de RH, anualmente se les recuerda el cumplimiento de aspectos éticos, sin embargo, no se ha logrado detectar de qué forma se extravían las bases de datos de clientes.

Recomendación

La implementación de ISO 27001 para los sistemas de gestión de la información y así dar un sistema interno mejorado, para promover un enfoque en base a procesos apoyándose a la vez en el ciclo de la mejora continua.

Hallazgo No. 16. Nivel de endeudamiento en los clientes.

Al evaluar las estrategias de penetraciones de mercado y el cumplimiento de principios de relaciones con los clientes encontramos que el gerente de negocios nos indicó que se tomó una agresiva estrategia de otorgamiento de tarjetas de crédito con una evaluación mínima de capacidad de pago e ingresos en los clientes, logrando competir con otros dos bancos nacionales, sin embargo, de acuerdo al reporte de cartera de créditos, el índice de morosidad creció a 60 y 90 días con una influencia del 80% de casos de tarjetas nuevas, por lo que consideramos que la gerencia de negocios fue ineficaz en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial al fomentar el endeudamiento.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionado a Promociones y Publicidad de producto no engañoso. Establece que el banco debe promover el uso responsable de sus productos con los clientes brindándoles orientación para que la tarjeta de crédito sea utilizada responsablemente y mejore la economía del mercado del cual incursiona.

Causa

El desconocimiento de los principios de responsabilidad social empresarial por parte del gerente de negocios no le permitió evaluar el impacto sobre el nivel de endeudamiento.

Efecto

Impacto negativo en la económica guatemalteca por niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito.

Comentario de la Administración

El gerente de negocios reconoció no haber considerado más criterios de evaluación de ingresos, por lo que se comprometió en incorporarlo en promociones futuras.

Recomendación

La gerencia de recursos humanos, como encargada del cumplimiento de RSE, debe establecer urgentemente un programa de reforzamiento de conocimientos y debida diligencia relacionada a las buenas relaciones con los clientes e impacto positivo en el país.

Hallazgo No. 17. Promoción y publicidad

Al evaluar el área de mercadeo acerca de las recuperaciones de créditos encontramos que el gerente de mercadeo en conjunto con el gerente de recuperación de crédito, se basan sobre las compras compulsivas de los clientes, eso hace, que, se conviertan en deficiencias a la hora de adquirir un crédito, por no leer y/o analizar el compromiso que están adquiriendo, por estatus que no pueden pagar.

Criterio

El principio de responsabilidad relacionado a Promociones y Publicidad de producto no engañoso. Establece que el banco debe tener un uso responsable en la comercialización de sus productos y servicios.

Causa

El incremento alarmante de clientes morosos y falta de pago para lo cual implica excesivas moras, multas hacia el cliente.

Efecto

Impacto negativo en la económica guatemalteca por niveles de endeudamiento por tarjetas de crédito.

Comentario de la Administración

Se nos indicó que efectivamente la mayoría de los clientes no lee adecuadamente los contratos de tarjeta de crédito y el personal encargado no le da énfasis a informarles sobre las obligaciones que contraerán, sino que se enfocan en la meta de colocación de la tarjeta.

Recomendación

Hay que destacar los límites de ofrecimiento en los productos, en una dimensión razonable y proporcional para que la persona lo pueda leer, porque puede haber muchas restricciones de otro tipo más elaboradas y complejas pero aquellas básicas que generan el engaño, evitar el engaño debería de ponerse.

CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo muestra cómo puede haber más mejoras en la realización de las operaciones diarias en el sistema bancario, a través de identificar, medir, controlar y monitorear continua y adecuadamente las operaciones y los riesgos, a los cuales están expuesto, mientras que la auditoría interna debe practicar una revisión basada en riesgos, de manera que se promueva la seguridad, solidez y confianza del sistema financiero
2. La implementación de la Responsabilidad Social de la Empresa dentro de la política nacional y de la política interna del Banco, es un reto de evolución permanente; que por el momento tiene un carácter prematuro, pero que ha sido tratado y evolucionado por pocos con el fin de llegar hacerlo una cultura, se vuelve palpable que el Banco Público Nacional han ido incorporando diferentes acciones, programas y proyectos para llevarla a una realidad.
3. La Responsabilidad Social Empresarial no es una moda, no es algo que pueda ser improvisado o añadido de manera opcional, sino que se integra a la planeación estratégica de la misma. De esta manera la Responsabilidad Social Empresarial, es un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones y en el proceso de toma de decisiones con el fin de apoyar al trabajador, su familia, la comunidad y el país.
4. La Responsabilidad Social Empresarial se utiliza como herramienta estratégica de posicionamiento, porque trabaja en la motivación, organización y planificación de actividades, que se reflejan en sus seis ejes de acción que describimos en el trabajo realizado.

RECOMENDACIONES

1. Se debe de trabajar en capacitar al personal para poder llegar a satisfacer y responder todas las preguntas que surjan del día a día sobre la implementación de responsabilidad social empresarial existentes; puesto que el reto es muy amplio ya que los mercados exigen mejores prácticas y la implementación de una buena y cambiante institución bancaria a que traten de hacerlo y así poder facilitarles las herramientas que sean necesarias para su aplicación y desarrollo dentro de cada organización empresarial.
2. Para estimular y promover el comportamiento socialmente responsable de las instituciones bancarias es preciso que las propias autoridades y las autoridades nacionales intensifiquen el desarrollo efectivo de la Responsabilidad Social de la Empresa, para que los compromisos asumidos al adherirse a las diferentes iniciativas no queden en simples declaraciones de intenciones y pueda ser exigido su cumplimiento. Esto haciendo que el mecanismo de seguimiento, eficiencia e implementación sea verdaderamente independiente e imparcial.
3. El hecho de que las instituciones bancarias asuman la Responsabilidad Social Empresarial como una cultura hace que asuman el compromiso más allá de la maximización del beneficio para la misma, sino que conlleva una mejoría de los resultados económicos a largo plazo; es imprescindible que sustente sus procesos y productos en estándares éticos, que integre y trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales.
4. el uso de las herramientas de gestión, particularmente propuestas de un modelo de responsabilidad social empresarial, basado en norma ISO 26000:2010, que su implementación permitirá contribuir a un desarrollo sostenible para el mejoramiento de la gestión del Banco Público Nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, y sus reformas.
2. Congreso de la República, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002 vigente a partir del 01 de junio de 2002. Páginas 24.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto No. 19-2002, Guatemala, 2002. www.sib.gob.gt.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 vigente a partir del 01 de junio de 2002. Páginas 11.
5. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto 94-2000, vigencia a partir del 17 de enero de 2001. www.minfin.gob.gt.
6. Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto No. 67-2001, Guatemala 2001.
7. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio y sus reformas, Decreto 2-70 y sus reformas, vigente a partir del 28 de enero de 1970, Páginas 351.
8. Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Decreto, Número 1441 y sus reformas, vigente a partir del 22 de febrero de 1984, Páginas 258.

9. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus reformas, vigente a partir del 5 de octubre de 1992, www.minfin.gob.gt.
10. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, vigente a partir del 01 de enero del 2013, Paginas 208.
11. Congreso de la República de Guatemala, Ley e bonificación anual para trabajadores del sector privado y público, Decreto 42-92, vigente a partir del 02 de Julio 1992, Paginas 3.
12. Congreso de la República de Guatemala, Ley reguladora del aguinaldo, Decreto 76-78, vigencia a partir del 28 de noviembre de 1978, www.minfin.gob.gt.
13. Congreso de la República de Guatemala, Ley bonificación incentivo, decreto 37-2001, vigente a partir del 28 de julio de 2001, ww2.oj.gob.gt.
14. Junta Monetaria de Guatemala. Resolución JM-26-2016 Reglamento de La Gobierno Corporativo. Guatemala, 2016. www.sib.gob.gt.
15. ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial, recuperado en julio de 2014 disponible en: http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf
16. Criterios para medir la RSE, elaborado por Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión. www.rse.org.bo, Paginas 144.
16. Instituto de Auditores Internos. MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA (enero 2017) Páginas 215.
17. Santillana, Juan Ramón. “Metodología de la Auditoría Interna”. Editorial Pearson Educación, Tercera Edición México 2013, Páginas 244.

18. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar." Metodología de la Investigación". - Quinta edición 2010.- 607 páginas.

19. Banco de Guatemala. El Sistema Financiero y el Desarrollo Económico Aspectos Teóricos. Recuperado el 08 de abril 2018 a las 9:40 am de: <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002&k>

20. Banco de Guatemala. Estructura y Evolución del Sistema Financiero. Recuperado el 08 de abril 2016 a las 12.30 pm de: <http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/publica/doctos/bgdoc005/2>