

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES PARA EMPRESAS QUE
TRABAJAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS COMERCIALES,
UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”

Trabajo de Graduación Presentado por:

Alfaro Sánchez, Milton Antonio

Carrillo Crespín, Dolores de Jesús

Osorio Hernández, Vanessa Marisol

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA.

Junio de 2017

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : MSc. Roger Armando Arias Alvarado.

Secretario General : Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Directora de la Escuela de Contaduría Pública : Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.

Coordinador general de procesos de graduación Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Coordinador de Seminario : Lic. Daniel Nehemías Reyes López

Docente Director : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Jurado Examinador : MSc. Félix Antonio Vásquez Chinchilla
Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Junio de 2017
San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios padre todopoderoso y la Virgencita María por darme la fortaleza necesaria y la sabiduría para poder llegar a este momento de mi carrera, guiándome paso a paso, sosteniéndome de su mano y levantándome en cada caída para poder continuar y lograr esta meta tan esperada; a mi familia por brindarme incondicionalmente su apoyo, mi madre con tanto sacrificio de desvelos y atenciones, mi padre con sus sabios consejos, mi linda abuela Rosa Elena Alfaro (Q.E.P.D.) que nunca dejo de creer en mí y tenerme fe, a mis verdaderos amigos que me dieron su aporte y apoyo moral para seguir luchando hasta el último momento, a mis compañeras de trabajo de graduación por no desistir y luchar juntos en este proyecto, además agradezco a los asesores y maestros por compartir sus conocimientos, ayudarnos a seguir siempre adelante .

Milton Antonio Alfaro Sánchez

Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de culminar un paso más en este caminar, gracias por tu infinita misericordia todos los días, y por ser la luz que nos conduce al éxito con el propósito de buscar agradarle siempre. A mi familia y asesores por todo el tiempo, orientación, paciencia, conocimientos y confianza dada para la realización del presente trabajo de graduación.

Dolores de Jesús Carrillo Crespín

Infinitas gracias a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante y por todo lo que me ha dado. A mis padres y hermanos, gracias por el apoyo incondicional que me brindaron por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuvimos. A mis compañeros por su paciencia, comprensión y cariño, a mis maestros y asesores del trabajo de graduación por brindarnos su apoyo.

Vanessa Marisol Osorio Hernández

ÍNDICE

	N° Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1. Situación problemática de corresponsales financieros de banco comerciales.	1
1.2. Enunciado del problema.	4
1.3. Justificación del tema.	4
1.4. Objetivos de la investigación.	5
1.5. General.	5
1.6. Específicos.	6
1.7. Hipótesis de trabajo.	6
1.8. Limitaciones de la investigación.	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.	8
2.1. Estado actual de los corresponsales financieros en El Salvador.	8
2.2. Principales definiciones.	10
2.3. Generalidades del negocio de corresponsalía financiera.	12
2.4. Modelos de negocios que operan como corresponsales financieros.	13
2.5. Ventajas de ser un corresponsal financiero de un banco comercial.	15
2.6. Riesgos de un corresponsal financiero.	17
2.7. Requisitos para operar como corresponsal financiero y contenido del modelo operativo.	18
2.8. Responsabilidades de las Instituciones financieras sobre sus corresponsales.	19
2.9. Alcance y accesibilidad a los servicios de corresponsalía financiera.	20

2.10. Importancia y ventajas de un manual de operación para corresponsales financieros.	22
2.11. Perfil del contador público en el negocio de corresponsalía financiera.	25
2.12. Mecanismos de control en las operaciones de los corresponsales financieros.	26
2.13. Legislación aplicable.	27
2.14. Normativa técnica aplicable.	32
2.15. Requisitos de contratación de servicios de corresponsalía financiera por parte de instituciones bancarias.	34
2.16. Impedimentos para operar como negocios de corresponsalía financiera.	36
2.17. Prohibiciones de los Corresponsales Financieros.	37
2.18. Servicios financieros que los corresponsales bancarios están autorizados a prestar.	38
2.19. Supervisión y monitoreo de las operaciones de los corresponsales financieros.	39
2.20. Obligaciones de los corresponsales financieros en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos; y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	42
3.1. Enfoque y tipo de investigación.	42
3.2. Sujetos y objeto de estudio.	42
3.2.1 Unidad de análisis.	42
3.2.2 Población y marco muestral.	43
3.3. Técnicas, materiales e instrumentos.	45
3.4. Procesamiento y análisis de la información.	46
3.5. Presentación de resultados.	48
3.5.1 Tabulación y análisis de resultados de corresponsales financieros.	48
3.5.2 Tabulación y análisis de resultados de los profesionales en contaduría pública.	68

3.6. Diagnóstico de la investigación.	77
---------------------------------------	----

CAPÍTULO IV. DISEÑO DE MANUAL DE OPERACIONES PARA EMPRESAS QUE TRABAJAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS

COMERCIALES. 85

4.1. Generalidades de la propuesta.	85
-------------------------------------	----

4.2. Desarrollo de la propuesta del manual de operaciones para negocios de corresponsales financieros de bancos comerciales.	85
--	----

4.2.1. SECCIÓN A: GENERALIDADES DEL NEGOCIO CORRESPONSAL. 90

4.2.1.1. Identificación de la empresa.	90
--	----

4.2.1.2. Misión	91
-----------------	----

4.2.1.3. Visión	91
-----------------	----

4.2.1.4. Estructura funcional.	92
--------------------------------	----

4.2.1.5. Objetivos del manual.	93
--------------------------------	----

4.2.1.6. Alcance	94
------------------	----

4.2.1.7. Control de aprobaciones y modificaciones del manual	95
--	----

4.2.1.8. Políticas y procesos para la actualización y modificaciones del manual.	95
--	----

4.2.1.9. Formato de actualización del manual	96
--	----

4.2.1.10. Políticas y procesos de distribución del manual	97
---	----

4.2.1.11. Políticas y procesos de consulta del manual	97
---	----

4.2.1.12. Políticas de confidencialidad para la copia y distribución del manual.	98
--	----

4.2.2. SECCIÓN B: FLUJOGRAMAS Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE CORRESPONSALES FINANCIEROS. 98

4.2.2.1. Simbología utilizada	98
-------------------------------	----

4.2.2.2. Políticas de transacciones brindadas por el banco titular responsable.	99
4.2.2.3. Descripción de Procesos en Nexos, S.A. de C.V.	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	131
BILIOGRAFÍA	133
ANEXOS	137

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS.

N° Pág.

FIGURAS:

Figura 1: Modelo de negocios de corresponsales financieros. 14

TABLAS:

Tabla 1: Funciones de corresponsales directos e indirectos. 15

Tabla 2: Ventajas de los principales actores del modelo corresponsal financiero de un banco. 16

Tabla 3: Leyes y reglamentos aplicables a los corresponsales financieros. 28

Tabla 4: Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03). 32

RESUMEN EJECUTIVO

En El Salvador existen diversas entidades que actúan como corresponsales financieros, las cuales surgen para prestar servicios de corresponsalía por cuenta y responsabilidad de instituciones bancarias; la figura ha venido abriéndose camino, como respuesta a la necesidad de lograr ampliar los servicios bancarios, que promueva de manera efectiva el desarrollo económico y social.

Debido a que estos negocios no están debidamente organizados en sus funciones y les resulta difícil acomodarse a los nuevos cambios que surgen referente a la normativa aplicable; es por ello que el presente trabajo tiene como finalidad contribuir con los negocios de corresponsalía financiera, implementando un documento que contenga los lineamientos básicos de un manual de operación; tomando como base aspectos de la normativa técnica que los regula. También que ayude a los profesionales de la contaduría a poder desarrollar procesos de revisión a los cuales se les designen cuando realizan auditorías o a desarrollar consultorías.

La investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo, analizando desde una perspectiva general aquellos elementos causantes de la problemática; se estructuró una hipótesis y las unidades de análisis fueron las entidades que actúan como corresponsales financieros de bancos comerciales, ubicados en el municipio de San Salvador así también se tomaron en cuenta a los profesionales en contaduría pública que son personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría; para ambos casos se utilizó como herramienta para recolección de información el cuestionario, con la finalidad de obtener su opinión real de la problemática y conocer si han realizado trabajos de consultoría, para formular una propuesta adaptada a las necesidades del negocio de corresponsalía financiera.

Los resultados obtenidos de la investigación realizada permiten establecer el grado de conocimiento de parte de los profesionales en contaduría pública, los cuales poseen un limitado conocimiento para realizar una consultoría; atribuyendo esto a la poca práctica adquirida y la falta de material bibliográfico, capacitaciones y diplomados que proporcionen educación continua en la materia de corresponsalía financiera, así también a los negocios que se dedican a dicha labor no poseen un manual que les ayude a realizar las operaciones de la mejor manera, la falta de conocimiento de la aplicación práctica de las bases legales, técnicas a dicho sector.

Para finalizar se concluye y recomienda, que la elaboración del presente trabajo de investigación se utilice como herramienta de los corresponsales financieros; para facilitar las actividades de operación en sus negocios, así mismo al profesional como guía para elaborar trabajos de similar naturaleza en los trabajos de consultoría y auditoría.

INTRODUCCIÓN

La práctica de muchos países demuestra que los corresponsales financieros son una alternativa eficaz para lograr una mayor bancarización, al permitir el acceso a la población para ofrecer servicios financieros.

En definitiva, la figura de los corresponsales financieros ha venido abriéndose camino, como respuesta a la necesidad de lograr ampliar los servicios bancarios, que promueva de manera efectiva el desarrollo económico y social.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar un manual de operación que sirva como herramienta al negocio de corresponsalía; además, al profesional contable en el desarrollo de su función como asesor en las empresas dedicadas a dicha actividad. El contenido del trabajo de investigación se desglosa de la siguiente manera:

En el primer capítulo detalla la situación problemática, el enunciado del problema y la justificación de la investigación; los objetivos que se pretenden alcanzar, la formulación de hipótesis y las limitaciones para llevar a cabo la investigación de la necesidad de contar con un manual de operaciones.

Como segundo capítulo se muestra el marco teórico, conceptual, técnico y legal de la temática en estudio, además, se describen los antecedentes del negocio de corresponsalía financiera, conceptos básicos, así como las normativas técnicas y legales aplicables que serán de utilidad en la comprensión de dicho documento.

Como tercer capítulo se describe la metodología, técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recopilación y procesamiento de la información, asimismo, se describe el tipo de estudios realizados, las unidades de análisis, tamaño de las muestras, además, se presenta el diagnóstico de la investigación.

Como cuarto capítulo se elabora la propuesta de un manual de operaciones para empresas que trabajan como corresponsales financieros de bancos comerciales.

Finalmente se incorpora las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y una serie de anexos, de la cual forman parte la metodología empleada para la recopilación de datos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Situación problemática de corresponsales financieros de banco comerciales.

La inclusión financiera ha utilizado medios que permiten acercar servicios financieros a la inmensa mayoría de la población y que se ajustan a las necesidades de los clientes aumentando así su bienestar, fomentando el uso de estos a través de diferentes productos que las instituciones bancarias ofrecen. Así también, existen incontables personas que se encuentran excluidas en este campo debido a que no cuentan con ningún tipo de producto financiero y no conocen la importancia que este fenómeno genera para el desarrollo económico del país. (Abac, 2016, págs. 20-21)

Entorno a lo anterior entre uno de los canales que contribuyen a la inclusión financiera se encuentra una nueva práctica y consiste en que las instituciones financieras contratan al dueño de un negocio de un pueblo o comunidad que posea una tienda, farmacia; y por medio de éste, el usuario pueda efectuar ciertas operaciones, permitiendo así que la población cuente con servicios bancarios más accesibles, evitando a que éstos tengan que trasladarse a una agencia bancaria. Dentro de las operaciones que se realizan se encuentran: pago de servicios públicos y privados, recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito, desembolsos y pagos de créditos, retiros y abonos de cuentas de ahorro, corriente, transferencias locales de fondos, pagos de remesas, retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito. (Villalta, 2015, pág. 15)

Con el objeto de regular el funcionamiento de los corresponsales financieros, se aprobó en el mes de marzo del año 2015 las Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por

medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03) que establece las condiciones y requisitos a observar por parte de las instituciones financieras. (Comité de Normas aprueba Normativa para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros, 2015)

Debe señalarse, que existen factores en el entorno de la corresponsalía bancaria, los cuales requieren que se realicen de acuerdo a procedimientos y requisitos que se estipulan en la normativa técnica, una de las obligaciones es contar con un manual de operación para la persona designada a prestar los servicios financieros, uno de los tipos de controles que se pueden implementar es el de establecer procedimientos de las transacciones que efectúan los corresponsales financieros, a la vez analizar el tipo de operaciones que se canalizan a través de este como parte integrante de la red de bancos comerciales.

Además, se debe aclarar que los corresponsales financieros poseen un manual de operación que le es requerido por la normativa especial que los regula; no obstante necesitan focalizarse en procedimientos específicos para una eficiente operatividad como corresponsal, he aquí donde resulta eficaz proponer una herramienta que contribuya al personal a cargo de las operaciones a emplear adecuados procedimiento que le facilite cumplir con los lineamientos del marco regulatorio y a la vez puedan prevenir, detectar o minimizar las posibilidades de riesgos de operación al brindar servicios de corresponsalía, ante la responsabilidad de manejar dinero por cuenta de entidades bancarias, aumentando la eficiencia y mejorando así la calidad de la información financiera.

Asimismo, los contadores de la entidad de corresponsalía cuenten con un manual operativo, sin embargo, debe ser más aplicativo y específico de tal manera que les permita conocer los procedimientos a través de los cuales se orientan las actividades financieras diarias, registrar y asignar los montos y movimientos que han de aplicarse de conformidad a las operaciones que realiza en función de corresponsal financiero.

En efecto, debido a que en El Salvador la normativa que regula a los corresponsales financieros es de recién vigencia, implica un desafío para la profesión contable, ya que se deben actualizar constantemente a través de capacitaciones para generar valor profesionalmente; creando ideas que eleven su intelecto, ampliando sus conocimientos y teniendo una visión a futuro para mejorar el entorno en el cual se desenvuelven.

Los nuevos cambios en la normativa enfocados en las operaciones de las entidades corresponsales deben innovarse a través de nuevos procedimientos los cuales describan a través de un manual operativo procedimientos claros y específicos de operación el cual contribuirá a la eficiencia operativa del negocio. Del mismo modo, contribuya a renovar continuamente la calidad de los procedimientos en diferentes aspectos tales como: el aumento de un rendimiento continuo del negocio, la productividad, los objetivos y expectativas de los clientes, alcanzando y manteniendo la eficacia de sus servicios, teniendo confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida proveyendo evidencia actuales y potenciales de manera que pueda ser beneficioso para aumentar la cartera de clientes.

1.2. Enunciado del problema.

Debido a la falta de un manual de operación que contribuya a los corresponsales financieros a contar con una herramienta que describa procedimientos operativos para que puedan adecuar el desarrollo de sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados, generando información útil y necesaria; así también estableciendo medidas de seguridad y control. Además, para que el profesional en contaduría pública cuente con un documento apropiado para orientarse al realizar una consultoría o trabajo especial en este tipo de negocios, se planteó la pregunta de investigación siguiente:

¿En qué medida incide la falta de un manual de operaciones para las empresas que prestan servicios de corresponsales financieros de bancos comerciales del municipio de San Salvador, y en el desempeño del profesional en contaduría pública?

1.3. Justificación del tema.

En El Salvador, así como a nivel mundial existe la figura de corresponsales financieros los cuales son parte importante de la inclusión financiera, éstos son los encargados de ofrecer productos financieros ya que actúan como intermediarios de los bancos comerciales. Sin embargo, debido a que estos negocios no tienen definido adecuadamente la forma de controlar sus operaciones por medio de un documento escrito como lo es un manual de operación que ayude como mecanismo que guíe los diferentes procedimientos, cumpliendo con lo establecido en las normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales (NASF-03). Asimismo, el profesional en contaduría pública disponga de un documento que le beneficie como herramienta al prestar

servicios de asesoría y consultoría en negocios de corresponsalía, por consiguiente, es evidente la necesidad que estos cuenten con manuales que le ayuden a conocer cada uno de los procesos que conllevan la prestación del servicio en esta nueva modalidad bajo responsabilidad de la institución bancaria cumpliendo con los estándares normativos y demás que le son exigidos.

El estudio se considera de utilidad para los corresponsales financieros de bancos comerciales, dado que necesitan innovarse con los cambios efectuados en la normativa y los procedimientos efectuados en sus actividades cotidianas los cuales deben ser plasmados a través de un manual de operación que contenga procedimientos específicos y prácticos que le ayuden a ser más eficientes las actividades operativas del negocio.

1.4. Objetivos de la investigación.

Con todos los aspectos relacionados a esta temática es notable que por lo reciente de los negocios que se están aperturando procedimientos para controlar y prevenir el riesgo de las operaciones en este tipo de modelo de corresponsalía financiera es importante incursionar escribiendo documentos obteniendo información mediante investigaciones como la presente donde se aborden temas de manuales operativos que ayuden a mejorar los servicios que prestan este tipo de empresas, por lo cual los objetivos de investigación que se plantearon fueron:

1.5. General.

Diseñar un manual de operaciones para las empresas que prestan servicios de corresponsalía financiera de bancos comerciales del municipio de San Salvador, que ayude además como

herramienta al profesional en contaduría pública, en los trabajos que realice como consultor u asesor del negocio de corresponsales financieros.

1.6. Específicos.

- ❖ Determinar la situación actual de los corresponsales financieros, por medio de técnicas y métodos que ayuden a recopilar información necesaria para conocimiento general de los mismos.
- ❖ Formular a través de un manual políticas de control aplicables a los procesos operativos del negocio de corresponsalía financiera.
- ❖ Proporcionar por medio del manual operativo procedimientos que el profesional contable tomará de guía al realizar trabajos de asesoría y consultoría en las entidades que prestan servicios de corresponsalía financiera.

1.7. Hipótesis de trabajo.

La hipótesis de investigación que se planteó fue la siguiente:

El diseño de un manual de operación para corresponsales financieros de bancos comerciales, generará los procedimientos para controlar las operaciones en las empresas que prestan servicios de corresponsalía financiera; contribuyendo en las revisiones a efectuar por el profesional en contaduría pública.

Asimismo, como parte de la hipótesis se planteó como variable independiente: Manual de operaciones para corresponsales financieros de bancos comerciales y como variable dependiente:

Procedimientos para controlar las operaciones en las empresas que prestan servicios de corresponsalía financiera, contribuyendo en las revisiones a efectuar por el profesional en contaduría pública. Además, los principales indicadores fueron: a) manual de operaciones, b) corresponsales financieros de bancos comerciales, c) procedimientos de prevención y control de operaciones y d) revisiones efectuadas por el profesional de contaduría pública.

1.8. Limitaciones de la investigación.

Limitación espacial: Para el análisis en relación a los corresponsales financieros en El Salvador, el equipo de trabajo realizó la investigación a las entidades que actúan como corresponsales financieros de bancos comerciales, ubicados en el municipio de San Salvador.

De igual manera se tomó a los profesionales en contaduría pública que son personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría con el objetivo de obtener su opinión referente a la problemática y también para conocer si han realizado trabajos de consultoría en las empresas de corresponsalía financiera.

Limitación temporal: El período para realizar el trabajo de investigación, estuvo comprendido desde enero hasta septiembre del año 2016, el factor que se logró investigar fue la aplicación de la normativa técnica en el negocio de corresponsalía financiera y su incidencia en las operaciones que estos realizan.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Estado actual de los corresponsales financieros en El Salvador.

En el año 2011 la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), inicio la creación de comité especial para la revisión de la normativa prudencial y contable, con los objetivos específicos de: mejorar la operatividad y aclarar la aplicación de la normativa, simplificación de procesos, adecuación a la normativa internacional, la emisión de normativa especial. Por lo que invitó al Banco Central de Reserva y a la Superintendencia del Sistema Financiero a integrar junto con este comité, una mesa de trabajo, en la que se presentó las propuestas para discusión y consideración, relativas a las áreas de riesgos, operaciones, contable, financiero, tesorería y cumplimiento. La respuesta del Banco Central de Reserva y de la Superintendencia del Sistema Financiero fue positiva, quedando así constituida una mesa de trabajo interinstitucional para la revisión y mejora del marco normativo de El Salvador. (Asociación Bancaria Salvadoreña, 2012, pág. 9)

En esta mesa de trabajo una de las propuestas presentadas fue el proyecto de nuevas normativas una de ellas las normas para la autorización y operación de corresponsales No bancarios, así como también se propuso una reforma a las Normas para apertura, funcionamiento y cierre de Agencias, para incluir la figura de corresponsales no bancarios. (Asociación Bancaria Salvadoreña, 2012, *ibid.*, pág. 12)

El objetivo de la nueva Norma de corresponsales no bancarios, es que ciertos servicios puedan ser prestados al público por medio de terceros, tales como el pago de colectores, desembolsos de créditos, expedición y consulta de estados de cuenta, y otros. Se considera que la incorporación

de los corresponsales financieros, como canal alternativo de servicios financieros a la población, constituye una herramienta de inclusión financiera en beneficio de los clientes y usuarios de servicios bancarios, en términos de ahorro y facilidad en la realización de sus operaciones.

Resulta interesante mencionar, que la primera institución financiera precursora de la actividad de corresponsales financieros fue el Banco Agrícola, posteriormente incursionaron en la materia el Banco Davivienda y el Banco Promérica. Además según el informe más reciente de la Superintendencia del Sistema Financiero de enero a junio 2015, el número de corresponsales alcanzó 224 establecimientos; debido principalmente a la incorporación de 74 establecimientos por parte de Banco Promérica, S.A. el mayor crecimiento se observó en el departamento de San Salvador con 28 nuevos corresponsales, seguido por La Libertad y Ahuachapán el monto y número de operaciones realizadas alcanzó US\$11.8 millones y 120,108 transacciones a la fecha, experimentando un aumento interanual de 38.7% y 33.5% respectivamente. (Panorama Financiero , 2015, pág. 23)

Conviene subrayar, que las operaciones más representativas fueron el pago de tarjetas de crédito con 45.8% del total, pago de colectores con 32.0%, abono a cuenta con 9.4% y el pago de remesas con 6.4%. En cuanto a la participación en el monto de operaciones, los pagos de tarjetas de crédito representaron 60.6% del total, seguido de abonos a cuenta con 18.4%, pago de remesas con 10.0%, pago de colectores con 5.1% y retiro de efectivo con 4.6%. (Panorama Financiero, 2015, ibid, pág. 24)

2.2. Principales definiciones.

Como punto inicial, los corresponsales financieros se definen como:

Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la República de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con las cuales los bancos suscriben por ellos mismos o a través de un administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de estos últimos puedan realizar las operaciones y prestar los servicios, por lo que los corresponsales financieros son considerados como un canal de los bancos, que ejercen actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato y que para efectos de las normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales (NASF-03) no se considerarán agentes, representantes o distribuidores, regulados en el artículo 392 y siguientes del Código de Comercio. (Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-03), 2015, pág. 2)

Teniendo en cuenta la definición de corresponsales financieros podemos mencionar también la definición de administrador de corresponsales financieros o administrador:

Persona jurídica entre cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliar y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales financieros, con la cual los bancos, suscriben un contrato sin relación de dependencia para que actúen por cuenta y bajo responsabilidad de ellos, así mismo podrán ejercer la función de corresponsal financiero. (Normas

técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros.; 2015, ibid, pág. 2).

Bancarización.

“Se refiere a aquellos productos que los bancos pueden ofrecer para llevar sus servicios a la mayor cantidad de población posible” (Soto, 2015, pág. 4).

Control interno.

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Fiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

(Coopers & Lybrand, 1997, pág. 16)

Riesgo operacional.

Es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional. (López, 2009, pág. 5)

Tecnología de información

“Las entidades deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, entre otros, los relacionados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, así como la calidad de la información y una adecuada inversión en tecnología” (Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras, 2012, pág. 2).

2.3. Generalidades del negocio de corresponsalía financiera.

Los corresponsales financieros son negocios comerciales comunes, que ofrecen servicios financieros básicos en nombre de una institución financiera, convirtiéndose así en puntos de acceso al sistema bancario formal. Estos establecimientos pueden pertenecer a una amplia variedad de sectores (tiendas de alimentación, gasolineras, servicios postales, farmacias, etc.), siempre y cuando sean tiendas físicas, cuya actividad principal conlleva al manejo de efectivo. En su versión más básica, los corresponsales bancarios solo llevan a cabo operaciones transaccionales (depósitos, retiradas de efectivo y pago de facturas), pero en muchos casos han evolucionado y actúan como canal de distribución de los productos de crédito, ahorro y seguros de los bancos. (Cámara, Tuesta, Urbiola, 2015, pág. 4)

La diferencia fundamental con respecto a otros canales financieros como las sucursales dentro de tiendas o los quioscos es que, en el modelo de corresponsalía financiera, los servicios financieros son prestados por empleados del propio establecimiento comercial, no por empleados ni máquinas propiedad del banco. (Cámara, et al., 2015, pág. 4)

2.4. Modelos de negocios que operan como corresponsales financieros.

Inicialmente se debe aclarar que en marzo de 2015 el comité de normas del Banco Central aprobó las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03), derogando las Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01). Al incorporar esta nueva figura de administrador de corresponsales financieros, las entidades bancarias tendrían la opción de realizar operaciones por medio de corresponsales directos e indirectos.

Los corresponsales financieros directos son aquellos que firman acuerdos directos con los bancos para ofrecer servicios bancarios en su nombre. Estos contratos de externalización permiten a los bancos convertir costes fijos en variables, de forma que su estructura de costes sea más baja y más flexible. Concretamente, los bancos tienen dos incentivos principales para externalizar a agentes minoristas sus actividades más básicas de contacto con los clientes. En primer lugar, los corresponsales permiten a los bancos llegar a nuevos segmentos de clientes (de renta baja, en zonas rurales) a los que sería muy costoso dar servicio a través de sucursales bancarias debido a los costes fijos que ello conlleva. En segundo lugar, en el caso de las zonas que ya están cubiertas por sucursales bancarias, la transferencia de algunas actividades a los corresponsales; permite a los bancos reducir los costes y concentrar los esfuerzos de sus empleados en actividades de mayor valor añadido, al tiempo que se descongestionan las sucursales bancarias y se ofrece mayor comodidad a los clientes. (Cámara, et al., 2015, pág. 5)

Por otra parte, los corresponsales financieros indirectos son aquellos donde la institución financiera asume solamente algunas responsabilidades del proceso, por ejemplo, el de selección y contratación, de tal manera que el administrador de corresponsales financieros sea contratado para llevar a cabo la gestión continua de la red de agentes corresponsales. (Modelo de Negocio para la Inclusion Financiera 3, 2011, pág. 35)

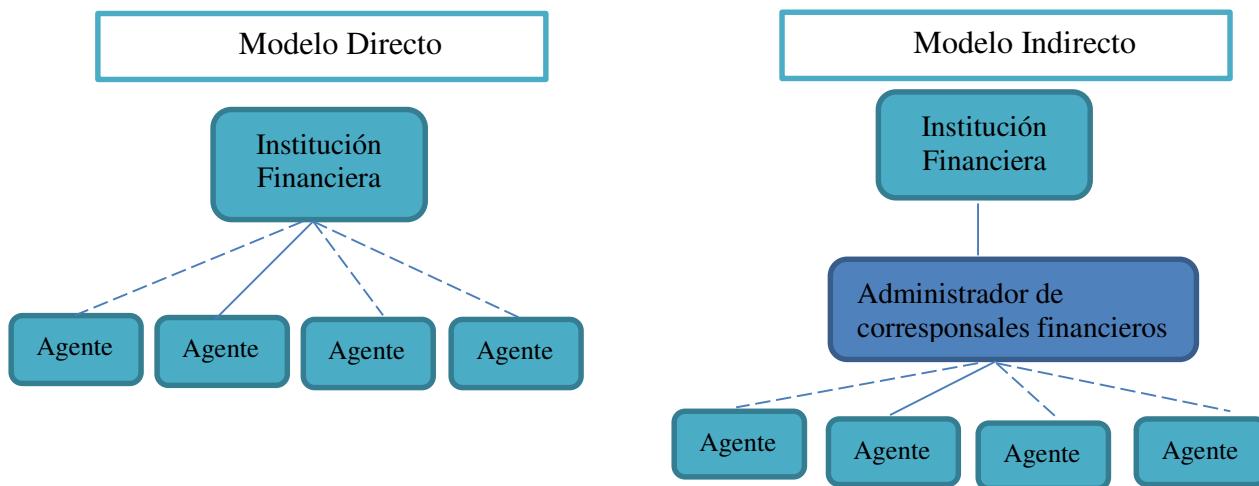


Figura 1: Modelo de negocios de corresponsales financieros.

(Modelo de Negocio para la Inclusion Financiera 3, 2011, pág. 36)

A continuación, se presentan las funciones de un administrador de corresponsales financieros:

- a) Identificar y seleccionar agentes apropiados.
- b) Recursos humanos: capacitación y esquemas de incentivos.
- c) Soporte técnico y atención a emergencias.
- d) Asesoría en mercadotecnia.
- e) Control de riesgos y aseguramiento de la rentabilidad.
- f) Equilibrar las necesidades liquidas de su red.
- g) Seguimiento y resolución de disputas legales.

(Villalta, 2015, pág. 16)

Por otra parte, es necesario mencionar las funciones del modelo de negocio corresponsal directo e indirecto, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 1: Funciones de corresponsales directos e indirectos.

Corresponsales directos	Corresponsales indirectos
<ul style="list-style-type: none"> • Control y manejo del desarrollo de la red. • Conocimiento de los agentes. • Control de los sistemas de información. • Mayor costo para establecer capacidad interna y desarrollo de sistemas. • Crecimiento lento de la red de agentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor enfoque en las ventajas comparativas. • Mayor capacidad interna y desarrollo de la red a menor costo. • Mayor experiencia y especialización. • Menor control de la red. • Menor control en la captura de datos. • Menores ingresos al tener que pagarle a un administrador.

Fuente: (Villalta, 2015, pág. 17)

2.5. Ventajas de ser un corresponsal financiero de un banco comercial.

Las personas pueden realizar sus operaciones financieras en los negocios habilitados como corresponsales como lo puede ser una tienda, farmacia, venta de artículos de accesorios de computadora debido a esto existe un aumento en el número de transacciones, esto permite que los clientes visiten con mayor frecuencia el establecimiento, ya que la empresa además de realizar sus actividades propias de negocio puede ofrecer este otro tipo de servicio. (Beneficios de los corresponsales en Brasil, s.f.)

Por consiguiente, el negocio tiene una ventaja competitiva al ofrecer servicios financieros accesibles, lo cual les proporciona comodidad a sus clientes brindándole más confianza y credibilidad; es por ello que entre mayor flujo de usuarios lleguen a realizar sus transacciones reciben mayores ingresos por el cobro de comisiones. (Beneficios de los corresponsales en Brasil, s.f.)

Otros factores no menos importantes que benefician a los corresponsales financieros de bancos comerciales, es que las persona que accedan a los servicios, recomendarán el establecimiento a otros usuarios, lo que hará que el prestigio de este aumente. También al tener disponibles productos financieros básicos, tendrá la posibilidad de ofrecer a los clientes más alternativas de acceder a los servicios que el banco ofrece mediante de este nuevo modelo de negocio. (Finanzas prácticas, s.f)

De acuerdo a lo anterior existen ventajas de ser un corresponsal financiero de un banco comercial (Ver tabla 2):

Tabla 2: Ventajas de los principales actores del modelo corresponsal financiero de un banco.

Cientes final	Comercios	Entidad financiera	Gobierno
*Conveniencia y economía	*Ingreso adicional mediante transacciones en los corresponsales bancarios.	*Masificar la cobertura y afiliación de clientes a muy bajo costo.	*Plataforma de distribución de subsidios.
*Facilidad de acceso		*Ampliar el portafolio de servicios	*Promueve desarrollo sostenido.
*Horarios extendidos	*Aumento de las ventas. *Diferencial competitivo		

*Reducción del flujo de dinero físico y riesgos	*Se convierte en parte de la cadena de valor de la financiera.	tradicionales y de valor agregado.	*Ampliar la cobertura a municipios remotos.
*Premios por su preferencia		*Mejorar los servicios a los usuarios.	
		*Incrementar rentabilidad.	

Fuente: (Corresponsales Bancarios / Financieros, s.f.)

2.6. Riesgos de un corresponsal financiero.

Las entidades bancarias deben estar atentas ante tres frentes que pueden llegar a perjudicar al comercio y en el mediano plazo atentar contra el modelo de bancarización por corresponsales.

El primer peligro es que se produzca un congestionamiento en el comercio. Bajo un escenario de alta incidencia de transacciones bancarias, podría haber un impacto en la calidad de servicio. El segundo es el descuido de las tareas propias del comercio por atender las funciones de corresponsal. Dependiendo del modelo de servicio de cada comercio, la atención de transacciones bancarias puede implicar desatender aspectos clave del negocio. Si bien en el corto plazo puede suponer un beneficio para el banco por delegación de carga operativa en el comercio, en el mediano plazo es muy perjudicial, llegando incluso a atentar contra la subsistencia misma del corresponsal.

Por último, cuando no hay coincidencia entre el perfil de clientes de los corresponsales y del banco, el esquema de corresponsalías puede implicar una reducción de las ventas de la base de clientes que el comercio posee. Un corresponsal orientado a clientes jóvenes, que los servicios

bancarios sean utilizados en su mayoría por clientes de la tercera edad, atentaría contra la imagen de marca, contra el tiempo de atención. (Beneficios de los corresponsales en Brasil, s.f.)

2.7. Requisitos para operar como corresponsal financiero y contenido del modelo operativo.

Es fundamental conocer el negocio de corresponsalía financiera, por lo cual debemos decir que este se crea cuando una institución financiera contrata a un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de este, servicios financieros a sus clientes.

Con referencia a lo anterior, puede habilitarse como corresponsal financiero cualquier persona natural o jurídica, por ejemplo: tiendas, farmacias, librerías, ferreterías, restaurantes entre otros, que, por medio de un banco comercial, acredite ante el órgano regulador su experiencia y capacidad técnica cumpliendo con los requisitos establecido por la normativa que lo regula.

Consecuentemente los requisitos para operar como corresponsal financiero son los siguientes:

- a) Poseer un establecimiento permanente.
- b) Acreditar un giro de negocio propio.
- c) Infraestructura necesaria para realizar las operaciones.
- d) Personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos.
- e) Buen historial crediticio y de negocios.
- f) Que no hayan sido condenados por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales)
- g) Tener un modelo operativo del negocio de corresponsalía.

(Comisión Nacional Bancaria y de Valores, s.f., pág. 12)

Desarrolladas las consideraciones anteriores, el modelo operativo de negocio deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Sistema de registro de las transacciones y operaciones.
- b) Gestión de los riesgos asociados: lavado de dinero, tecnológico, operativo.
- c) Tipo de operaciones y servicios que se prestarán.
- d) Descripción de límites máximos de monto por operación y número de transacciones, de acuerdo al volumen de negocio esperado.
- e) Políticas internas, tamaño del negocio, trayectoria, seguridad, infraestructura.
- f) Medios estandarizados de identificación de clientes y usuarios en los corresponsales financieros; y Garantía de atención clientes y usuarios, incluyendo dotación de recursos financieros al Corresponsal Financiero. (NASF-03, art. 6, 2015)

2.8. Responsabilidades de las Instituciones financieras sobre sus corresponsales.

Entre las responsabilidades de los bancos comerciales sobre sus corresponsales financieros están:

“Asumir frente al cliente o usuario la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados por medio de corresponsales financieros que han sido contratados con éstos y son propios de su entidad”. (NASF-03, art. 20, 2015)

Es importante también, “Asegurarse que sus corresponsales financieros cuenten con la debida idoneidad, solvencia económica, así como con la infraestructura física, técnica y de recursos humanos adecuada para la realización de operaciones y prestación de los servicios financieros acordados. Además, proveer a sus corresponsales financieros por ellas mismas o a través de terceros, tecnología de información de uso exclusivo, documentación, soporte, capacitación y

medidas contingentes necesarias para efectuar adecuadamente las operaciones y servicios acordados”. (NASF-03, art. 20, 2015)

Asimismo, “Las entidades proveerán a sus corresponsales financieros de un número telefónico de contacto para comunicación permanente con la entidad”. (NASF-03, art. 20, 2015).

Así también, “Establecer mecanismos y procedimientos adecuados, para atender reclamos de los clientes o usuarios de sus operaciones por medio de corresponsales financieros” (NASF-03, art. 20, 2015).

Por su parte, “las actividades que realice las instituciones a través de corresponsales financieros deben cumplir con el marco legal en materia de prevención al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo” (NASF-03, art. 24, 2015).

Es obligación del corresponsal financiero “entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente” (NASF-03, art.16 e), 2015). Al mismo tiempo, establecer las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano para realizar las operaciones y prestar los servicios (NASF-03, art. 16 h), 2015).

2.9. Alcance y accesibilidad a los servicios de corresponsalía financiera.

Mediante la modalidad de corresponsales se busca detonar nuevos modelos de negocio rentables que, mediante la reducción de costos, permita a las instituciones financieras incrementar

su clientela a través de una mayor expansión geográfica de sus servicios; al mismo tiempo que los establecimientos comerciales adquieren ventajas comparativas respecto a su competencia, al ofrecer servicios financieros que les permitirán atraer nuevos clientes y fortalecer la lealtad de aquellos clientes previos. (Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera 1, s.f., pág. 18)

En municipios semiurbanos, caracterizados por bajos niveles de inclusión, se espera que con esta medida se logre un mayor alcance geográfico a menor costo; logrando así la captación de demanda insatisfecha que, debido a los altos costos de transacción, sustituye servicios financieros básicos por aquellos provistos al margen del sistema bancario. En municipios urbanos, los corresponsales bancarios, permiten descongestionar sucursales lo que representa una reducción de costos para la institución financiera, que se deberá transmitir al usuario final con menores comisiones, además de ganar mayor conveniencia y accesibilidad. (Comision Nacional Bancaria y de Valores, *ibid*, s.f., pág. 18).

El corresponsal bancario más allá de funcionar tan sólo como un terminal punto de venta para la institución financiera, al tratarse de un punto familiar y cercano para la mayoría de sus clientes, tiene el potencial de participar activamente como un promotor de servicios financieros; que, si se refuerza con esquemas de adquisición, puede impulsar de manera significativa la confianza y familiaridad con el sistema financiero. Tanto usuarios, como no usuarios, se benefician de una reducción en los costos de desplazamiento; facilitando el acceso y por lo tanto promoviendo la Inclusión Financiera. (Comision Nacional Bancaria y de Valores, *ibid*, s.f., pág. 18)

2.10.Importancia y ventajas de un manual de operación para corresponsales financieros.

Es muy importante conocer la función de los manuales de operación, los cuales son las guías básicas para realizar cada una de las actividades que se llevan a cabo en la unidad; donde se especifican todas y cada una de las operaciones que se realizan a diario.

Importancia del manual de operación.

En un negocio que se maneja a base de sistemas, el manual de operaciones, será la guía autorizada de cómo se hacen las cosas, le proveerá una forma eficaz de comunicar las políticas y procedimientos, y ofrecerá a los empleados la independencia y la seguridad que necesitan para operar en sus puestos obteniendo máximos resultados. (Emyth, s.f.)

Servirá como punto de referencia para toda la información importante de la compañía. Y cuando se utilice correctamente, no sólo estará como un documento para ir a buscar soluciones, es lo primero con que los empleados se familiarizaran, para que puedan saber cómo funcionan las cosas, desde un principio. (Emyth, s.f.)

El contenido va a variar de empresa a empresa, pero la estructura del manual de operaciones es universal. Debe estar compuesto por las siguientes áreas:

- a. Historia de la empresa, visión y organización
- b. Productos y servicios
- c. Políticas
- d. Contratos de puesto

El manual de operaciones deberá referirse esencialmente a dos áreas principales: información general de la compañía que todo el empleado de la organización necesita conocer e información específica de su posición. (Emyth, s.f.)

Los primeros tres puntos en la lista anterior (historia de la empresa, visión, y organización, productos y servicios y políticas) constituyen la parte del manual que aplica a todos en la organización. Estos puntos ayudan a la gente a entender el cuadro completo, incluyendo la estructura organizacional de la empresa, lo que ofrece a sus clientes y las políticas generales bajo las cuales opera. Los dos últimos puntos (contratos de puesto y sistemas) contienen información específica de una posición. Obviamente, las responsabilidades de un director financiero son diferentes a la de un técnico, por lo que debe crearse un manual de operaciones para cada posición. (Emyth, s.f.)

Es evidente entonces, que la importancia de los manuales viene implícita en el contenido, ya que, al ser documentos de consulta para todos los empleados, conocen desde el principio, tanto los que hacer de cada uno, como lo que no se debe hacer en la unidad. Recordemos que es una herramienta de consulta, donde la información puede modificarse de acuerdo al crecimiento y a las nuevas maneras de operación, así como los cambios que se susciten en las unidades. Es por ello que los consultores recomiendan que al elaborar un manual primero hay que tomar nota de todas las operaciones realizadas en la unidad, de manera que se describan perfectamente y no haya dudas sobre el manejo de la unidad. La redacción debe ser acorde a quien va dirigido, es decir, tratar de hacer que quien lea el manual y realice las operaciones debe entender cada descripción, especificando a detalle cada una de las funciones. También es importante informar cada vez que

existan cambios en los manuales, no sólo en el de operaciones, sino en todos los demás. Finalmente se recomienda ampliamente considerar que los manuales tienen que ser prácticos y no estén simplemente adornando las unidades, es preciso poner en funcionamiento todos los conocimientos transmitidos y recopilados dentro de estos documentos. (Feher, s.f.)

Ventajas de un manual de operación:

Según se ha citado, “Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo” (Díaz, 2005, pág. 144)

En referencia a lo antes expuesto, los manuales son instrumentos importantes en la administración, porque procuran y garantizan mayor eficiencia en la realización de tareas, especialmente en las que son de carácter recurrente, que se realizan cotidianamente y que son repetitivas. En efecto, este contiene la explicación de todas las relaciones formales entre unidades y funcionarios y, consecuentemente, introduce orden a las expectativas de los usuarios; como resultado de su aplicación, los clientes y el público en general deberían saber a qué atenerse sobre los servicios y los productos de la organización. Los usuarios internos, trabajadores y autoridades, operan con instrucciones operativas de rutina o programas de rendimiento ante situaciones de decisión estructuradas o programables. (Díaz, 2005, *ibid*, pág. 144)

Entre las ventajas que se obtienen al utilizar un manual de operación se encuentran:

- a) Aporta un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar la confusión, la incertidumbre y la duplicación.
- b) Disminuyen la necesidad y la frecuencia de la supervisión.
- c) Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información.
- d) Sirven de base para el adiestramiento y la formación en el servicio.
- e) Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.
- f) Contribuyen al control del cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

(Díaz, 2005, ibid, pág. 145)

2.11. Perfil del contador público en el negocio de corresponsalía financiera.

La profesión contable no es ajena a los efectos de la globalización debido a esto requiere que se encuentre en un aprendizaje permanente y desarrollo continuo de las competencias profesionales. Es necesario contribuir con la profesión proporcionando servicios de alta calidad a clientes, empleadores y otros interesados.

En este sentido, un principio fundamental del Código de ética de IFAC para contadores profesionales establece que: “Un contador profesional tiene el deber permanente de mantener conocimiento y habilidad profesionales al nivel que sea necesario para asegurar que el cliente o el empleador recibe el beneficio de un servicio profesional competente, basado en el desarrollo actualizado en la práctica, la legislación y las técnicas. Debe actuar diligentemente y

de acuerdo con normas profesionales y técnicas aplicables, en todas sus relaciones profesionales y de negocios”. (Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad, 2014, pág. 10)

Sobre la base de las consideraciones anteriores, en El Salvador, los profesionales contables van adquiriendo experiencia con varios tipos de auditorías y evaluaciones de controles; por tanto, al obtener las competencias relacionadas a trabajos de asesoramiento, podrían mejorar la calidad, confiabilidad y competencia profesional y a su vez esto les permitiría ampliar su portafolio de servicios, incursionando así al reciente modelo de negocios de corresponsalía financiera.

2.12. Mecanismos de control en las operaciones de los corresponsales financieros.

En lo que se refiere a la cultura de control y los objetivos globales de una entidad, la dirección establece objetivos a nivel de actividades, así como mecanismos para identificar y analizar los riesgos relacionados con su consecución y desarrolla las acciones y actividades de control necesarias para afrontarlos. (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 181)

En el orden de las ideas anteriores, se debe aclarar que las actividades de control son las “políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo la respuesta de la dirección a los riesgos; tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y todas las funciones. Estas incluyen una gama de acciones tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo,

seguridad de los activos y segregación de funciones” (Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de Aplicación, 2004, pág. 79)

Todas las operaciones de una entidad deben ser sometidas a revisión por personas ajenas auditores externos, la autonomía y objetividad de estos les permite detectar los puntos débiles que pasan inadvertidos a los ejecutivos que se encuentran inmersos en sus actividades cotidianas. Resultaría costoso hacer que los auditores externos examinen todas las transacciones por lo que se limitan a inspeccionar una muestra de ellas. Primero evalúan el sistema de control interno hasta punto está siendo observado, después deciden la probabilidad de errores no detectados. Si los controles internos son débiles es más probable que haya errores importantes en los registros contables. Los auditores internos son empleados de la empresa que ayudan a diseñar el sistema de control y evaluar hasta qué punto se aplican, su meta principal es aumentar la eficiencia de las operaciones para lo cual estimulan el cumplimiento de los controles administrativos y contables. (Horgren, 2000, pág. 193)

2.13. Legislación aplicable.

Entre las principales leyes aplicables a las que deben regirse las empresas corresponsales financieros tenemos:

Tabla 3: Leyes y reglamentos aplicables a los corresponsales financieros.

Ley	Artículo relacionado con NASF-03	Comentario
Ley de Bancos	<p>Art. 54.- Los documentos probatorios que emitan los bancos para la captación de fondos deben llevar la siguiente leyenda: "Este banco está autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero para captar fondos del público". Los bancos deberán exhibir en sus oficinas de atención al público la leyenda indicada en el inciso anterior. Las personas que hagan uso de la leyenda a que se refiere este artículo sin estar autorizadas, serán sancionadas de acuerdo con lo que establecen los artículos 283 o 284 del Código Penal o en ambas, sin perjuicio de otros delitos que cometieren.</p>	<p>Los corresponsales financieros están en la obligación de colocar un rotulo donde se les autoriza a que pueden captar fondos del público ya que estos son intermediarios de los bancos comerciales.</p>
	<p>Captación Ilegal de Fondos del Público</p> <p>Art. 184.- Se prohíbe toda captación de fondos del público con publicidad o sin ella, en forma habitual, bajo cualquier modalidad, a quienes no estén autorizados de conformidad con la presente Ley u otras que regulen esta materia. La infracción a lo dispuesto en este inciso se sancionará según lo</p>	<p>Es prohibición para los corresponsales financieros prestar servicios financieros por cuenta propia, debido a que es considerado como</p>

que establece el Artículo 240-A del Código Penal, captación ilegal de sin perjuicio de cualquier otro delito que cometieren. fondos.

Art. 70.- Los bancos efectuarán las operaciones Los corresponsales y prestarán los servicios previstos en el Artículo 51 financieros al firmar el de esta Ley, de conformidad a las disposiciones del pacto contractual Código de Comercio y demás leyes aplicables, con asumen las apego a las sanas prácticas que propicien la responsabilidades de las seguridad de dichas operaciones y servicios y que sanas prácticas al procuren la adecuada atención de los usuarios. realizar operaciones y prestar servicios como intermediarios de los

Secreto Bancario

Art.232. Los depósitos y captaciones que reciben los bancos están sujetas a secreto y podrá Los corresponsales proporcionarse informaciones sobre esas financieros deben operaciones sólo a su titular, a la persona que lo guardar con estricta represente legalmente y a la Dirección General de confidencialidad la Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos información y captación de fiscalización. Las demás operaciones quedan de los depósitos que sujetas a reserva y sólo podrán darse a conocer a las reciben de sus clientes. autoridades a que se refiere el artículo 201 de esta Sin embargo solo podrán Ley, y a quien demuestre un interés legítimo, previa darse a conocer a las

autorización de la Superintendencia, salvo cuando autoridades sea solicitada por la Dirección General de Impuestos correspondientes ya sea Internos cuando lo requiera en procesos de a solicitud para fiscalización. Lo establecido en este artículo es sin establecer delitos, perjuicio de la información que debe solicitar la fiscalizaciones de Superintendencia para cumplir con lo dispuesto en impuestos y cobro de el Artículo 61 de esta Ley, y con la información obligaciones tributarias. detallada que debe dar a conocer al público en virtud del literal f) del Artículo 21 de su Ley Orgánica, así como la que solicite la Dirección General de Impuestos Internos cuando lo requiera en procesos de fiscalización. El secreto bancario no será obstáculo para esclarecer delitos, para la fiscalización, determinación de impuestos o cobro de obligaciones tributarias, ni para impedir el embargo sobre bienes.

Ley de Prácticas Abusivas Los pagos que se
Protección al Art. 18.- Queda prohibido a todo proveedor: realicen por medio del
Consumidor. j) Imputar o registrar los pagos hechos por el corresponsal financiero
 consumidor, con una fecha posterior a aquélla en la deberán ser aplicados y
 que efectivamente se hizo; tratados bajo los criterios
 establecidos en la Ley de

l) Cobrar cargos por pago extemporáneo, Protección al Consumidor. cuando en la fecha última de pago las oficinas o establecimientos del proveedor se encuentren cerradas por tratarse de días no hábiles, días feriados, caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra circunstancia que sea responsabilidad del proveedor, como la falta de funcionamiento de los sistemas electrónicos de cobros; en todos los casos, la fecha de pago se prorrogará para el siguiente día hábil.

Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos Art. 28.- Las entidades serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone las disposiciones vigentes de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y de la Ley Especial Contra Actos de Terrorismo en las operaciones y servicios que presten por medio de los corresponsales financieros. Los corresponsales financieros responderán por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus funciones, contraviniendo el marco legal vigente.

Las entidades que actúan como corresponsales financieros serán responsables del cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, así como lo que estipula la Ley Especial Contra Actos de Terrorismo.

2.14. Normativa técnica aplicable.

Dentro de la normativa técnica a aplicar, se encuentra la norma técnica para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales, las cuales establece las condiciones y requisitos que las instituciones financieras deben observar para prestar sus operaciones y servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros, así como los requisitos y condiciones que estos deben cumplir.

Tabla 4: Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03).

Normativa aplicada NASF-03	Comentario
Capítulo I. Objeto, sujeto y definiciones	El objeto es establecer disposiciones sobre los procedimientos y requisitos que deberán cumplir los sujetos para realizar operaciones y prestar servicios ya sea por medio de corresponsales financieros o por medio de administradores de corresponsales financieros.
Capítulo II. De la no objeción para actuar por medio de corresponsales financieros	Las entidades podrán contratar como corresponsal financiero a una persona natural o jurídica, siempre y cuando el régimen legal u objeto social de éste no se lo impida y el interesado en ser corresponsal financiero cumpla con el perfil establecido por la entidad para esos propósitos.

Capítulo III. De la no objeción para actuar por medio de administrador de corresponsales financieros Las entidades podrán contratar como administrador de corresponsales financieros a una persona jurídica, siempre y cuando el régimen legal u objeto social de éste no se lo impida y el interesado en ser administrador de corresponsales financieros cumpla con el perfil establecido por la entidad.

Capítulo IV. Responsabilidades La entidad asume frente al cliente o usuario la completa responsabilidad por todas las operaciones y servicios efectuados por medio de corresponsales financieros que han sido contratados con éstos y son propios de su entidad, así mismo de las realizadas por medio de administradores.

Capítulo V. Del funcionamiento Determina las operaciones y servicios que las entidades podrán efectuar por medio de corresponsales financieros.

Capítulo VI. Prohibiciones Establece lo que deberán incluir las entidades en los contratos como prohibiciones para los corresponsales financieros

Capítulo VII. Otras disposiciones y vigencia Establece el plazo de seis meses para aquellas entidades que a la vigencia de la normativa hayan establecido algún contrato con al menos una sociedad mercantil legalmente establecida, para que éstas reciban pagos de bajos montos de tarjeta de crédito, así como de

cuotas de préstamos a través de una terminal POS (Point of Sale) o una interface en línea con acceso únicamente de aplicación de pagos.

2.15. Requisitos de contratación de servicios de corresponsalía financiera por parte de instituciones bancarias.

Primeramente, se hace necesario conocer la finalidad de los bancos que es la de “facilitar las operaciones y la prestación de servicios financieros, por lo que podrá contratar como corresponsal financiero a una persona natural o jurídica, siempre y cuando el régimen legal u objeto social de éste no se lo impida y el interesado en ser corresponsal financiero cumpla con el perfil establecido para esos propósitos” (NASF-03, art. 4, 2015).

Por el contrario, el contrato de corresponsalía financiera que faculte a ser corresponsales financieros, a realizar operaciones y prestar servicios por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad contratante, deberá contener, como mínimo lo siguiente:

- a) La indicación expresa que el corresponsal financiero actúa ante el cliente o usuario, por cuenta y bajo la responsabilidad de la entidad, siendo responsabilidad de ésta verificar el cumplimiento del contenido de las presentes Normas;
- b) Las disposiciones que las partes establecen sobre la administración del efectivo del corresponsal financiero, y la forma de cubrir los riesgos del manejo de efectivo;
- c) Las medidas que la entidad requerirá e implementará en el corresponsal financiero para la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo;

- d) Las obligaciones del corresponsal financiero de entregar a los clientes el soporte de la transacción realizada; así como, de mantener reserva y confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso respecto del cliente;
- e) Las obligaciones económicas entre las partes contratantes;
- f) El horario de atención al público del corresponsal financiero;
- g) La obligación de la entidad de capacitar al corresponsal financiero o establecer los mecanismos de capacitación para que éste realice las operaciones y preste los servicios acordados adecuadamente, y que garanticen se mantenga la capacitación durante la ejecución del contrato, cuando se produzca algún cambio en el mismo o en los lineamientos operativos;
- h) Las medidas de seguridad y la disponibilidad de recurso humano que deberá establecer el corresponsal financiero para realizar las operaciones y prestar los servicios;
- i) Operaciones para las que se faculta al corresponsal financiero;
- j) Plazo del contrato;
- k) Las cláusulas de suspensión y terminación de realización de operaciones y prestación de servicios por medio del corresponsal financiero, así como sus consecuencias jurídicas; y
- l) Responsabilidades y prohibiciones del corresponsal financiero, que deberá contener entre otros, la responsabilidad de los corresponsales por la comisión de cualquier delito que cometan en el ejercicio de sus actividades comerciales. (NASF-03, art. 7, 2015).

2.16. Impedimentos para operar como negocios de corresponsalía financiera.

Las instituciones financieras no podrán contratar como corresponsal a los que se encuentren e las circunstancias siguientes:

- a) Los menores de edad;
- b) Directores y empleados de las entidades financieras, del Banco Central y de la Superintendencia, así como sus cónyuges,
- c) Las personas a quienes se les haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, tanto en la jurisdicción nacional o en el extranjero; y
- d) Los que por su actividad, condición o situación jurídica puedan afectar la reputación o solvencia de la entidad.

Adicionalmente, las entidades no podrán contratar como corresponsal financiero que reciba abonos de cuentas correspondientes a depósitos, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, a una persona natural o jurídica que se encuentre en cualquiera de las circunstancias siguientes:

- i. Los que en su condición de deudor estén calificados en el sistema financiero, a la fecha de contratación de los servicios con alguna entidad, en las categorías de riesgo siguiente: De difícil recuperación o irrecuperables; asimismo, a aquellos deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya requerido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo; y

- ii. Los que se encuentren en estado de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores y en todo caso quienes hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa.

Toda entidad antes de contratar a un corresponsal financiero y durante la vigencia del contrato, será responsable de verificar que no se encuentre en las circunstancias relacionadas en este artículo. En caso, que habiéndose firmado el contrato correspondiente, sobrevenga alguna de las anteriores circunstancias al corresponsal financiero, ésta deberá ser considerada una causal de terminación del contrato; debiendo comunicarlo a la Superintendencia en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en la cual la entidad se enteró de tal circunstancia. (NASF-03, art. 11, 2015).

2.17. Prohibiciones de los Corresponsales Financieros.

En lo que se refiere a las prohibiciones que los bancos deben realizar cuando se realiza el pacto contractual con los negocios que actuaran como corresponsales financieros se encuentran : ceder el contrato total o parcialmente; ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes respecto de los servicios prestados; prestar servicios financieros por cuenta propia; realizar operaciones a nombre de la entidad diferentes a los pactados en el contrato; realizar operaciones por cuenta de la entidad fuera de los límites establecidos por ella; actuar en nombre y por cuenta de la entidad financiera que representa; condicionar la realización de las operaciones y servicios de la adquisición de un producto o servicio propio de la actividad comercial que ejerce; publicarse o promocionarse a través de la papelería o en el reverso de los comprobantes que proporcione a los clientes a nombre de la entidad; realizar cualquier tipo de cobro diferente al establecido por la

entidad; y autorizar o aprobar la celebración de contratos entre la entidad y los clientes. (NASF-03, art. 31, 2015).

De igual forma la norma establece que las entidades financieras no podrán obligar a los corresponsales financieros a suscribir contratos de exclusividad para la realización de las operaciones y la prestación de los servicios con las mismas. (NASF-03, art. 32, 2015).

2.18. Servicios financieros que los corresponsales bancarios están autorizados a prestar.

Los negocios que actúen como corresponsales financieros podrán efectuar una o varias de las siguientes operaciones y servicios que han suscrito por medio del contrato con el banco comercial:

- a) Colecturía de servicios públicos y privados;
- b) Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito;
- c) Desembolsos y pagos por concepto de operaciones activas de crédito;
- d) Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- e) Transferencias locales de fondos;
- f) Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares;
- g) Realizar la promoción y colocación de seguros que sean idóneos para su colocación masiva, siempre que la entidad esté registrada como comercializador masivo. En estos casos la entidad será responsable que el corresponsal financiero esté debidamente capacitado para ello;
- h) Retiros y pagos con tarjetas de crédito y débito;

- i) Abonos en efectivo a cuentas de aportaciones; y
- j) Otras operaciones que sean autorizadas por el Banco Central a la entidad para realizar por medio de corresponsales financieros. (NASF-03, art. 25, 2015).

En relación al horario de atención al público por parte de los corresponsales bancarios, la normativa técnica menciona que podrá ser diferente del horario establecido para la prestación de servicios en agencias o sucursales de la entidad bancaria, esto les permite prestar servicios financieros en días festivos o fines de semana. (NASF-03, art. 25, 2015).

Por último, las operaciones que sean realizadas por medio de los corresponsales financieros deberán ser registradas en tiempo real en los sistemas del banco; es decir, operación por operación en el momento en que se realizan. (NASF-03, art. 9 j), 2015).

2.19. Supervisión y monitoreo de las operaciones de los corresponsales financieros.

Las entidades mantendrán a disposición de la Superintendencia, toda la información que ésta requiera para la ejecución de su labor de vigilancia y supervisión, incluyendo la información completa y actualizada de sus corresponsales financieros y de los contratos celebrados con ellos, debiendo brindarle toda la colaboración necesaria ya sea en sus visitas de campo o en el monitoreo extra-situ. La supervisión de los corresponsales financieros recaerá sobre la entidad contratante. No obstante, la Superintendencia podrá realizar la supervisión de forma directa cuando ésta lo estime conveniente. (NASF-03, art. 23, 2015).

Por otro lado, en lo que se refiere al monitoreo de operaciones y servicios a realizar, las entidades financieras realizarán un monitoreo permanente del cumplimiento de las obligaciones

de sus corresponsales financieros, además establecerán procedimientos adecuados de control interno y de prevención de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo, relacionados con la realización de las operaciones y la prestación de los servicios por medio de corresponsales financieros. La entidad deberá contar con información del número y monto de las operaciones realizadas, por tipo de producto, monitoreando, además, el cumplimiento de los límites y otras medidas prudenciales que se hayan establecido, e identificando posibles operaciones irregulares o sospechosas. No obstante, lo anterior, las entidades verificarán in situ al menos una vez al año, el cumplimiento por parte de los corresponsales financieros de todas sus obligaciones. (NASF-03, art. 28,2015).

2.20. Obligaciones de los corresponsales financieros en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos; y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo.

Ante las operaciones y servicios que presten los corresponsales financieros, los respectivos bancos contratantes serán los responsables directos del cumplimiento de las obligaciones que les impone la Normativa contra el lavado de dinero y otros activos, para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, así como otras disposiciones dictadas en esas materias.

Consecuentemente, en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo enuncia; las instituciones financieras, entre las obligaciones que en tendrán están las siguientes :

- a) identificar fehacientemente y con la diligencia necesaria a todos los usuarios que requieran sus servicios, así como la identidad de cualquier otra persona natural o jurídica, en cuyo nombre están ellos actuando; b) archivar y conservar la documentación de las operaciones por un plazo de cinco años, contados a partir de la fecha de la finalización de cada operación; c) capacitar al personal

sobre los procesos o técnicas del lavado de dinero y de activos, a fin de que puedan identificar situaciones anómalas o sospechosas; d) establecer mecanismos de auditoría interna para verificar el cumplimiento de la legislación aplicable; e) adoptar políticas, reglas y mecanismos de conducta que observarán sus administradores, funcionarios y empleados en el desarrollo de sus actividades. (Ley Contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (ALD/FT), Art.10, 2000)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Enfoque y tipo de investigación.

El problema de la falta de un manual de operación para empresas que trabajan como corresponsales financieros de bancos comerciales que ayude a proporcionar procedimientos específicos sobre las fallas relacionadas en las transacciones u operaciones, se investigó mediante el enfoque hipotético deductivo, analizando desde una perspectiva general aquellos elementos causantes de la problemática; por lo que se hizo necesario utilizar diferentes técnicas que ayudaron a la recolección de datos, posteriormente se analizaron con el objeto de comprobar la hipótesis de la investigación planteada.

3.2. Sujetos y objeto de estudio.

3.2.1 Unidad de análisis.

Para esta investigación, las unidades de análisis que se consideraron fueron las entidades que actúan como corresponsales financieros de bancos comerciales, ubicados en el municipio de San Salvador. Ver listado en el sitio web de los bancos comerciales del país.

Adicionalmente se tomaron en cuenta a los profesionales en contaduría pública que son personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría con el objetivo de obtener su opinión referente a la problemática y también para conocer si han realizado trabajos de consultaría en las empresas de corresponsalía financiera.

3.2.2 Población y marco muestral.

El trabajo de campo se realizó tomando como universo a las empresas corresponsales financieras no bancarias del municipio de San Salvador que suman 51 a la fecha.

Además, a los 4,422 profesionales en contaduría pública, personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, al 31 de diciembre de 2015.

Para el cálculo de la muestra del universo de los corresponsales financieros así como también de los profesionales en contaduría pública se consideró los siguientes aspectos: un error muestral del 10%, debido a que al escoger una muestra, se pierde representatividad del total de la población, se estima un nivel de confianza del 80% de que la estimación de la investigación a realizar se ajuste a la realidad y un 10% de fracaso, es decir que los resultados no se ajusten a la realidad esperada, estos valores se utilizaron en la fórmula estadística para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N-1) \cdot e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Parámetros:

n= Tamaño de la muestra

N= Población = 51

Z= Coeficiente de confianza = 1.96

e= Margen de error =0.10

P= Probabilidad de éxito de que exista la problemática = 0.90

Q= Probabilidad de fracaso = 0.10

Muestra de corresponsales financieros.

Muestra según listado publicado por los bancos en sus páginas web a la fecha.

$$n = \frac{(51) (0.90) (0.10) (1.96)^2}{(51-1) (0.10)^2 + (0.90) (0.10) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(51) (0.90) (0.10) (3.8416)}{(50) (0.01) + (0.65) (0.90) (3.8416)}$$

$$n = \frac{17.632944}{0.50 + 0.345744}$$

$$n = \frac{17.632944}{0.845744} = 20.84903233$$

De acuerdo al resultado se estudiaron 21 responsables de entidades corresponsales financieros, las cuales fueron seleccionadas mediante el muestreo aleatorio simple donde cada una tuvo las mismas probabilidades de ser seleccionado.

Muestra de profesionales de contaduría pública y auditoría

Muestra según lista del consejo de vigilancia de la profesión de contaduría pública y auditoría de las personas naturales autorizadas para ejercer la auditoría externa al 31 de diciembre de 2015.

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N-1) e^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

Parámetros:

n= Tamaño de la muestra

N= Población = 4,422

Z= Coeficiente de confianza = 1.96

e= Margen de error =0.10

P= Probabilidad de éxito de que exista la problemática = 0.80

Q= Probabilidad de fracaso = 0.20

$$n = \frac{(4,422) (0.80) (0.20) (1.96)^2}{(4,422-1) (0.10)^2 + (0.80) (0.20) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{(4,422) (0.80) (0.20) (3.8416)}{(4,421) (0.01) + (0.80) (0.20) (3.8416)}$$

$$n = \frac{2,718.008832}{44.21 + 0.614656}$$

$$n = \frac{2,718.008832}{44.824656} = 60.63646829$$

De acuerdo al resultado se estudiaron 61 profesionales de contaduría pública y auditoría, los cuales fueron seleccionadas mediante el muestreo aleatorio simple donde cada uno tuvo las mismas probabilidades de ser seleccionado.

3.3. Técnicas. materiales e instrumentos.

Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.

Las técnicas consideradas en la investigación fueron:

- a) **El tratamiento de la información bibliográfica:** fue en base a la recolección de información contenida en libros de texto, revista, publicaciones, comunicados, trabajos de graduación y otros temas en relacionados a la problemática.

- b) **La técnica de campo:** se realizó tomando referencia a la indagación con los corresponsales financieros; asimismo al profesional en contaduría pública como objeto de análisis del estudio.
- c) **El cuestionario:** conjunto de interrogantes diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del trabajo de investigación, permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

En relación a lo anterior se procedió a la elaboración de cuestionarios con preguntas cerradas, ordenadas lógicamente para ser dirigidas a corresponsales financieros y a los profesionales en contaduría pública.

Instrumentos de medición.

Los instrumentos para la realización de la investigación, se prepararon utilizando técnicas de indagación apropiadas que ayudaron a la recolección de información, por medio de: encuestas las cuales permitieron realizar un procedimiento valioso y útil que permitieron recabar información en términos porcentuales de las variables a medir; asimismo se utilizó información bibliográfica especializada en el área de corresponsales financieros.

Con el cuestionario se facilitó recolectar datos en forma general, este se compuso por preguntas cerradas, dirigidas a los responsables de servicios de corresponsalía y a los profesionales en contaduría pública determinadas por la muestra antes descrita.

3.4. Procesamiento y análisis de la información.

La información que se obtuvo al administrar los cuestionarios, fue procesada a través de hojas de cálculo de Microsoft Excel donde se vaciaron los datos para la elaboración de la respectiva

representación gráfica e interpretación de los resultados que ayudaron posteriormente al análisis y concluir con el diagnóstico de la investigación.

El análisis e interpretación de datos se hizo individual por cada pregunta, en donde se detalló el enunciado, su objetivo, el resultado, la tabulación de los datos y un análisis de los resultados obtenidos y además se hicieron relaciones entre preguntas para aprovechar las valoraciones de cada respuesta.

Habiendo realizado el procesamiento de los cuestionarios y cuando dicha información se encontró clasificada, se prosiguió al estudio de la misma, con el fin de obtener conclusiones sobre la situación actual de los corresponsales financieros y de los profesionales en contaduría pública del departamento de San Salvador en relación que exista o no la necesidad de un manual operativo.

3.5. Presentación de resultados.

El objeto del presente apartado es presentar los resultados relacionados con el trabajo de investigación para ello se toma como parámetro de medición los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a las empresas dedicadas a la corresponsalía financiera de bancos comerciales y a los profesionales en contaduría pública, dicha información obtenida se relaciona con tres áreas específicas en cada una de ellas se hace el respectivo cruce de variables.

3.5.1 Tabulación y análisis de resultados de corresponsales financieros.

a) Motivación para iniciar en el negocio de corresponsalía financieras, conocimiento de las transacciones que prestan como corresponsales financieros y si estas se encuentran plasmadas en un manual.

Cruce 1: Pregunta 2 y 3.

Pregunta 2): ¿Hace cuánto tiempo viene desarrollando operaciones de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Menos de 6 meses
b)	de 6 meses a un año
c)	de uno a dos años
d)	más de dos años

Pregunta 3): ¿Cuál es la motivación principal por la que se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Obtener mayores ingresos
b)	La entidad bancaria le brindo información oportuna de cómo funciona el modelo de negocio de corresponsalía y le pareció innovador.
c)	Le pareció una buena oportunidad para crecer su negocio.
d)	Es un negocio poco conocido y no hay mucha competencia.
e)	Existen buenas comisiones por parte de los bancos.

Opciones	Respuestas
f)	Es una forma de atraer clientes en las actividades propias del negocio que se dedica por medio de la labor de corresponsalía financiera.

Objetivo: Determinar la motivación principal de porque se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera, y cuanto tiempo tienen de operar.

P2 \ P3	a		B		c		d		e		f		a,d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	9	43%	0	0%	4	19%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	15	71%
b	3	14%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	5	24%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	12	57%	0	0%	5	24%	0	0%	0	0%	3	14%	1	5%	21	100%

Análisis: Del total un 57% manifiesta que la motivación principal por la que se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera fue por obtener mayores ingresos, y un 43% de ellos tienen menos de 6 meses de operar; y además un 14% de ellos están entre 6 meses a un año.

Cruce 2: Pregunta 4 y 5

Pregunta 4): ¿Qué áreas de las mencionadas a continuación se encargan de la administración y control en el negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Administración
b)	Gerencia general
c)	Auditoría interna
d)	Contabilidad
e)	Otros (Especifique): _____

Pregunta 5): ¿Cuenta con una plataforma tecnológica para gestionar los servicios que presta a través del negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Si cuenta con plataforma tecnológica propia
b)	Si cuenta con una plataforma tecnológica, pero es propiedad del banco
c)	Si cuenta con una plataforma tecnológica a través de outsourcing
d)	No cuenta con la plataforma tecnológica.

Objetivo: Conocer si el negocio de corresponsalía cuenta con una plataforma tecnológica para gestionar los servicios que presta y las áreas encargadas de la administración y control.

P4 \ P5	a		B		c		d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	2	10%	17	81%	0	0%	0	0%	19	91%
b	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	2	10%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	10%	19	91%	0	0%	0	0%	21	100%

Análisis: El 91% del total manifiesta que los negocios cuentan con una plataforma tecnológica para gestionar los servicios que presta y esta es propiedad del banco; y el 81% de ellos plantea que el departamento de administración es la encargada del control de la corresponsalía financiera; y el 10% de ellos expone que es la gerencia general.

Cruce 3: Pregunta 4 y 6.

Pregunta 4): ¿Qué áreas de las mencionadas a continuación se encargan de la administración y control en el negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Administración
b)	Gerencia general
c)	Auditoría interna
d)	Contabilidad
e)	Otros (Especifique): _____

Pregunta 6): ¿Qué profesión posee la persona encargada de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Profesional de Contabilidad
b)	Profesional de Administración
c)	Bachiller contable.
d)	Bachiller General
e)	Ingeniero Industrial.
f)	Técnico en ingeniería en sistema
g)	Ingeniero en sistemas
h)	No posee profesión
i)	No aplica

Objetivo: Conocer que profesión posee la persona encargada de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones y determinar qué departamento se encargan de la administración y control del negocio corresponsal.

P4 \ P6	a		b		c		d		e		f		h		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	9	42%	2	10%	0	0%	0	0%	2	10%	6	29%	19	91%
b	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	11	52%	2	10%	0	0%	0	0%	2	10%	6	29%	2	100%

Análisis: El 52% del total de encuestados manifiesta que las personas encargadas de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera son profesionales en administración, que de ellos el 42% de los encuestados manifiesta que la corresponsalía esta administrada por el departamento de administración que es la responsable del funcionamiento y control; por otra parte, el 10% manifiestan que la gerencia general es la que se encarga de la administración.

Cruce 4: Pregunta 14 y 12.

Pregunta 14): ¿Qué tipos de políticas de operación tiene como negocio corresponsal para realizar las transacciones financieras?

Opciones	Respuestas
a)	Política de desembolso de prestamos
b)	Políticas de retiro de efectivo de cuenta corriente y de ahorro
c)	Políticas de pago de créditos en efectivo, con tarjetas, o con cheques de cualquier institución
d)	Política sobre límites en operaciones de remesas familiares
e)	Políticas de depósitos en efectivo o cheques de la institución bancaria.
f)	Política de la cantidad máxima de transacciones diarias por cliente
g)	Políticas sobre monto máximo de cada transacción
h)	Políticas de transacciones de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA,)
i)	Políticas de los abonos y retiros de cuenta o tarjetas de crédito
j)	Política de validación de la transacción

Pregunta 12): ¿La entidad cuenta con un manual de operación que describa los procedimientos de control interno, políticas, confiabilidad de la información financiera y administrativa? Seleccione cuál es su situación actualmente.

Opciones	Respuestas
a)	Se cuenta con un manual de operación debidamente aprobado por la administración.
b)	No se cuenta con un manual de operación que contenga procedimientos específicos.

Opciones	Respuestas
c)	Actualmente se hace necesario que se implemente un manual de operación
d)	El manual de operación que se posee no está actualizado.
e)	El manual de operación con que se cuenta no está acorde a los procedimientos realizados en el negocio de corresponsalía financiera.

Objetivo: Conocer si la entidad posee un manual de operación que describa los procedimientos de control interno, políticas, información financiera y administrativa, y a la vez determinar qué tipo de políticas de operación tiene descritas para realizar las transacciones.

P12 P14	a		b		c		d		e		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
f	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	0	0%	5	24%	2	10%	0	0%	0	0%	7	33%
i	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
J	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
a,d	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
b,h	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
h,i	1	5%	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	3	14%
b,h,i	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
f,h,i	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
h,j	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
a,f,h,i	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
h,i,j	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
c,h,i,j	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
b,c,f,g,h,i,j	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	8	38%	7	33%	4	19%	0	0%	2	10%	21	100%

Análisis: El 38% del total de encuestado plante que cuentan con un manual de operación aprobado por la administración; y de ellos el 14% expone tener definido políticas para efectuar las transacciones financieras de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA,

CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA), además las políticas de los abonos y retiros de cuenta o tarjeta de crédito.

El 33% del total menciona que no cuentan con un manual de operación que contengan procedimientos específicos; y de ellos el 24% plantea que tiene definido como políticas para efectuar las transacciones financieras de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA).

El 19% del total manifiesta que se hace necesario que se implemente un manual; y de ellos el 10% plantea que tiene definido como políticas para efectuar las transacciones financieras de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA).

Cruce 5: Pregunta 7 y 11

Pregunta 7): ¿De las siguientes medidas preventivas cuáles considera que deben cumplirse en las operaciones como negocio de corresponsalía?

Opciones	Respuestas
a)	Poseer un sistema de registro de transacciones u operaciones.
b)	Debida diligencia con el cliente.
c)	Describir las operaciones a través de un manual de procedimientos
d)	Tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan

Pregunta 11): ¿Como corresponsal qué tipo de transacciones de las estipuladas en el contrato de corresponsalía financiera realiza con más frecuencia?

Opciones	Respuestas
a)	Pago de servicios en efectivo o con tarjeta de crédito
b)	Depósitos y retiros en efectivo relacionados con cuentas corrientes, de depósitos de ahorro o a término.
c)	Desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.
d)	Recolección de documentación e información relacionada con la apertura de depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a término
e)	Pago de remesas
f)	Consulta de saldos y movimientos
g)	Otras (Especifique): _____

Objetivo: Conocer las transacciones de corresponsalía financiera que realiza con más frecuencia; y que medidas preventivas se deben cumplir en el negocio corresponsal.

P11 P7	a		B		c		d		e		f		g		a,c		a,e		b,c		b,e		b,f		a,b,c		a,c,g		b,c,d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	3	14%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%
d	0	0%	4	19%	3	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	1	5%	1	5%	2	10%	0	0%	1	5%	14	67%
a,d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
b,d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	0	0%	4	19%	5	24%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	2	10%	2	10%	1	5%	3	14%	1	5%	1	5%	21	100%

Análisis: El 24% de los encuestados manifestó que las transacciones que efectúa con más frecuencia son las de desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito; y de ellos un 14% manifiesta que considera como medidas preventivas el tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan.

Cruce 6: Pregunta 15 y 16

Pregunta 15): ¿Cuáles de los riesgos detallados a continuación considera que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Riesgo relacionado al recurso humano
b)	Riesgo operativo producto por falta de manuales de procedimientos.
c)	Riesgos en la tecnología de la información
d)	Riesgos de fraudes internos
e)	Riesgos legales
f)	No se tiene un riesgo identificado

Pregunta 16): ¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone los corresponsales financieros o Administradores de corresponsales Financieros cuando presta servicios a sus clientes?

Opciones	Respuestas
a)	Transacciones de clientes no autorizadas
b)	Personal a cargo de la verificación de las transacciones no lo haga correctamente.
c)	Los clientes no estén debidamente educados sobre medidas de seguridad
d)	Anulación de transacciones que previamente autorizaron los clientes.
e)	Fallas en la plataforma tecnológica al momento de efectuar las operaciones.

Objetivo: Determinar qué factores representan un riesgo al que se expone el negocio de corresponsalía financiera cuando presta el servicio a sus clientes; y que riesgos se encuentran inmersos en las operaciones del negocio.

P15 \ P16	a		b		c		d		e		c,d		c,d,e		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	2	10%	0	0%	8	38%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	12	57%
f	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	3	14%
a,e	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	4	19%
d,e	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	7	33%	0	0%	8	38%	1	5%	3	14%	1	5%	1	5%	21	100%

Análisis: El 38% del total de encuestados consideran como factor de riesgo el que los clientes no están debidamente educados sobre medidas de seguridad; y de ellos un 38% plantea que el riesgo que se encuentran inmerso en las operaciones del negocio es el riesgo legal.

Cruce 7: Pregunta 15 y 17

Pregunta 15): ¿Cuáles de los riesgos detallados a continuación considera que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Riesgo relacionado al recurso humano
b)	Riesgo operativo producto por falta de manuales de procedimientos.
c)	Riesgos en la tecnología de la información
d)	Riesgos de fraudes internos
e)	Riesgos legales
f)	No se tiene un riesgo identificado

Pregunta 17): ¿Qué factores considera que afectan la seguridad al entorno de los corresponsales financieros?

Opciones	Respuestas
a)	Falta de vigilancia privada por parte de la entidad
b)	No existe cerca algún puesto policial
c)	Temor de la entidad a ser víctima de extorsión
d)	Aprensión a ser víctima de asalto por falta de seguridad.
e)	Considera que no existe algún riesgo

Objetivo: Conocer los factores que afectan la seguridad del entorno del negocio corresponsal; y los riesgos que están inmersos en las operaciones que realiza.

P17 P15	a		b		c		d		e		b,c		c,d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	2	10%	7	33%	1	5%	0	0%	2	10%	0	0%	12	57%
f	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	2	10%	0	0%	0	0%	3	14%
a,e	0	0%	0	0%	3	14%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	4	19%
d,e	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	0	0%	2	10%	12	57%	2	10%	2	10%	2	10%	1	5%	21	100%

Análisis: El 57% del total de encuestados considera como factor que afecta la seguridad del negocio de corresponsalía financiera un temor a ser víctima de extorsión; y de ellos un 33% plantean que los riesgos que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera es el riesgo legal; y el 14% de ellos planteo que el riesgo relacionado al recurso humano y el riesgo legal.

b) Aspectos que debe contener un manual de operación referente a las transacciones que se efectúan en el negocio corresponsal.

Cruce 8: Pregunta 20 y 11.

Pregunta 20): ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

Opciones	Respuestas
a)	Establecer políticas o normas de operación
b)	Presenta procedimientos de controles internos adecuados
c)	Permitir una adecuada coordinación de las actividades
d)	Tener procedimientos escritos para control de la documentación
e)	Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
f)	Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
g)	Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
h)	Mejorar procedimientos ya establecidos.
i)	Contar con una estrategia de negocio.
j)	Tener planes de continuidad de negocio.

Pregunta 11): ¿Como corresponsal qué tipo de transacciones de las estipuladas en el contrato de corresponsalía financiera realiza con más frecuencia?

Opciones	Respuestas
a)	Pago de servicios en efectivo o con tarjeta de crédito
b)	Depósitos y retiros en efectivo relacionados con cuentas corrientes, de depósitos de ahorro o a término.
c)	Desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.
d)	Recolección de documentación e información relacionada con la apertura de depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a término
e)	Pago de remesas
f)	Consulta de saldos y movimientos
g)	Otras (Especifique): _____

Objetivo: Conocer el tipo de transacciones de las estipuladas en el contrato con el banco comercial realiza con más frecuencia; y la consideración de que forma ayudaría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio corresponsal basado en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras que realiza.

P11 P20	a		b		c		d		e		f		g		a,c		a,e		b,c		b,e		b,f		a,b,c		a,c,g		b,c,d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
A	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
B	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
C	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	2	10%
D	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
E	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
F	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%
G	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
H	0	0%	2	10%	3	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	2	10%	1	5%	0	0%	10	48%
I	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
J	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,h	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
b,h	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
d,h	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
e,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
g,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	0	0%	4	19%	5	24%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	2	10%	2	10%	1	5%	3	14%	1	5%	1	5%	21	100%

Análisis: El 24% del total de encuestados manifiesta que de las operaciones que están plasmadas en el contrato de corresponsalía financiera y con mayor frecuencia son las de desembolso y recaudos de efectivo por concepto de operaciones activas de crédito; y de ellos que tienen un 14% consideran que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en normativa técnica y leyes contribuirá a mejorar los procedimientos ya establecidos.

Cruce 9: Pregunta 20 y 7.

Pregunta 20): ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

Opciones	Respuestas
a)	Establecer políticas o normas de operación
b)	Presenta procedimientos de controles internos adecuados
c)	Permitir una adecuada coordinación de las actividades
d)	Tener procedimientos escritos para control de la documentación
e)	Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
f)	Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
g)	Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
h)	Mejorar procedimientos ya establecidos.
i)	Contar con una estrategia de negocio.
j)	Tener planes de continuidad de negocio.

Pregunta 7): ¿De las siguientes medidas preventivas cuáles considera que deben cumplirse en las operaciones como negocio de corresponsalía?

Opciones	Respuestas
a)	Poseer un sistema de registro de transacciones u operaciones.
b)	Debida diligencia con el cliente.
c)	Describir las operaciones a través de un manual de procedimientos
d)	Tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan

Objetivo: Conocer qué medidas deben cumplirse en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera; y en que ayudaría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad de la entidad basado en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras.

P7 P20	a		B		c		d		a,d		b,d		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	2	10%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
f	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	2	10%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	2	10%	0	0%	1	5%	5	24%	1	5%	1	5%	10	48%
i	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
j	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
b,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
d,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
e,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
g,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	3	14%	0	0%	2	10%	14	67%	1	5%	1	5%	21	100,0%

Análisis: El 67% del total de encuestados manifestó que las medidas preventivas que deben cumplirse es tener definidos los límites máximos de operaciones que los clientes efectúan; y de ellos un 24% plantea que se deben mejorar procedimientos ya establecidos.

El 14% del total de encuestados menciona que se debe poseer un sistema de registro de transacciones y operaciones; y de ellos el 10% plantea que se deben mejorar procedimientos ya establecidos.

Cruce 10: Pregunta 20 y 18.

Pregunta 20): ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

Opciones	Respuestas
a)	Establecer políticas o normas de operación
b)	Presenta procedimientos de controles internos adecuados
c)	Permitir una adecuada coordinación de las actividades
d)	Tener procedimientos escritos para control de la documentación
e)	Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
f)	Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
g)	Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
h)	Mejorar procedimientos ya establecidos.
i)	Contar con una estrategia de negocio.
j)	Tener planes de continuidad de negocio.

Pregunta 18): ¿Qué medidas toma el encargado del negocio de corresponsalía financiera para evaluar los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

Opciones	Respuestas
a)	Cuenta con las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo el trabajo
b)	Se tiene un plan estratégico dada la complejidad de las operaciones
c)	Identifica los riesgos de lavado de dinero y desarrolla políticas
d)	Prestan atención a las operaciones complejas e inusualmente grandes, que no tengan un objeto económico aparente o legítimo visible, analizando sus antecedentes y propósito.
e)	Aplica procedimientos y controles internos encaminados a tener un eficaz y completo conocimiento de los clientes y sus actividades
f)	Prevé que no se realicen operaciones con individuos o entidades cuyas identidades no se puedan confirmar
g)	Verifica toda conducta u operación que asuma o realice un miembro del Consejo de administración, funcionario o empleado que pueda considerarse como inusual.
h)	No posee medidas al respecto.

Objetivo: Determinar las medidas que toma el encargado del negocio de corresponsalía financiera para evaluar los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo; y la forma en que ayudaría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad de la entidad, basados en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras.

P18 P20	A		b		c		d		e		f		g		h		a,g		b,g		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
f	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	10%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	1	5%	1	5%	1	5%	0	0%	1	5%	1	5%	2	10%	1	5%	1	5%	1	5%	10	48%
i	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
j	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
b,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
d,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
e,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
g,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	2	10%	2	10%	3	14%	0	0%	2	10%	1	5%	6	29%	3	14%	1	5%	1	5%	21	100%

Análisis: El 29% del total de encuestados encargados del negocio de corresponsalía financiera consideraron la medida que toma en cuenta a la hora de evaluar los riesgos del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo es verificando toda conducta u operación que asuma o realice un miembro del consejo de administración, funcionario o empleado que pueda considerarse como inusual; y de ellos el 10% plantea que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en normativa técnica y leyes contribuiría a mejorar procedimientos ya establecidos.

c) Beneficio para los negocios corresponsales con la disposición de un manual de operación que contenga procedimientos para la ejecución de sus actividades.

Cruce 11: Pregunta 20 y 8.

Pregunta 20): ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados

en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

Opciones	Respuestas
a)	Establecer políticas o normas de operación
b)	Presenta procedimientos de controles internos adecuados
c)	Permitir una adecuada coordinación de las actividades
d)	Tener procedimientos escritos para control de la documentación
e)	Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
f)	Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
g)	Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
h)	Mejorar procedimientos ya establecidos.
i)	Contar con una estrategia de negocio.
j)	Tener planes de continuidad de negocio.

Pregunta 8): ¿De las siguientes alternativas cuál considera de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento acerca del funcionamiento del negocio de corresponsalía?

Opciones	Respuestas
a)	Llevando a cabo diplomados
b)	Capacitaciones y seminarios sobre el tema
c)	Obteniendo información de recursos bibliográficos tanto escritos como digitales
d)	Facilitándole manuales de operación que contenga lineamientos necesarios sobre área específicas a desempeñar en el negocio de corresponsalía financiera.

Objetivo: Conocer que alternativas son de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento del funcionamiento del negocio corresponsal; y su punto de vista en que ayudaría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad de la entidad basados en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras.

P8 P20	a		b		C		D		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
Opciones	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	2	10%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
f	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	2	10%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	0	0%	2	10%	0	0%	8	38%	10	48%
i	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
j	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
b,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
d,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
e,h	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
g,h	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
Total	0	0%	7	33%	0	0%	14	67%	21	100%

Análisis: El 67% del total de encuestados considera que para que el personal tenga conocimiento del negocio corresponsal se hace necesario facilitar un manual de operación que contenga lineamientos necesarios sobre áreas específicas a desempeñar; y de ellos el 38% manifiesta que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad de la entidad basados en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras contribuiría a mejorar procedimientos ya establecidos.

3.5.2 Tabulación y análisis de resultados de los profesionales en contaduría pública.

a) Conocimiento que tienen los profesionales en contaduría pública sobre la normativa que regula a los negocios de corresponsalía financiera y si conocen las actividades operativas que realizan.

Cruce 1: Pregunta 2 y 5.

Pregunta 2): ¿Cuál considera que es la normativa aplicable a los corresponsales financieros de bancos comerciales?

Opciones	Respuestas
a)	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financiero (NASF-01)
b)	Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo
c)	Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
d)	Código de Comercio.
e)	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)
f)	La desconoce.

Pregunta 5): Según su criterio profesional ¿Cuál es la principal causa por la que algunos profesionales en contaduría pública no conocen la función de los corresponsales financieros?

Opciones	Respuestas
a)	Poca difusión del modelo de corresponsalía financiera por parte de las entidades financieras.
b)	Escasa divulgación de la normativa técnica y legal aplicable.
c)	Restricciones que afectan el desarrollo del profesional
d)	No existen documentos de investigación relacionados al modelo del negocio de corresponsalía.
e)	Otras Especifique: _____

Objetivo: Conocer la principal causa por la que algunos profesionales en contaduría pública no conocen la función de los corresponsales financieros, y además que normativa técnica aplicable utilizan los corresponsales financieros de bancos comerciales.

P2 \ P5	a		b		C		d		e		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
Opciones												
a	1	2%	2	3%	1	2%	1	2%	0	0%	5	8%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
e	12	20%	6	10%	2	3%	20	33%	1	2%	41	67%
f	1	2%	2	3%	1	2%	1	2%	0	0%	5	8%
a,b	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
b,e	0	0%	1	2%	0	0%	7	11%	0	0%	8	13%
b,d,e	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Total	15	25%	11	18%	5	8%	29	48%	1	2%	61	100%

Análisis: El 48% del total de los profesionales en contaduría pública planteo que no conoce la función de corresponsalía financiera porque no existen documentos relacionados al modelo de negocio de corresponsalía financiera; y de ellos un 33% planteo que la normativa técnica aplicable son las normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros (NASF-03).

Cruce 2: Pregunta 7 y 8.

Pregunta 7): ¿De cuáles de las áreas listadas a continuación, ha recibido o recibe horas de educación continuada?

Opciones	Respuestas
a)	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
b)	Tecnologías de Información (TI)
c)	Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)
d)	Ética profesional
e)	Control interno
f)	Impuestos
g)	Áreas especializadas (Finanzas, seguros, forense, banca, gubernamental, ONG)

Pregunta 8): ¿Qué tipo de capacitación ha recibido desde la puesta en funcionamiento de los corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros?

Opciones	Respuestas
a)	Seminarios
b)	Charlas del tema
c)	Capacitaciones internas
d)	No ha recibido.

Objetivo: Conocer como se ha capacitado el profesional en contaduría pública desde la puesta en funcionamiento del negocio corresponsal; y así también en qué áreas ha recibido horas de educación continuada.

Análisis: El 57% de profesionales en contaduría pública no ha recibido capacitaciones, desde la entrada en vigencia de las modificaciones a las normas técnicas para realizar operaciones por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros; y de ellos un 8% consideraron varias opciones de las áreas en las que se han capacitado de acuerdo a la educación continuada las cuales son: Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), control interno, impuestos.

P7 \ P8	a		b		c		d		a,c		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	Hi
A	0	0%	0	0%	1	2%	2	3%	0	0%	3	5%
B	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
C	0	0%	0	0%	1	2%	3	5%	0	0%	4	7%
D	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
E	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
F	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
G	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,c	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,e	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,f	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	2	3%
a,g	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
c,f	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
c,g	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,b,c	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,b,e	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,c,e	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	2	3%
a,c,f	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,c,g	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	0	0%	2	3%
b,c,d	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
b,c,e	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	2	3%
c,d,e	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
c,d,g	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
c,e,f	0	0%	1	2%	0	0%	2	3%	0	0%	3	5%
e,f,g	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,d	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,e	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	2	3%
a,b,c,f	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,e,g	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,c,e,f	1	2%	1	2%	0	0%	5	8%	0	0%	7	11%
a,c,e,g	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%
a,c,f,g	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
b,c,d,e	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%
b,c,e,f	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
c,d,e,f	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,b,c,e,f	0	0%	0	0%	3	5%	0	0%	0	0%	3	5%
a,c,d,e,f	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,c,e,f,g	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,d,e,f	0	0%	3	5%	0	0%	1	2%	1	2%	5	8%
Total	1	2%	9	15%	15	25%	35	57%	1	2%	61	100%

b) Valoración y beneficio del profesional en contaduría pública en que les ayudara un manual de operación a realizar trabajos en este tipo de negocios.

Cruce 3: Pregunta 10 y 6.

Pregunta 10): ¿En qué aspectos considera que podría apoyar la labor del auditor en la verificación del negocio de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía
b)	Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos de normativas aplicables es las operaciones del negocio de corresponsalía
c)	Evaluación de procedimientos de control implementados y resultados en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera
d)	Cumplimiento por parte de la sociedad de sus obligaciones contractuales.
e)	Entender todos los aspectos importantes y relevantes del negocio de corresponsalía y el ambiente en que desarrolla sus actividades, el que incluye su control interno.
f)	Identificar los factores de riesgo presentes en la auditoria al nivel de estados financieros y de control interno.
g)	Evaluación de la entidad corresponsal financiero sobre el principio del negocio en marcha
h)	Identificar y evaluar los factores de riesgo que sean pertinentes a la auditoria

Pregunta 6): A su criterio ¿Qué es lo más importante en el desempeño del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía?

Opciones	Respuestas
a)	La preparación técnica
b)	Aplicar las normas técnicas en concordancia con la legislación aplicable.
c)	El cumplimiento ético
d)	Ejecutar los servicios con diligencia y habilidad
e)	Otras (Especifique): _____

Objetivo: Conocer el criterio de los profesionales en contaduría pública acerca de la importancia del desempeño profesional como asesor de negocio de corresponsales financieros, además de la labor del auditor en la verificación de este tipo de negocios.

P6 P10	a		b		c		d		e		a,b		a,c		b,c		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	3	5%	4	7%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	13%
b	4	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%
c	1	2%	2	3%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%
d	2	3%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%
e	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
f	0	0%	2	3%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
a,b	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
2a,c	4	7%	4	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	13%
a,d	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,f	3	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%
a,g	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,h	3	5%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%
b,c	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
b,f	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
c,d	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,f	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,g	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,h	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
d,f	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
d,g	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
g,h	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,c,d	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
a,c,f	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
a,d,g	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,c,d,e,g,h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
Total	28	46%	24	39%	3	5%	3	5%	0	0%	1	2%	1	2%	1	2%	61	100%

Análisis: El 46% del total de profesionales en contaduría pública mencionan que consideran como importante para su desempeño profesional tener preparación técnica para asesorar los negocios de corresponsalía financiera; y de ellos algunos consideran que se podría apoyar en la labor del auditor para la verificación de este tipo de entidades evaluando la existencia de fraudes y errores en el negocio de corresponsalía, así también comprobando la actuación responsable de la sociedad en

aspectos de normativas aplicables, otros consideran que en la evaluación de procedimientos de control implementados.

Cruce 4: Pregunta 9 y 12.

Pregunta 9): ¿Qué manuales consideraría como base al realizar trabajos en negocios de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Manuales de controles de las transacciones.
b)	Manuales de políticas para remesas
c)	Manual de abonos, depósitos, retiros de efectivo.
d)	Manual de funcionamiento de la plataforma tecnológica.
e)	Manual de adiestramiento o instructivo.
f)	Manual de políticas internas
g)	Manual de organización
h)	Manual de contabilidad
i)	Manual general de procedimientos.
j)	Ninguno de los anteriores

Pregunta 12): ¿Estarían dispuesto a utilizar un manual de operación que le brinde orientación en las actividades que realiza la administración, en los servicios provenientes de corresponsalía financiera?

Opciones	Respuestas
a)	Definitivamente sí
b)	Probablemente
c)	Indeciso
d)	Probablemente no
e)	Definitivamente no

Objetivo: Conocer si los profesionales están dispuestos a utilizar un manual que les brinde orientación en las actividades que realiza la administración en los servicios provenientes de corresponsalía financiera; y qué tipo de manuales consideraría de base al realizar trabajos en este tipo de negocios de corresponsalía financiera.

P9 \ P12	a		b		c		d		e		Total	
	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i	f _i	h _i
a	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
b	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
d	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
e	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
f	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
g	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
i	11	18%	11	18%	1	2%	1	2%	0	0%	24	39%
j	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
a,b	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%
a,d	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,i	2	3%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	4	7%
c,i	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
d,i	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
e,i	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
f,i	0	0%	3	5%	1	2%	0	0%	0	0%	4	7%
g,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
h,i	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%
a,b,i	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,d,f	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,f,i	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,g,i	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,h,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
d,f,i	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%
d,h,i	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
e,g,h	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
g,h,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,c,f,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
c,d,f,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,d,i	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,e,f	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,f,g	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,b,c,d,f,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
a,c,d,f,h,i	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
Total	20	33%	30	49%	10	16%	1	2%	0	0%	61	100%

Análisis: El 49% de los profesionales en contaduría pública probablemente estarían dispuestos a utilizar un manual que les brinde orientación en las actividades que realiza la administración en los servicios provenientes de corresponsalía financiera; y de ellos un 18% menciona que se apoyarían o tomarían de base un manual general de procedimientos al realizar trabajos en este tipo de negocios.

3.6. Diagnóstico de la investigación.

Partiendo de los resultados obtenidos del cruce de variables se procedió a elaborar el diagnóstico que permite conocer características y condiciones que mejoren de forma oportuna las actividades de operación en la prestación de servicios de corresponsalía financiera y al profesional en contaduría pública a través de un manual de operación.

El diagnóstico se encuentra dividido de acuerdo a las encuestas pasadas a los corresponsales financieros y a los profesionales en contaduría pública, con el objeto de tener una mejor comprensión de los puntos de vistas de ambos en relación al tema en estudio; a continuación, se presenta como está estructurado el diagnóstico:

A) Negocios corresponsales financieros.

- a) Motivación para iniciar en el negocio de corresponsalía financieras, conocimiento de las transacciones que prestan como corresponsales financieros y si estas se encuentran plasmadas en un manual.
- b) Aspectos que debe contener un manual de operación referente a las transacciones que se efectúan en el negocio corresponsal.
- c) Beneficio para los negocios de corresponsalía con la disposición de un manual de operación que contenga procedimientos para la ejecución de sus actividades.

B) Profesionales en contaduría pública.

- a) Conocimiento que tienen los profesionales en contaduría pública sobre la normativa que regula a los negocios de corresponsalía financiera y si conocen las actividades operativas que realizan.
- b) Valoración y beneficio del profesional en contaduría pública en que les ayudara un manual de operación a realizar trabajos en este tipo de negocios.

A) Negocios corresponsales financieros.

a) Motivación para iniciar en el negocio de corresponsalía financieras, conocimiento de las transacciones que prestan como corresponsales financieros y si estas se encuentran plasmadas en un manual.

En relación a la motivación para iniciar el negocio de corresponsalía financiera se encontró que del total un 57% manifiesta que la motivación principal por la que se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera fue para obtener mayores ingresos y un 43% de ellos tienen menos de 6 meses de operar, y además un 14% de 6 meses a un año, esto se debe a que este es un nuevo modelo de prestación de servicios.

Seguidamente, el 91% del total opinaron que los negocios cuentan con una plataforma tecnológica para gestionar los servicios que presta y esta es propiedad del banco; y el 81% de ellos plantea que el departamento de administración es la encargada del control de la corresponsalía financiera; y el 10% de ellos expone que es la gerencia general la delegada. De igual manera, se observó que el 52% del total de encuestados manifiesta que las personas encargadas de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera son

licenciados en administración de empresas; que de ellos el 42% de los encuestados manifiesta que la corresponsalía está administrada por el departamento de administración que es la responsable del funcionamiento y control.

Con referencia a si las transacciones se encuentran plasmadas en un manual de operación, cabe destacar que el 33% del total menciona que no cuentan con un manual de operación que contengan procedimientos específicos; y de ellos el 24% plantea que tiene definido como políticas para efectuar las transacciones financieras como pago de facturas y compras de recargas (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA). En consecuencia al no poseer procedimientos y políticas que les permita tener definidos parámetros de cómo actuar ante una situación que se presente o tener un proceso sistematizado ante la misma; aumenta las posibilidades de cometer errores ante los procesos realizados.

Respecto a las transacciones que prestan como corresponsales financieros, se determinó que, el 24% del total de encuestados manifestó que las transacciones que efectúa con más frecuencia son las de desembolsos y recaudos de efectivo por concepto de operaciones activas de crédito; y de ellos un 14% manifiesta que considera como medidas preventivas el tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan

Concerniente a los riesgos identificados que afectan a las operaciones del negocio, el 38% del total de encuestados consideran como factor de riesgo el que los clientes no están debidamente educados sobre medidas de seguridad; y de ellos un 38% plantea que el riesgo que se encuentran inmerso en las operaciones del negocio es el riesgo legal.

Así también, el 57% del total de encuestados considera como factor que afecta la seguridad del negocio de corresponsalía financiera un temor a ser víctima de extorsión; y de ellos un 33% plantean que los riesgos que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera es el riesgo legal; y el 14% de ellos planteo que el riesgo relacionado al recurso humano y el riesgo legal.

La opinión de los encuestados se configura de manera compleja y todo parece indicar que conlleva a sustentar y fortalecer la idea de implementar una herramienta que contenga la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades de operación que le son asignadas a las personas que laboran en los negocios corresponsales, teniendo así definido procedimientos específicos que favorezca en minimizar los riesgos en las transacciones, disminuyendo fallas o errores que se puedan cometer con la aplicación de un procedimiento o política implementada que se deriven de procesos inadecuados o fallas en los sistemas.

b) Aspectos que debe contener un manual de operación referente a las transacciones que se efectúan en el negocio corresponsal.

En lo que se refiere a las transacciones que se efectúan en el negocio corresponsal, el 24% del total de encuestados manifiesta que de las operaciones que están plasmadas en el contrato de corresponsalía financiera y con mayor frecuencia son las de desembolso y recaudos de efectivo por concepto de operaciones activas de crédito; y de ellos que tienen un 14% consideran que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en normativa técnica y leyes contribuirá a mejorar los procedimientos ya establecidos.

Por otra parte, el 67% del total de encuestados manifestó que las medidas preventivas que deben cumplirse es tener definidos los límites máximos de operaciones que los clientes efectúan; y de ellos un 24% plantea que se deben mejorar procedimientos ya establecidos.

Mientras tanto, el 29% del total de encuestados encargados del negocio de corresponsalía financiera consideraron la medida que toma en cuenta a la hora de evaluar los riesgos del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo es verificando toda conducta u operación que asuma o realice un miembro del consejo de administración, funcionario o empleado que pueda considerarse como inusual; y de ellos el 10% plantea que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en normativa técnica y leyes contribuiría a mejorar procedimientos ya establecidos.

Está claro que la creación de mecanismos que se adecuen a las exigencias de las normas técnicas para realizar operaciones por medio de corresponsales financieros deben de estar estrictamente ligado con el conocimiento de la base teórica, conceptual y legal que los involucrados tengan acceso; siendo estos importantes y al mismo tiempo ser complementarios para el desarrollo cotidiano de las actividades, haciéndolo competitivos con otros negocios.

c) Beneficio para los negocios de corresponsalía con la disposición de un manual de operación que contenga procedimientos para la ejecución de sus actividades.

La propuesta de un manual de operación es importante, pues su objetivo es contribuir a la realización de procedimientos más eficiente y oportuna de los servicios proporcionados por el corresponsal financiero, fortaleciendo sus actividades de operación.

El beneficio que obtendría según la opinión de el 67% del total de encuestados considera que para que el personal tenga conocimiento del negocio corresponsal se hace necesario facilitar un manual de operación que contenga lineamientos necesarios sobre áreas específicas a desempeñar; y de ellos el 38% manifiesta que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad de la entidad basados en la normativa técnica y las leyes relacionadas a las actividades financieras contribuiría a mejorar procedimientos ya establecidos.

En consecuencia a los anterior se puede afirmar; que un manual de operaciones, es una herramienta que será bien aceptada por el sector de corresponsales financieros, ya que les ayudará a controlar de una mejor manera sus transacciones y a la vez reforzar las mismas; prestando un servicio eficiente y adecuado alcanzando así un nivel más alto de aceptación por los usuarios.

B) Profesionales en contaduría pública.

a) Conocimiento que tienen los profesionales en contaduría pública sobre la normativa que regula a los negocios de corresponsalía financiera y si conocen las actividades operativas que realizan.

Al evaluar a los profesionales de contaduría pública en el conocimiento de la normativa técnica aplicable y las actividades operativas que realizan los corresponsales financieros, se comprobó que el 48% del total de los profesionales en contaduría pública planteo que no conoce la función de corresponsalía financiera porque no existen documentos relacionados al modelo de negocio de corresponsalía financiera; y de ellos un 33% planteo que la normativa técnica aplicable son las normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de administradores de corresponsales financieros (NASF-03).

Considerando lo anterior expuesto dicen no conocer las actividades que realizan los corresponsales financieros debido a que no existen investigaciones relacionadas, y no se encuentran capacitados sobre el funcionamiento del negocio ya que es relativamente nuevo, por lo que el 57% de profesionales en contaduría pública no ha recibido capacitaciones, desde la entrada en vigencia de las modificaciones a las normas técnicas para realizar operaciones por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros; y de ellos un 8% consideraron varias opciones de las áreas en las que se han capacitado de acuerdo a la educación continuada las cuales son: Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), control interno, impuestos.

Se hace notar la poca capacitación y conocimiento técnico del tema, por lo que el manual de operaciones para los profesionales en contaduría pública será una herramienta que llene vacíos legales y operativos. Por tanto, siendo este un elemento de información, que proporcione conocimiento de las transacciones que se realizan como corresponsal financiero.

b) Valoración y beneficio del profesional en contaduría pública en que les ayudara un manual de operación a realizar trabajos en este tipo de negocios.

Desde el punto de vista de los profesionales en contaduría pública, el 46% del total de profesionales en contaduría pública mencionan que consideran como importante para su desempeño profesional tener preparación técnica para asesorar los negocios de corresponsalía financiera; y de ellos algunos consideran que se podría apoyar en la labor del auditor para la verificación de este tipo de entidades evaluando la existencia de fraudes y errores en el negocio de corresponsalía, así también comprobando la actuación responsable de la sociedad en aspectos de

normativas aplicables, otros consideran que en la evaluación de procedimientos de control implementados.

En cuanto a los beneficios esperados, el 49% de los profesionales en contaduría pública probablemente estarían dispuestos a utilizar un manual que les brinde orientación en las actividades que realiza la administración en los servicios provenientes de corresponsalía financiera; y de ellos un 18% menciona que se apoyarían o tomarían de base un manual general de procedimientos al realizar trabajos en este tipo de negocios.

Con base en lo anterior, se ve la aceptabilidad por parte de los profesionales para la creación de una herramienta que contribuya a generar valor a la profesión contable.

CAPÍTULO IV. DISEÑO DE MANUAL DE OPERACIONES PARA EMPRESAS QUE TRABAJAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS COMERCIALES.

4.1. Generalidades de la propuesta.

El presente documento proporciona una guía de procedimientos mínimos a tomar en cuenta para el desarrollo de las operaciones de los corresponsales financieros de bancos comerciales, proporcionando mecanismos de control en las transacciones de los clientes y otros factores que puedan presentarse como negocio de corresponsalía.

Proporcionar un manual de operación a los corresponsales financieros de bancos comerciales y a la vez al profesional de la contaduría pública y auditoría para la realización de trabajos en función de consultoría o asesoría.

Está dirigido tanto a los corresponsales financieros como a los administradores de corresponsales financieros que han suscrito contrato con bancos comerciales.

4.2. Desarrollo de la propuesta del manual de operaciones para negocios de corresponsales financieros de bancos comerciales.

El presente manual de procedimientos contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones como corresponsal financiero de bancos comerciales.

Este incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, contiene información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En este manual de operaciones se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento del negocio de corresponsalía financiera, facilita las labores del profesional en contaduría pública en las operaciones diarias de la entidad, la evaluación y control interno, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La propuesta incluye los siguientes temas:

- a) Manual de procedimientos para realización de operaciones y prestación de servicios como negocio de corresponsalía financiera.
- b) Los conceptos básicos y descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar.
- c) Políticas y procedimientos
- d) Normas específicas para las operaciones como corresponsal financiero.
- e) Instructivo para el diligenciamiento del equipo técnico para operar.
- f) Procedimientos para el reporte de operaciones irregulares o sospechosas.
- g) Plan de capacitaciones para las personas relacionadas al negocio de corresponsalía.

**PROPUESTA DE UN MANUAL
DE OPERACIONES PARA
EMPRESAS QUE TRABAJAN
COMO CORRESPONSALES
FINANCIEROS DE BANCOS
COMERCIALES**



CONTENIDO DEL MANUAL DE OPERACION

	N° Pág.
4.2.1. SECCIÓN A: GENERALIDADES DEL NEGOCIO CORRESPONSAL.	90
4.2.1.1. Identificación de la empresa.	90
4.2.1.2. Misión	91
4.2.1.3. Visión	91
4.2.1.4. Estructura funcional.	92
4.2.1.5. Objetivos del manual.	93
4.2.1.6. Alcance	94
4.2.1.7. Control de aprobaciones y modificaciones del manual	95
4.2.1.8. Políticas y procesos para la actualización y modificaciones del manual.	95
4.2.1.9. Formato de actualización del manual	96
4.2.1.10. Políticas y procesos de distribución del manual	97
4.2.1.11. Políticas y procesos de consulta del manual	97
4.2.1.12. Políticas de confidencialidad para la copia y distribución del manual.	98
4.2.2. SECCIÓN B: FLUJOGRAMAS Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE CORRESPONSALES FINANCIEROS.	98
4.2.2.1. Simbología utilizada	98
4.2.2.2. Políticas de transacciones brindadas por el banco titular responsable.	99
4.2.2.3. Descripción de Procesos en Nexos, S.A. de C.V.	100
a) Recepción de pagos.	100
b) Recepción de remesas.	102
c) Preparación de remesas para enviarlo con el recolector de valores al banco.	104

d) Depósito en cuenta de ahorro.	107
e) Retiro de dinero de cuenta de ahorro.	109
f) Pago de cuenta con tarjeta de crédito.	111
g) Reporte de operaciones sospechosas.	114
h) Realización de liquidaciones.	116
i) Identificación del personal recolector de valores.	118
j) Entrega de los valores al recolector.	120
k) Personal recolector al recibir los valores del corresponsal financiero.	122
l) Liquidación de comisiones.	124
m) Medida de seguridad del corresponsal financiero	125
n) Medida de seguridad del sistema informático.	127

	MANUAL DE OPERACIONES PARA	AÑO: 2016
	EMPRESAS QUE TRABAJAN COMO	
	CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS COMERCIALES	Versión: 01
NEXOS, S.A. DE C.V.		Página 1

4.2.1. SECCIÓN A: GENERALIDADES DEL NEGOCIO CORRESPONSAL.

4.2.1.1. Identificación de la empresa.

Nexos, S.A. de C.V., es una empresa orientada a la venta de tecnología informática, la cual está destinada a vender sus productos a los clientes locales.

a. Identificación del lugar de trabajo

Las instalaciones están ubicadas en Av. Rubén Darío edificio 88-B, San Salvador, San Salvador.

b. Puestos de trabajo.

Cabe mencionar que la entidad posee personal de su giro principal de negocio y a la vez dentro de este se encuentra una subdivisión de puesto los cuales son los encargados de realizar la labor encomendada de realizar las operaciones como corresponsal de banco comerciales el cual está a supervisión de un jefe inmediato que es el gerente general.

A continuación, se mencionan los puestos de trabajo existentes:

No. De Puestos	Puesto	Cantidad de Trabajadores
1	Gerente general	1
2	Contador general	1
3	Auxiliar contable	1
4	Encargado de RRHH	1
5	Vendedores	3
6	Facturación	1
7	Compras	1
8	Auditor interno	1
10	Encargado de corresponsal financiero	1

4.2.1.2. Misión

Ofrecer servicios de corresponsalía financiera, para la intermediación de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

4.2.1.3. Visión

Ser un corresponsal financiero líder en la intermediación de productos y servicios con alto valor agregado.

4.2.1.4. Estructura funcional.

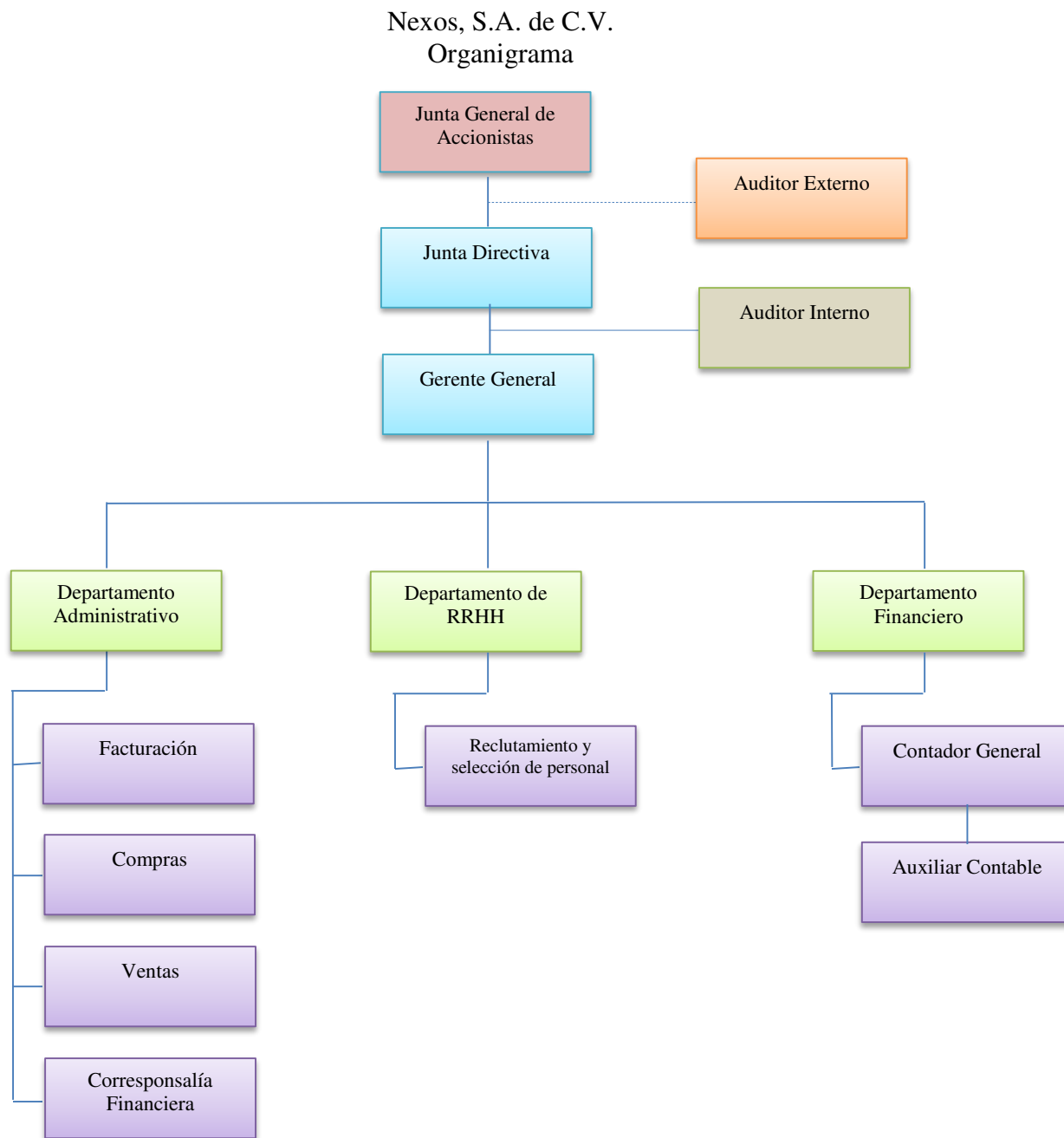


Figura A. Estructura organizacional de la sociedad Nexos, S.A. de C.V.

4.2.1.5. Objetivos del manual.

a) Objetivo general

Definir e implementar las operaciones de Nexos, S.A. de C.V., que cumpla todos los requisitos aplicables de las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros (NASF-03), garantizando así un adecuado nivel de cumplimiento para realizar las operaciones de acuerdo al marco legal.

b) Objetivos Específicos.

- Establecer las diferentes operaciones y la forma en que se llevan a cabo.
- Orientación precisa y efectiva de las actividades de control que deben de ser implementadas en la empresa.
- Dar a conocer el manual de operaciones a cada uno de los trabajadores.
- Permitir conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, y a los puestos responsables de su ejecución.
- Definir la metodología de evaluación de las actividades a desempeñar por los trabajadores de la entidad corresponsal.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo
- Ayudar en la coordinación de actividades y evitar duplicidades
- Determinar responsabilidades por fallas o errores.
- Establecer y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.

- Determinar políticas para implementarlas en marco de las operaciones a realizar como corresponsal financiero.
- Conocer e implementar el procedimiento de registros de cada una de las transacciones.
- Contribuir a maximizar el beneficio de la empresa.
- Alcanzar conclusiones que permitan proponer recomendaciones de políticas o medidas que favorezcan el bienestar de la empresa.

4.2.1.6. Alcance

Este es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades del negocio de corresponsalía financiera, de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades, con el fin de unificar criterios a lo interno del negocio sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente para toma de decisiones.

El manual de operaciones integra los procedimientos de operatividad en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por el encargado de llevar a cabo las operaciones de corresponsalía financiera. Este manual describe las tareas rutinarias de trabajo, por medio de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro del negocio y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración.

Dentro de las operaciones a desarrollar en el manual de operaciones se encuentran las establecidas en el contrato de corresponsalía financiera, en el que se describen todas las cláusulas necesarias a las cuales están sujetos los negocios que realizan dicha actividad. Dentro de los procedimientos a desarrollar en el presente manual se encuentran:

1. Colecturía de servicios públicos y privados.
2. Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito.
3. Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares.
4. Retiros y pagos con tarjeta de crédito o débito.
5. Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro.

4.2.1.7. Control de aprobaciones y modificaciones del manual

En reunión celebrada por el comité de operaciones de la entidad, se deberá asentar que el Consejo de Administración de la entidad en sesión celebrada en la fecha correspondiente, aprobó el contenido del presente manual de políticas y procedimientos para realizar operaciones por medio de corresponsales financieros, a través de la firma del acta correspondiente a dicha reunión del Consejo de Administración, por parte de los integrantes de dicho consejo.

4.2.1.8. Políticas y procesos para la actualización y modificaciones del manual.

Las situaciones que eventualmente implicarán actualizaciones y/o modificaciones al manual son las siguientes:

1. Cambios en la normatividad
2. Cambios en los límites de transacciones previamente establecidos

3. Cambios en la estructura organizacional
4. Cambios en los lineamientos, objetivos y políticas de operación.
5. Cambios en los modelos y/o metodologías de medición de las diferentes actividades administrativas y operativas del negocio corresponsal. Una vez que se susciten cualquiera de los eventos anteriores o cualquier otro contemplado en la normatividad vigente, el responsable de los movimientos operativos deberá presentar, al gerente general y al comité de operaciones la propuesta de cambios, misma que será analizada en el seno de dicho Comité.

En caso de ser aceptados los cambios propuestos, en la siguiente reunión del comité de operaciones, posterior a dicha aceptación, éstos se deberán aprobar de manera formal, conforme a los criterios establecidos en las políticas y procesos de aprobación del manual, mediante la firma de los diferentes miembros del consejo de administración y demás integrantes del comité de operación. Con la finalidad de evitar reproducir la totalidad del manual, cada vez que se lleve a cabo alguna modificación al mismo, se asentará en el formato que a continuación se presenta la hoja y capítulo correspondiente que eventualmente fueron susceptibles de dichos cambios.

4.2.1.9. Formato de actualización del manual

Actividad	
Fecha de actualización	
Fecha de acta del comité de operación	
Hoja(s) sujeta(s) a cambio(s):	
Capítulo(s) sujeto(s) a cambio(s):	
Integrantes del comité de operación:	
Gerente general	
Responsable de las operaciones de corresponsalía financiera	
Auditor interno	
Auditor externo	

4.2.1.10. Políticas y procesos de distribución del manual

El manual estará bajo custodia del gerente general de la entidad. Por instrucciones de la junta directiva, el gerente general deberá distribuir el manual a todos los integrantes del junta general de accionistas, incluido dentro de éstos al auditor interno de la entidad. El gerente general mantendrá una bitácora de distribución del manual, en la cual se llevará el registro del número de copias distribuidas, así como el nombre de las personas a quienes se les entregó dicho manual y la fecha de recepción correspondiente. El mecanismo de distribución será a través de la entrega del documento impreso a la persona designada, quien deberá firmar de recibido en el acuse correspondiente. El acuse de recibo será el comprobante de recepción del manual, mismo que se utilizará para mantener actualizada la bitácora de distribución del manual. Cada copia será identificada por un número o Folio, el cual será exclusivo de la misma, permitiendo de esta manera tener un seguimiento preciso del destino y estatus de dichas copias.

4.2.1.11. Políticas y procesos de consulta del manual

Cualquier persona diferente a las designadas en las políticas y procesos de distribución del manual, serán susceptibles de tener una copia del mismo, que quiera consultarlo deberá seguir el siguiente procedimiento:

Solicitar al gerente general el acceso para consultar el manual. En caso de ser aceptada la solicitud de consulta, el gerente general notificará al interesado la fecha y horario en el cual dicha persona podrá acceder a las oficinas de la entidad para su consulta.



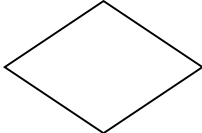
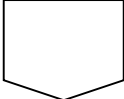
4.2.1.12. Políticas de confidencialidad para la copia y distribución del manual.



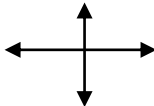
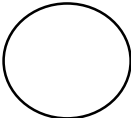

El manual deberá contener en su portada la siguiente leyenda:

Este manual es propiedad exclusiva de la entidad (a continuación, el nombre se la misma). Ninguna parte de este documento puede ser reproducido o transmitido, mediante ningún sistema o método, electrónico o mecánico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), sin el consentimiento por escrito de la entidad.

4.2.2. SECCIÓN B: FLUJOGRAMAS Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE CORRESPONSALES FINANCIEROS.

4.2.2.1. Simbología utilizada

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indicador de inicio de un proceso
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para conectar una página con otra.

	Ingreso de datos. Representa el la introducción de datos o el registro de información procesada en una computadora.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Representan conexiones con otras partes del flujograma y con otros procesos.
	Conector utilizado para representar el fin de un proceso.

4.2.2.2. Políticas de transacciones brindadas por el banco titular responsable.

A continuación, se describen las principales políticas las cuales son utilizadas en la prestación de servicio de corresponsalía financiera:

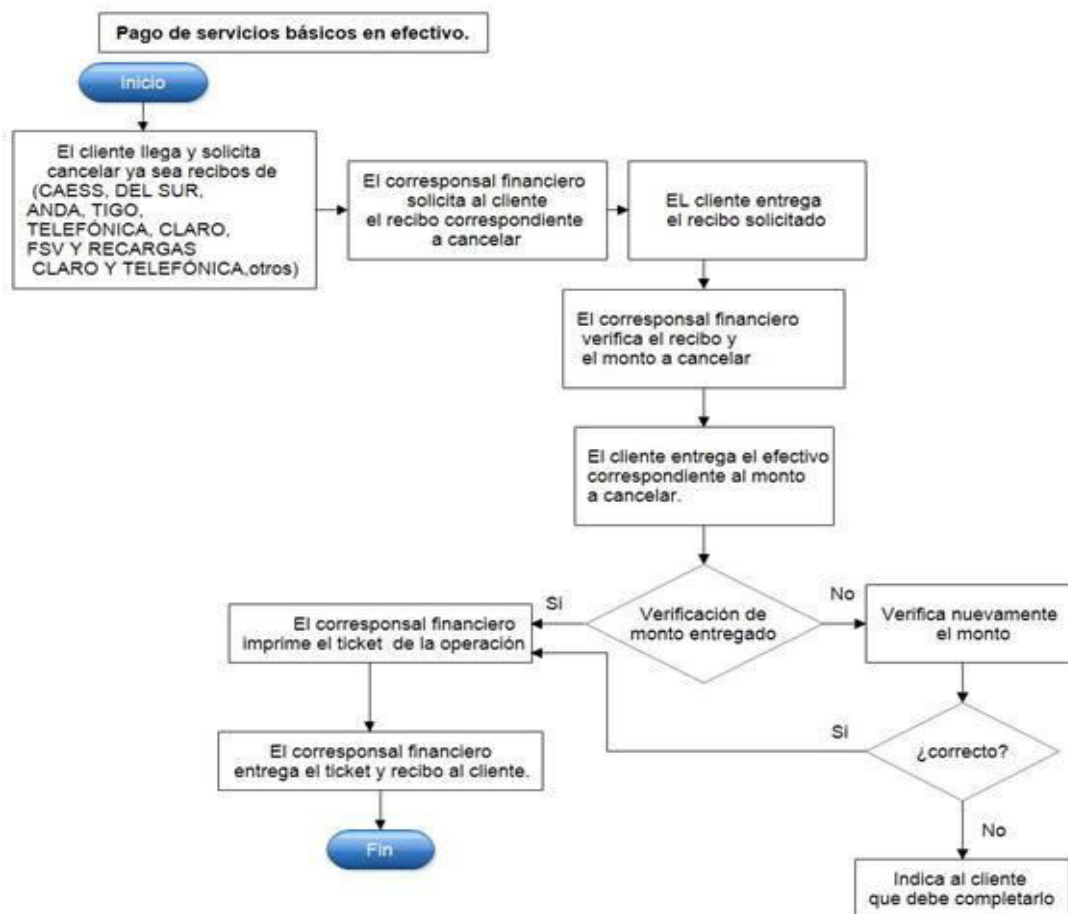
- a) La cantidad máxima de transacciones por día es de 7 operaciones por cliente.
- b) El monto máximo por transacción es de \$500.00
- c) El monto máximo diario de transacciones es de \$1,000.00
- d) El limite acumulado mensual por cliente es de \$4,000.00
- e) Los límites en operaciones de remesas familiares serán regidos por el máximo de transacción de \$500 establecidos de acuerdo a las políticas internas del banco.

- f) Transacciones de colecturía pueden realizarse en efectivo, y no es requisito que el usuario sea cliente del banco
- g) Los abonos y retiros de cuenta o tarjetas de crédito deben ser con presencia de plástico
- h) Todo retiro de cuenta y tarjeta de crédito utiliza validación de PIN
- i) Las transacciones se pueden realizar únicamente entre cuentas propias, no terceros, a excepción de pago de colecturía
- j) Es necesario presentar DUI para validar que eres el titular del producto.

4.2.2.3. Descripción de Procesos en Nexos, S.A. de C.V.

a) Recepción de pagos.

Flujograma de recepción de pagos.

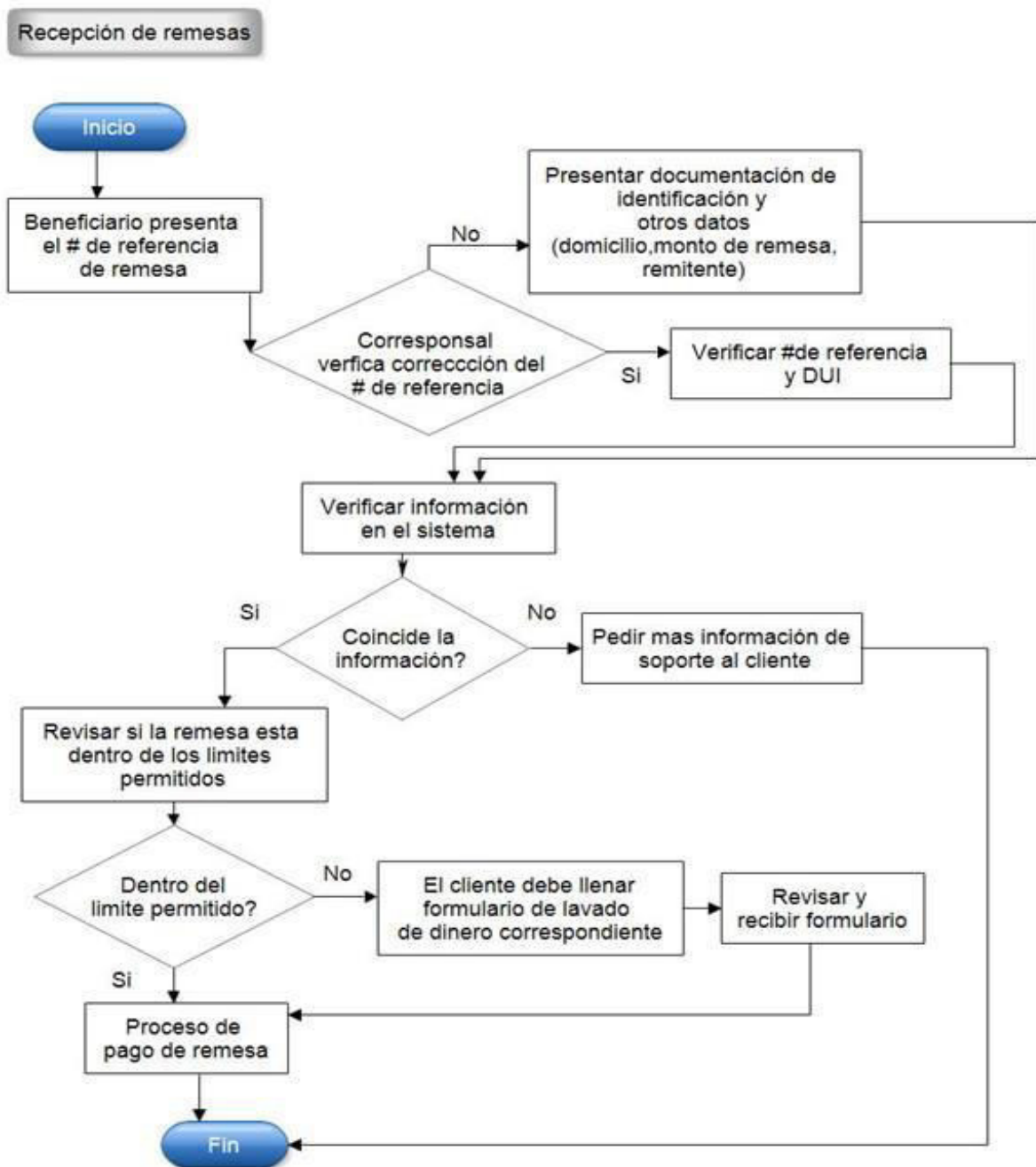


Procedimiento de recepción de pagos.

1. El cliente se presenta a la sucursal a efectuar el pago de factura o estado de cuenta o cualquier pago de servicios básicos siempre y cuando el corresponsal esté autorizado a efectuar ese tipo de transacción.
2. La persona encargada asignada por el corresponsal financiero, procede a leer el código de barra impreso en la factura, estado de cuenta, o a digitar el número único que identifica al usuario en la empresa colectora, para que el sistema reconozca el tipo de pago a realizar, y al emisor.
3. La persona encargada asignada por el corresponsal financiero, procede a recibir el efectivo por el monto de la factura, estado de cuenta, verifica que los billetes recibidos no sean falsos, en caso de no encontrar inconveniente, procede a realizar la transacción en el sistema.
4. Una vez validada la transacción por el servidor del banco o de la empresa colectora, el sistema lo procesa y emite automáticamente un comprobante de pago, el cual contiene un número secuencial de la transacción, la fecha, hora de la validación, el monto cancelado, nombre del banco o de la empresa colectora, número de referencia del cliente con el banco o con la empresa colectora, la sucursal y caja del corresponsal financiero que posteo la transacción.
5. La persona encargada asignada por el corresponsal financiero, sella y firma el comprobante emitido por el sistema, al cliente. El número secuencial del comprobante es la información de referencia futura para solventar reclamos por parte del cliente. Dicho comprobante será requerido e indispensable para cualquier reclamo.
6. La persona encarga que al momento de recepción y validación de pagos se le presente un inconveniente el cual no le permita verificar la transacción finalizada deberá comunicarse al banco en la línea directa asignada por el banco.

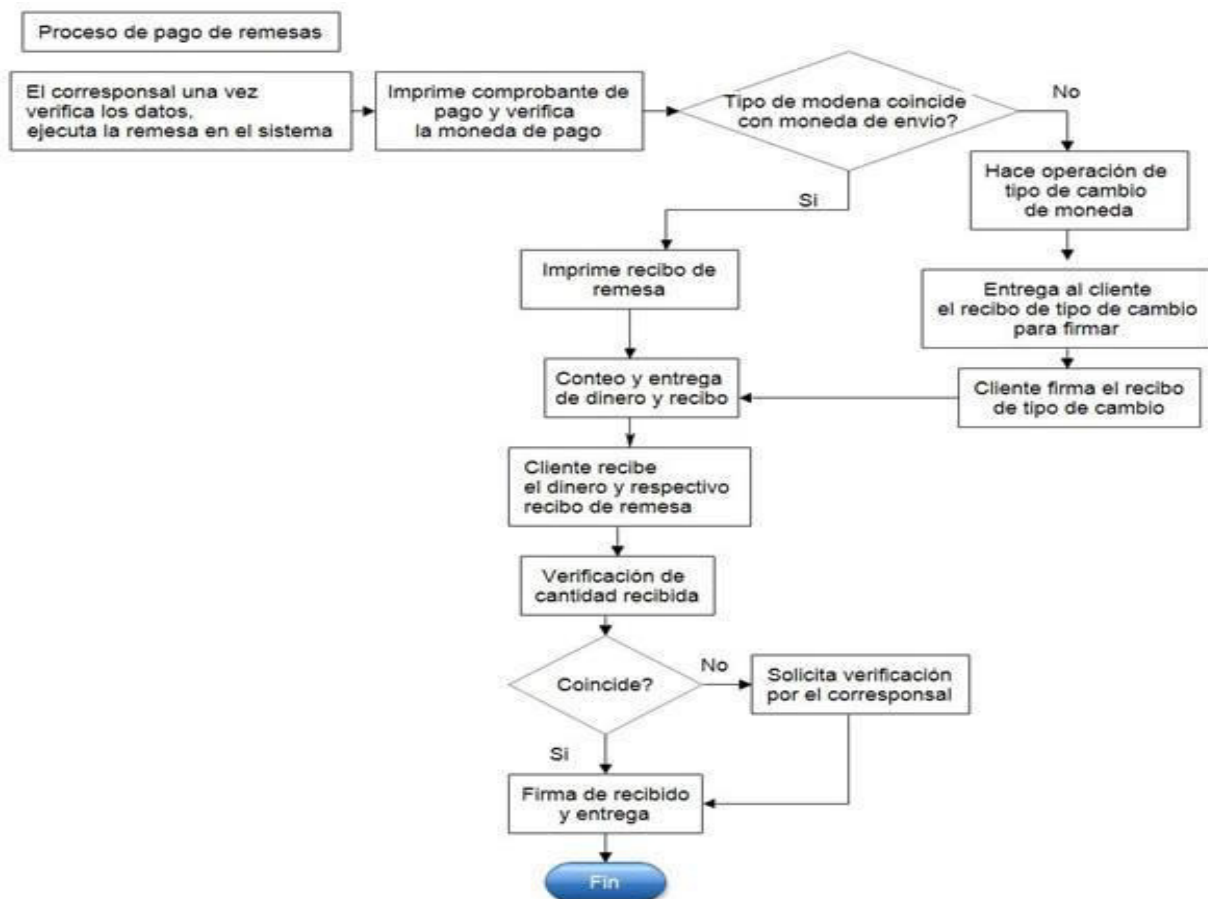
b) Recepción de remesas.

Flujograma de recepción de remesas.



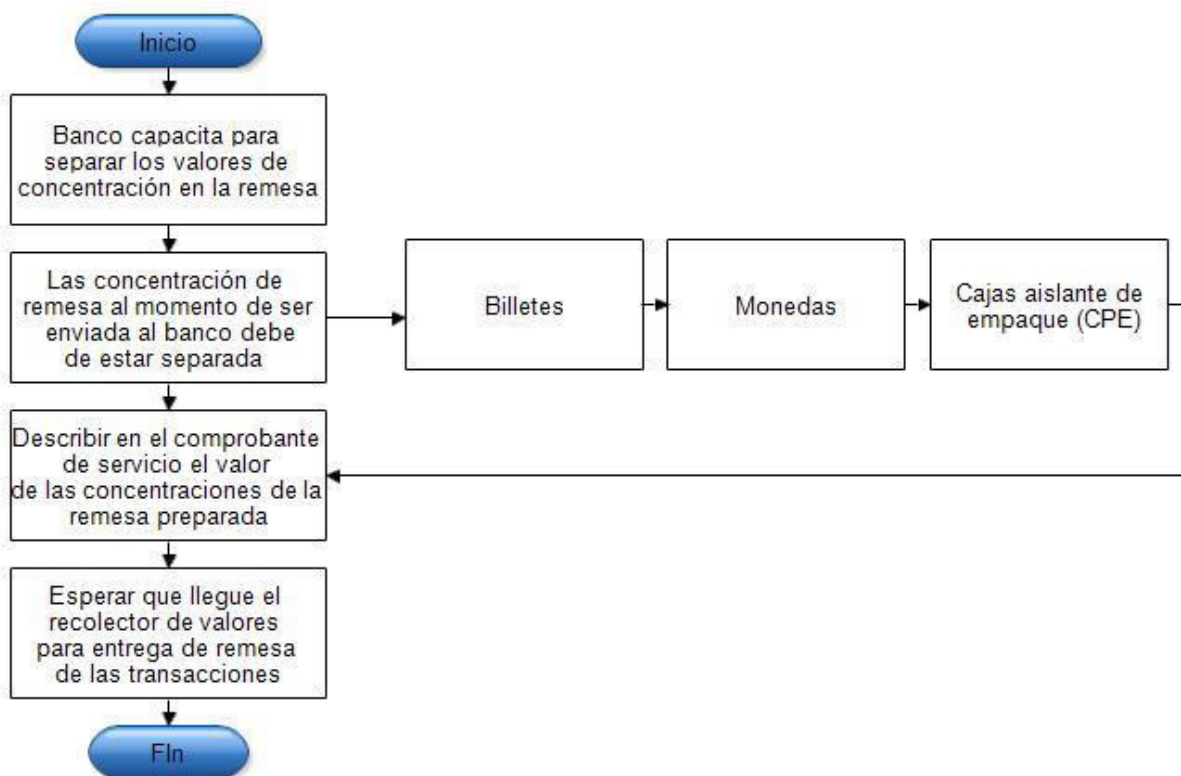
Procedimiento de recepción de remesas.

1. El remitente del dinero acude a la oficina del agente remesador, suministrando información básica sobre sus datos generales y los datos del beneficiario, procede a la cancelación del valor del servicio, así como el porcentaje correspondiente al costo de envío.
2. La compañía de remesas genera una orden de pago a favor de la compañía pagadora con los datos suministrados. En el caso que los beneficiarios tengan una cuenta de ahorros en la institución, la remesa es enviada a la cuenta determinada en el momento del envío. El beneficiario solicita el pago de la remesa en cualquier oficina de la corresponsalía financiera, obligado a suministrar la información personal que le sea requerida.
3. Realizadas las verificaciones del caso, el corresponsal procede al pago y a la elaboración de los comprobantes y constancias respectivas para realizar el cobro al agente remesador.



c) Preparación de remesas para enviarlo con el recolector de valores al banco.

Flujograma de preparación de remesas para enviarlo con el recolector de valores al banco.



Procedimiento de preparación de remesas para enviarlo con el recolector de valores al banco.

1. El banco comercial con el cual ha suscrito un contrato el negocio de corresponsalía financiera realiza capacitación a los empleados designados por el corresponsal, de cómo separar los valores en las concentraciones y en las remesas.
2. La remesa de las transacciones realizadas en el negocio de corresponsalía financiera consta de: billetes, monedas metálicas, sobres o remesas parciales, comprobantes de remesa y comprobante de servicio.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de cómo deben ser ordenados cada componente del depósito o remesa; billete, moneda metálica, cheques, sobres o remesas parciales.

N°	TIPO DE VALOR	CÓMO PREPARARLO
1	Billetes	<ul style="list-style-type: none"> • Separados por denominación de menor a mayor, agrupados en fajitas, paquetes o colas. • Las fajitas se sujetan con cinta de papel contómentro u otro papel en el extremo izquierdo del billete del lado anverso sujetándolo con cinta adhesiva que permite fijar su contenido sin dañar los billetes (no se recomienda usar grapas, y clips). • En la cinta de papel debe detallarse: nombre del administrador, sucursal o tienda del corresponsal financiero, número de caja, valor, sello y nombre del cajero, fecha. • El billete no debe estar mojado • Separados por cada remesa.
2	Moneda metálica	<p data-bbox="561 1377 841 1409">En el envase frío seco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deben de ingresar como máximo 50 monedas, las cuales deben ir a granel. • Con detalle que indique el valor, la fecha, sello y nombre del cajero que lo preparo. • Separado con cada remesa,

-
- En bolsa transparente genérica, nunca las envuelva en papel o tirro.

Envase gris

- Se debe envasar, en este tipo de envase, si se colocarán más de 50 monedas.
- Separado por tipo de moneda.
- Anexar el detalle que indique el valor, la fecha, sello y nombre del cajero que lo preparó.

Cajas aislantes de empaque (CPE)

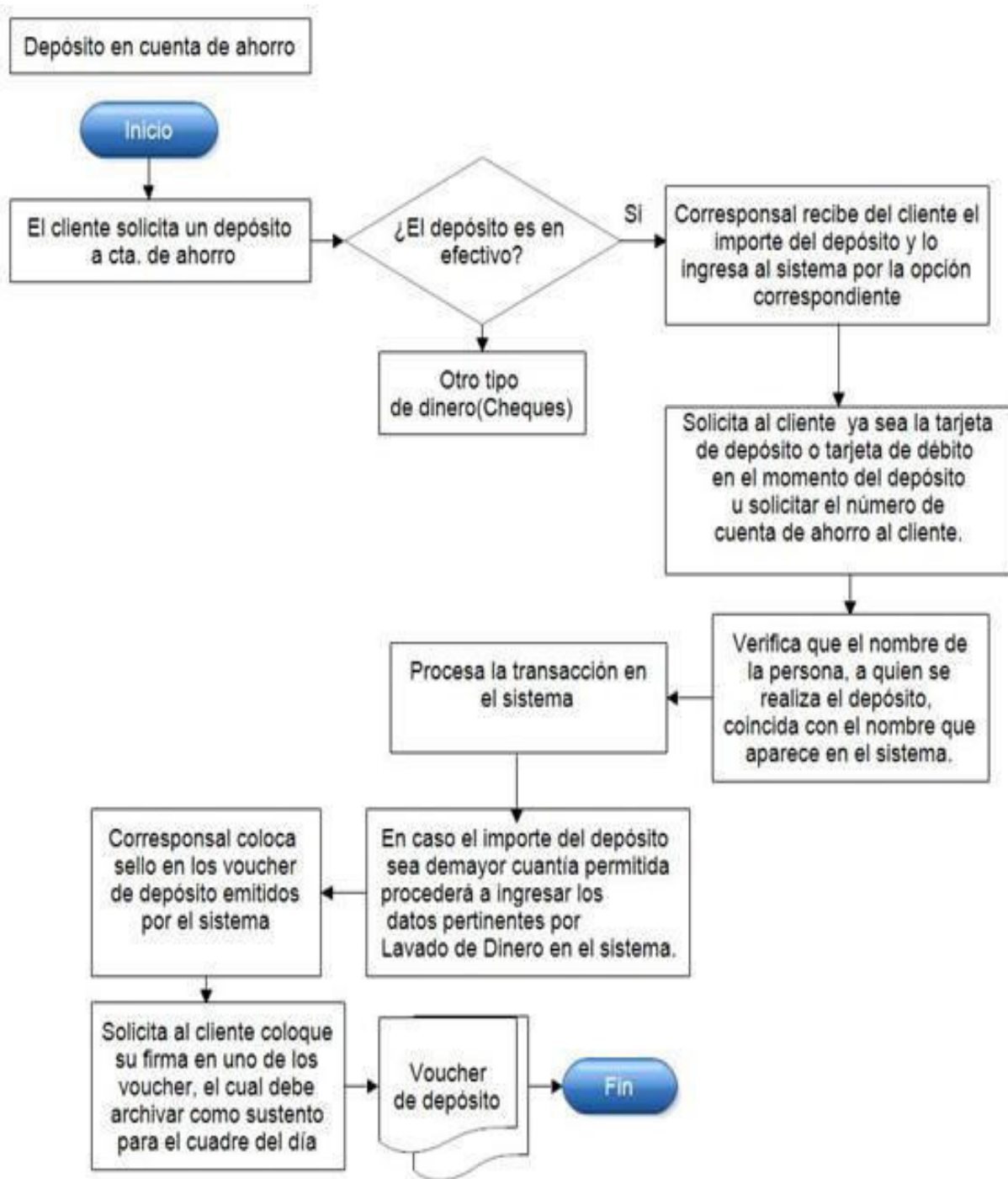
- Cumplir con las indicaciones detalladas en la remesa parcial con las excepciones siguientes:
 - La cantidad máxima de bolsas, con efectivo permitido ingresar en el envase frío seco y detallar en el comprobante del servicio dependerá de la clasificación del cliente del banco.
 - Anota en el formulario del listado de sobres, lo siguiente:
 - Número correlativo del sobre
 - Número de folio del sobre que aparece en la parte de enfrente de él mismo.
 - Nombre del empleado que ha preparado dicho sobre.
 - Monto del contenido del sobre.

5 Comprobante de remesas

- Que no presenta diferencia, (cuadre la suma con la del comprobante de servicio)
 - Que se detalle el monto en dólares
-

d) Depósito en cuenta de ahorro.

Flujograma de depósito en cuenta de ahorro

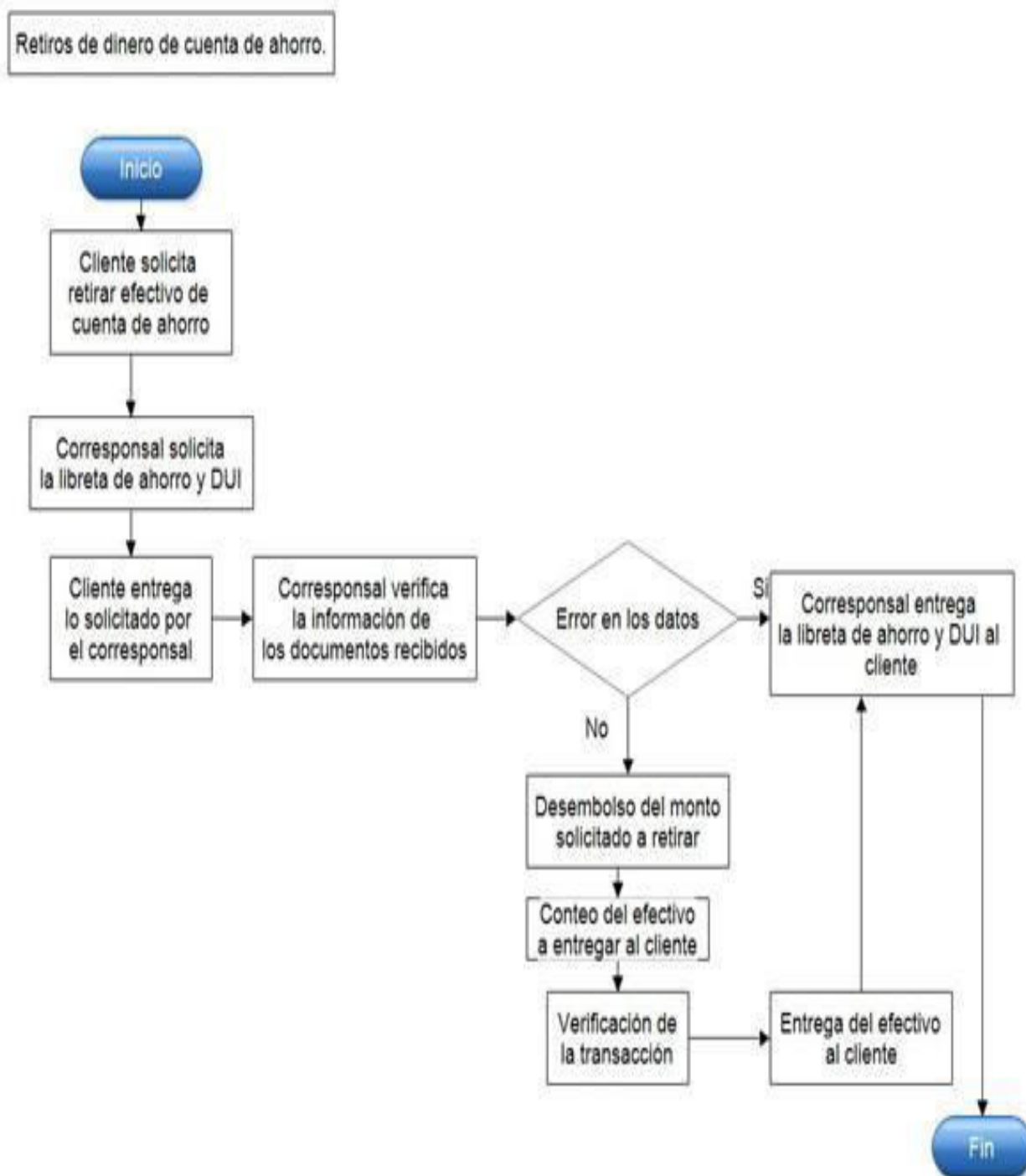


Procedimiento de depósito en cuenta de ahorro.

1. El cliente solicita un depósito en cuenta de ahorro
2. El corresponsal receptiona el importe del deposito
3. El corresponsal ingresa al sistema el importe de dinero.
4. El corresponsal realiza verificación en el sistema los datos del cliente.
5. El corresponsal procesa la transacción en el sistema
6. El corresponsal extiende una hoja al cliente por los importes mayores a \$3000 para verificar la procedencia del dinero.
7. El corresponsal imprime el boucher de la transacción y entrega al cliente para que firme.

e) Retiro de dinero de cuenta de ahorro.

Flujograma de dinero de cuenta de ahorro.

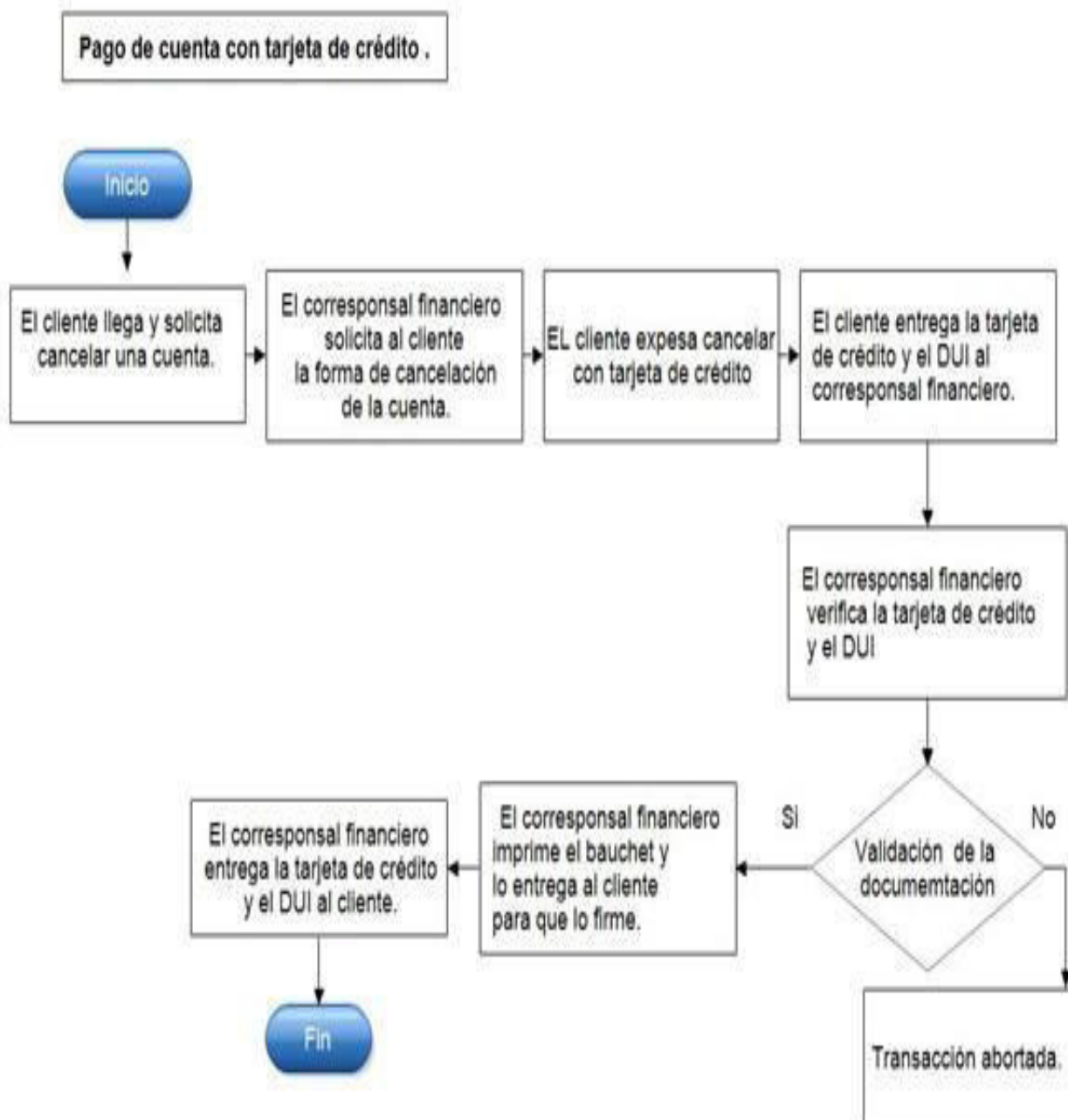


Procedimiento de retiro de dinero de cuenta de ahorro.

1. El cliente se presenta a las instalaciones del corresponsal y solicita el tipo de servicio que desea realizar para este caso retiro de cuenta de ahorro.
2. El cajero solicita su DUI número de cuenta para proceder a la verificación de la transacción.
3. El cajero verifica la información del DUI y si este es el titular de la cuenta.
4. El cajero preguntara la cantidad de retiro, el cajero digitara esa cantidad en la terminal electrónica para que esta verifique si hay fondos en la cuenta para el caso recordar que no puede exceder de 500 dólares una transacción, y de 1000 dólares al día.
5. El cajero procede a realizar la transacción e imprime el comprobante de la operación.
6. El corresponsal llenara los datos solicitados por el comprobante si faltara y solicitara que firme el comprobante de aceptación de la operación.
7. El cajero entregara el comprobante DUI y efectivo de la operación realizada por la persona.
8. El cajero archivara en orden cronológico el comprobante.

f) Pago de cuenta con tarjeta de crédito.

Flujograma de pago de cuenta con tarjeta de crédito.



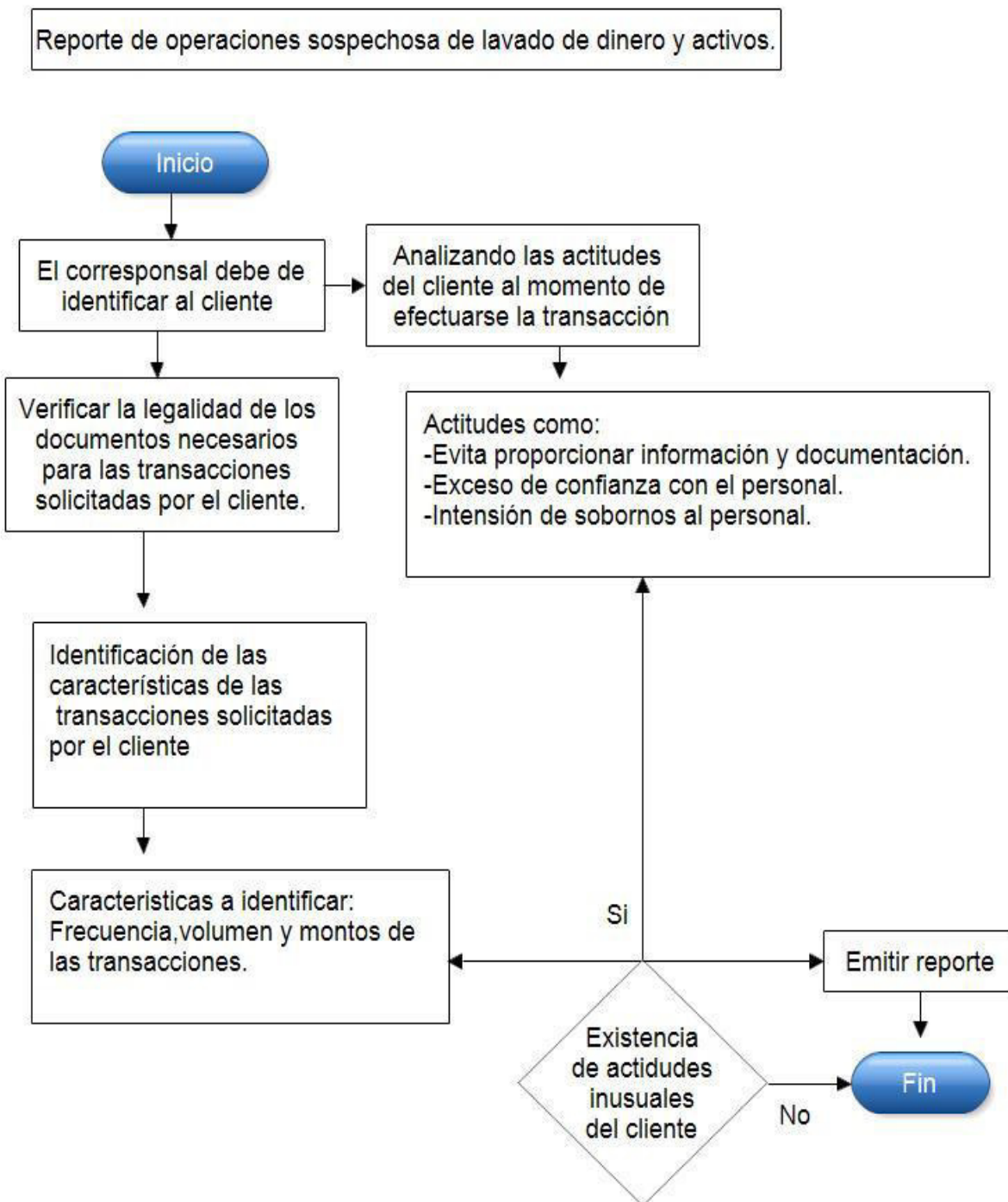
Procedimiento de pago de cuenta con tarjeta de crédito.

1. Cliente se presenta a el establecimiento del corresponsal, indica que tipo de transacción desea realizar para este caso solicita cancelar un servicio o pago utilizando su tarjeta de crédito o dedito.
2. El cajero este debe de solicitar si es el caso la tarjeta de crédito o débito acompañado de su documento de identidad.
3. El cajero para el caso de las tarjetas de crédito o débito utilizara el post electrónico brindado o autorizado por el banco para deslizar la tarjeta en la terminal electrónica, solo podrá deslizar exclusivamente en el post determinado por el banco para efectos de la transacción como corresponsal financiero se le prohíbe hacer otro tipo de base de datos que pueda afectar o perjudicar la operación con propósitos diferentes de los determinados como corresponsal financiero, si puede continuar la operación pasar al siguiente proceso, en caso de presentar problemas repetir el proceso si este problema continua deberá dar por finalizada la transacción y notificarle a la persona que realiza la transacción y realizar el respectivo reporte interno de problemas en las operaciones de tarjetas de crédito o débito.
4. El cajero debe preguntar el valor a abonar en el caso de la tarjeta de crédito, así mismo este debe de digitar el valor de la operación y pin en la terminal electrónica con el propósito que se valide la transacción, en algunos casos por error puede intentar abonar más de lo que adeuda, lo cual el banco notificara através de la terminal el valor que debe depositar si ese fuera el caso, o quedara a criterio del cliente si deposita menos del valor; si esta no tiene ningún problema pasa al siguiente paso.

5. El cajero deberá solicitar el efectivo para generar el comprobante que valide la transacción este a su vez debe de llenar con el número de DUI de la persona que realice la operación independientemente sea el dueño o sea un tercero, el que efectuó el pago de la tarjeta.
6. Procesar la transacción en el sistema.
7. El cajero deberá solicitar firma a la persona en el comprobante emitido que acepta la transacción.
8. El cajero deberá entregar la tarjeta de crédito comprobante y documento de identidad para dar por finalizado la transacción con la persona que solicito la operación.
9. El cajero debe de archivar en orden cronológico cada transacción diaria realizada.

g) Reporte de operaciones sospechosas.

Flujograma de reporte de operaciones sospechosas.

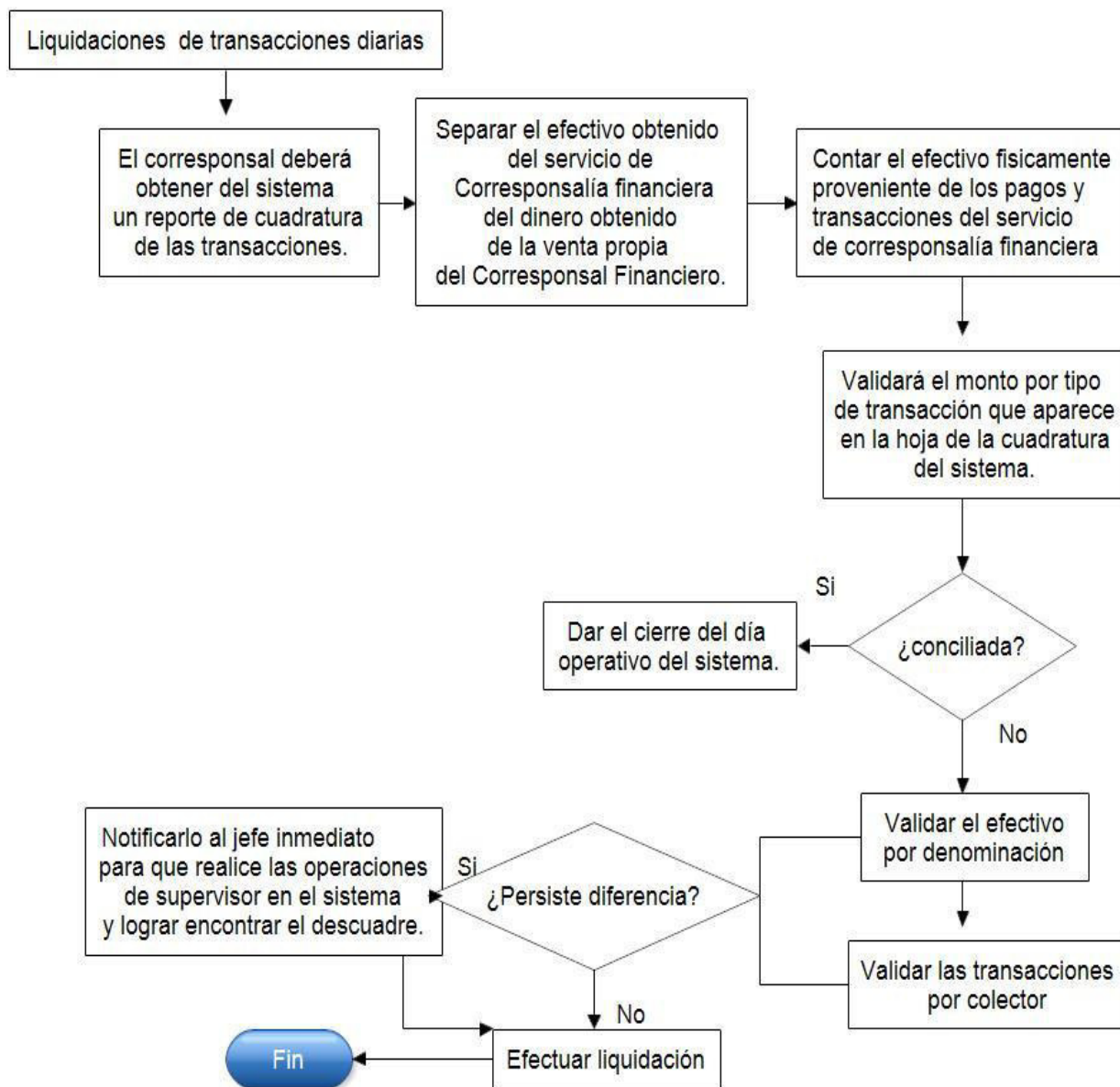


Procedimiento de reporte de operaciones sospechosas.

1. El cliente llega al local del corresponsal y solicita la transacción que desea realizar.
2. El cajero solicita documento de identidad tarjeta de crédito débito o número de préstamos.
3. Verificar los documentos presentados, debe deslizar la tarjeta de crédito o débito, volumen de transacciones realizadas diarias que no exceda del límite establecido ya que la terminal le señalara que no puede realizar más operaciones la persona solicitante que son de 7 al día, si excede los \$1,000 diarios es otro indicador para tener en cuenta que como política el banco a determinado tener como referencia el intento de realizar más operaciones.
4. Para el caso el cajero tomara los datos del post electrónico como indicadores de irregularidades y llenara el respectivo formulario de que se realiza una posible transacción irregular.
5. Si en el momento el cliente muestra irregularidades y el post no lo detecta este deberá elaborar un formulario de irregularidades y notificar al corresponsal de una posible transacción irregular la cual a su vez no fue detectada por la terminal electrónica deberá proceder a fotocopiar DUI y tarjeta de crédito, así remitirá al propietario a que se acerque a la sucursal bancaria más cercana y dará por finalizada la operación.
6. Emitir un reporte a la sucursal bancaria para señalar que tipo de transacciones tiene a mostrar irregularidades.
7. Enviar la información del cliente a más tardar 24 horas después de la transacción realizada o enviarlas de forma digital al momento que la transacción se está realizando.
8. El cajero archivara cada transacción irregular de manera ordenada.

h) Realización de liquidaciones.

Flujograma de realización de liquidaciones.

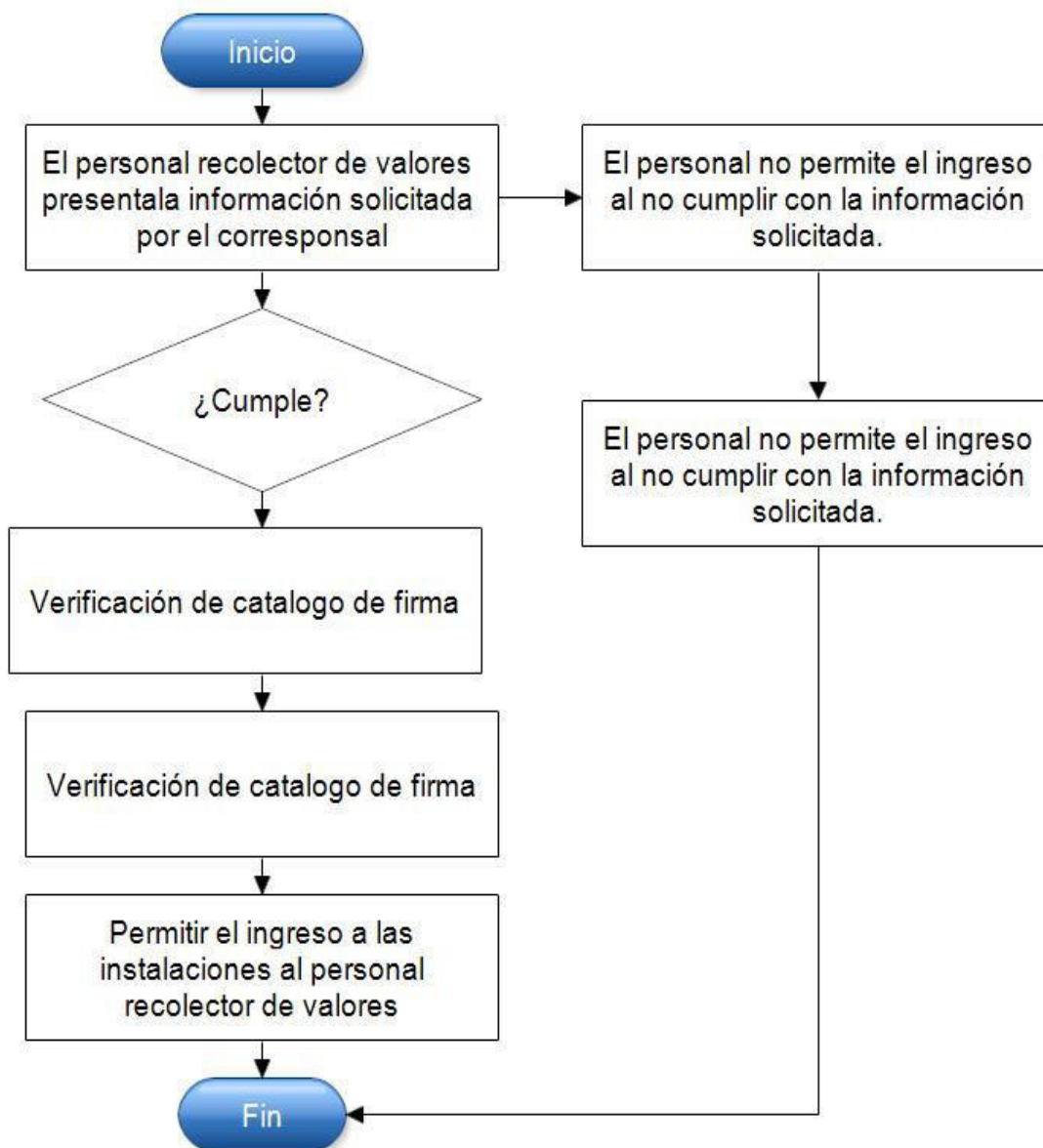


Procedimiento de realización de liquidaciones.

1. Todos los días al final de la jornada cada persona de la sucursal designado por el corresponsal financiero, deberá realizar el cierre del día, siguiendo los procedimientos asignados a la operación.
2. La persona encargada deberá obtener del sistema un reporte de cuadratura de las transacciones.
3. La persona encargada debe de separar el efectivo obtenido del servicio de corresponsalía financiera del dinero obtenido de la venta propia del corresponsal financiero.
4. El dinero proveniente de la venta propia se prepara según lo que dice el contrato del servicio de traslado y custodia de valores previamente firmado entre ambas partes.
5. La persona encargada de la sucursal de corresponsales financieros procederá a contar el efectivo proveniente de los pagos y transacciones del servicio de corresponsalía financiera, que tiene físicamente y validará el monto por tipo de transacción que aparece en la hoja de la cuadratura, de estar conciliada procederá a dar el cierre del día operativo del sistema.
6. En caso de encontrar diferencia, se procederá a validar el efectivo por denominación y a validar las transacciones por colector a fin de encontrar las diferencias.
7. En caso que la diferencia no es encontrada después de revisar se procederá a notificarlo al jefe inmediato para que realice las operaciones de supervisión en el sistema y lograr encontrar el descuadre.

i) Identificación del personal recolector de valores.

Flujograma de identificación del personal recolector de valores.



Procedimiento de identificación del personal recolector de valores.

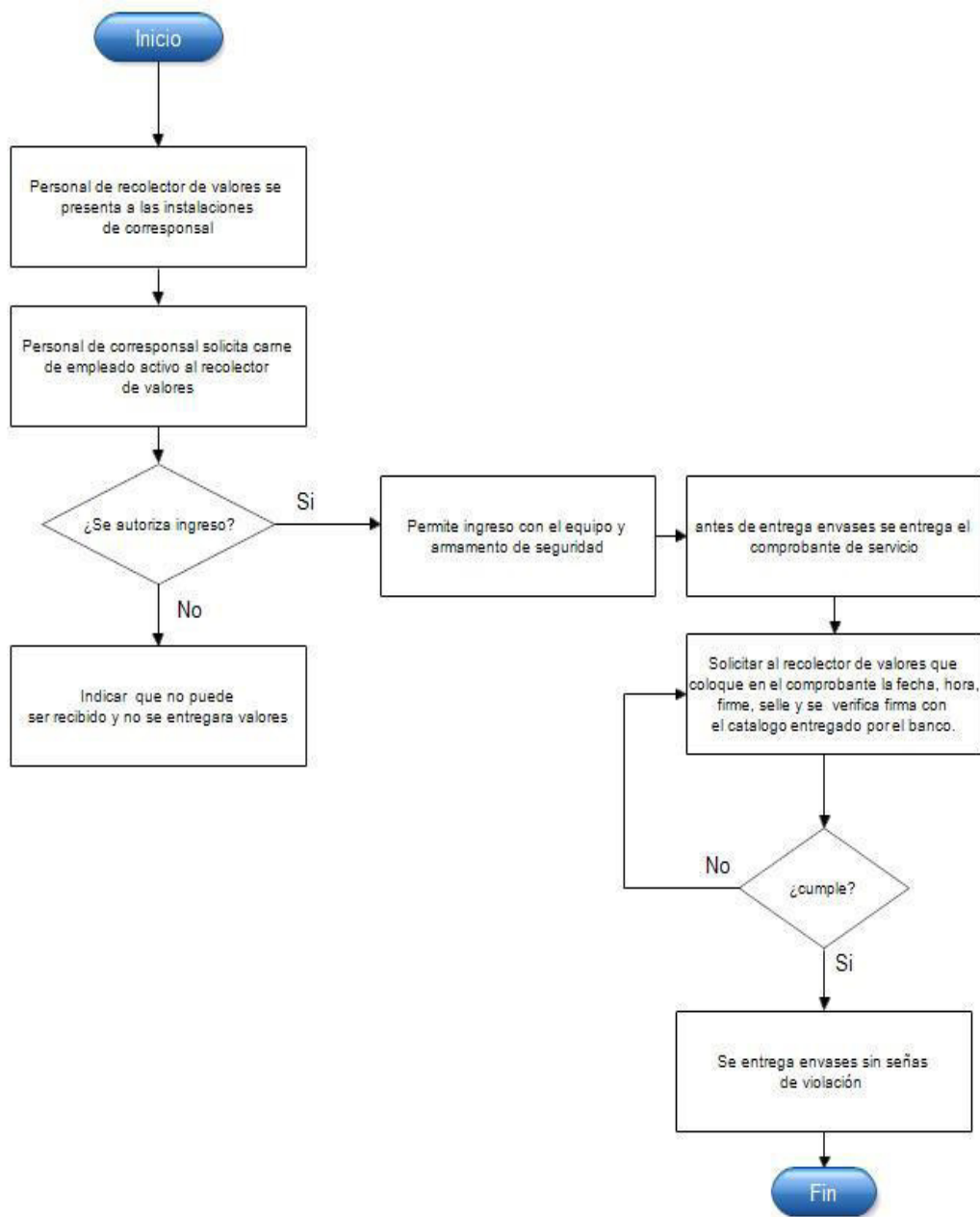
1. El personal recolector de valores presentará al personal designado por el corresponsal financiero, antes de ingresar a sus instalaciones el carné de empleado activo.

Al momento de la entrega del carné por parte del personal recolector de valores, el personal designado por el corresponsal financiero, se verificará lo siguiente:

2. Que los empleados, se presenten con el uniforme autorizado.
3. Que los empleados estén detallados en el catálogo de firmas autorizado, como empleados activos.
4. Es responsabilidad del personal designado por el corresponsal financiero, el permitir el ingreso al personal recolector de valores con su armamento completo, es decir: Radio de comunicación, chaleco antibalas, revólver, escopeta, municiones de ambas armas de fuego.
5. El personal designado por el corresponsal financiero, no permitirá el ingreso a sus instalaciones, ni entregará valores si las persona que se presentan, no cuentan con los requisitos antes mencionados.
6. En caso de tener dudas sobre las personas que se presentan en nombre del banco comercial, el personal designado por el corresponsal financiero deberá comunicarse inmediatamente a las oficinas centrales del banco.

j) Entrega de los valores al recolector.

Flujograma de entrega de los valores al recolector.

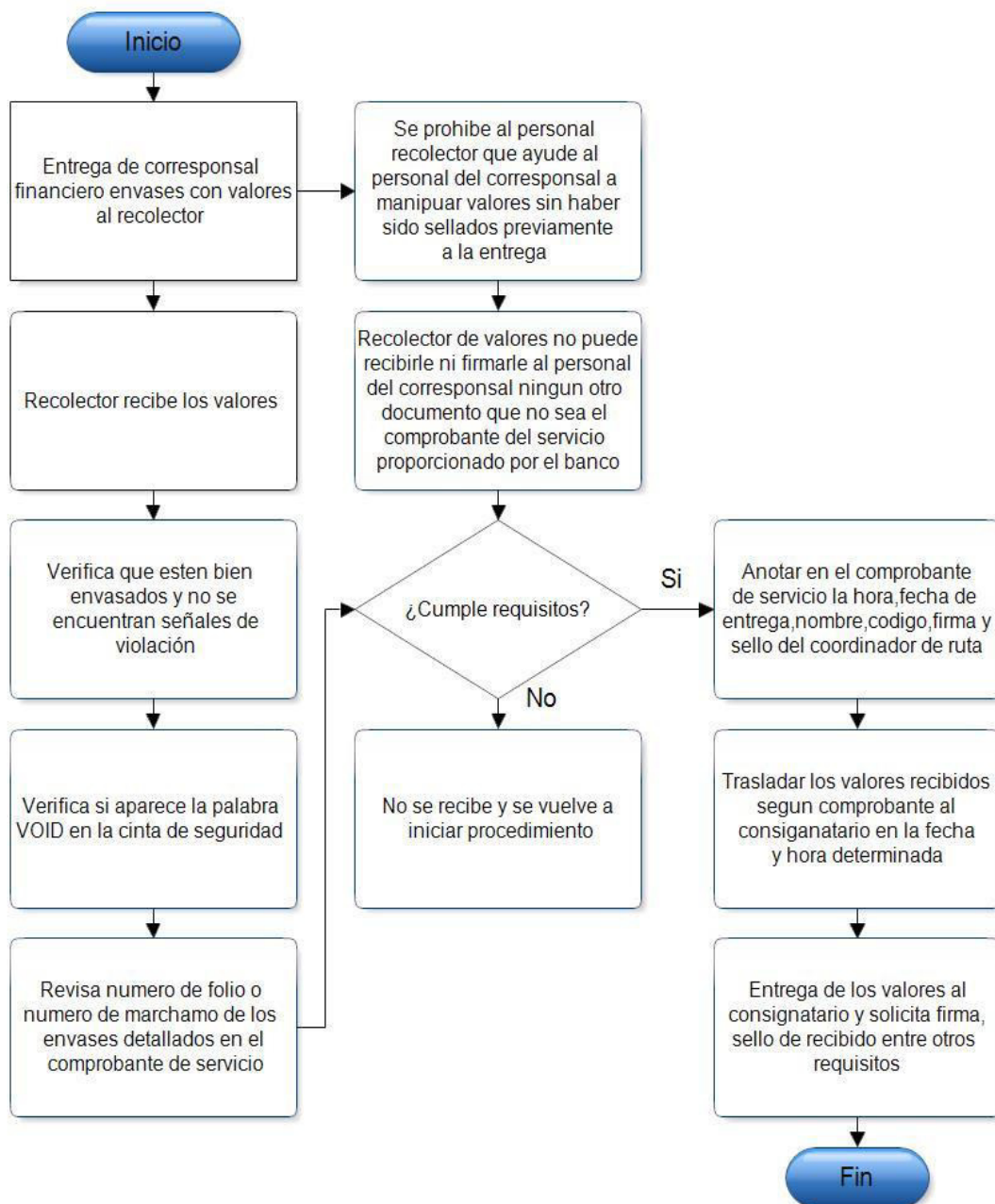


Procedimiento de entrega de los valores al recolector.

1. El personal designado por el corresponsal financiero deberá entregar en los envases con su correspondiente comprobante de servicio al personal recolector de valores después de haber cumplido con el procedimiento de identificación del personal.
2. Solicitar al personal del banco que coloque en el comprobante de servicio, la hora, fecha, firme y selle. Además, cotejar la firma con el catálogo entregado por el banco.
3. Verificar que el nombre del empleado coincida y que se encuentre estampado el sello en el comprobante de servicio.
4. Entregar los envases sin ninguna señal de violación y debidamente rotulados.
5. El banco no se hará responsable si el personal designado por el corresponsal financiero, incumpla cualquiera de estos procedimientos en caso de diferencias o robos de los mismos.
6. El personal del corresponsal financiero deberá permitir el ingreso del personal del banco, con el equipo y armamento de seguridad.

k) Personal recolector al recibir los valores del corresponsal financiero.

Flujograma del personal recolector al recibir valores del corresponsal financiero.



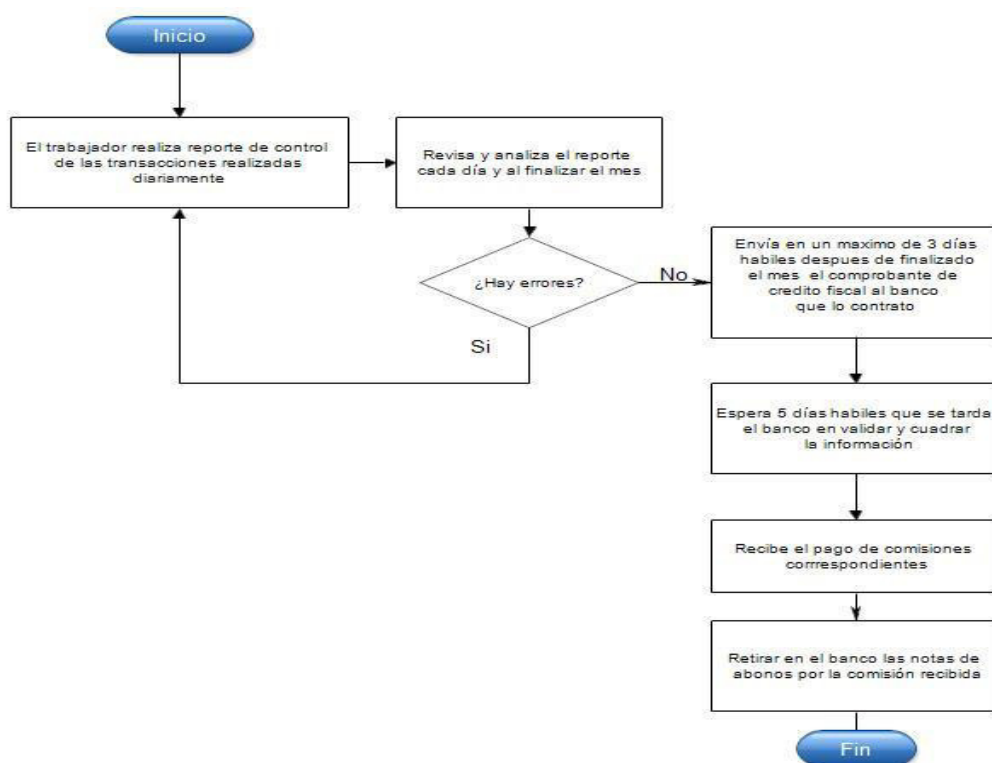
Procedimiento del personal recolector al recibir valores del corresponsal financiero.

1. Corresponde al personal recolector de valores verificar que los envases entregados por el personal del corresponsal financiero, estén bien envasados y que no presenten señales de violación, para lo cual deben de realizar lo siguiente:
2. Apretar cada envase para asegurarse que no esté roto ni perforado.
3. Verificar si aparece la palabra VOID sobre la superficie de la cinta de seguridad.
4. Asegurarse que el envase no presente cortes, quemaduras, fugas de aire o cualquier evidencia de violación.
5. Revisar los números de folios o número de marchamo plástico de los envases físicos entregados con los detallados en el comprobante de servicio, en el caso de ser envase gris, que coincida el número del marchamo plástico detallado en el comprobante de servicio con la que aparece físicamente en los envases.
6. El personal recolector de valores no está autorizado en recibir los envases que no cumplan con los requisitos de establecidos en el numeral 8 y 9.
7. De estar todo correcto, el personal recolector anotara en el comprobante de servicio, la fecha, hora de la entrega, su nombre, código, firma y sello de coordinador de ruta.
8. Esta estrictamente prohibido al personal recolector que ayude al personal designado por el corresponsal financiero, a manipular los valores, a introducirlos en el envase y recibir envases sin haber sido sellados previamente por el personal designado por el corresponsal financiero.
9. El personal recolector no puede recibirle ni firmarle al personal designado por el corresponsal financiero, ningún otro documento que no sea el comprobante de servicio entregado por el banco.

10. Trasladar los valores hacia el consignatario establecidos, en las fechas y horas determinadas.
11. Entregar los valores a los consignatarios y solicitar que firmen en señal de acuse y de conformidad con la entrega del comprobante en el espacio de consignatario, detallando: fecha, hora de la entrega, nombre, firma y sello de la persona que recibió dichos valores.

l) Liquidación de comisiones.

Flujograma de liquidación de comisiones.



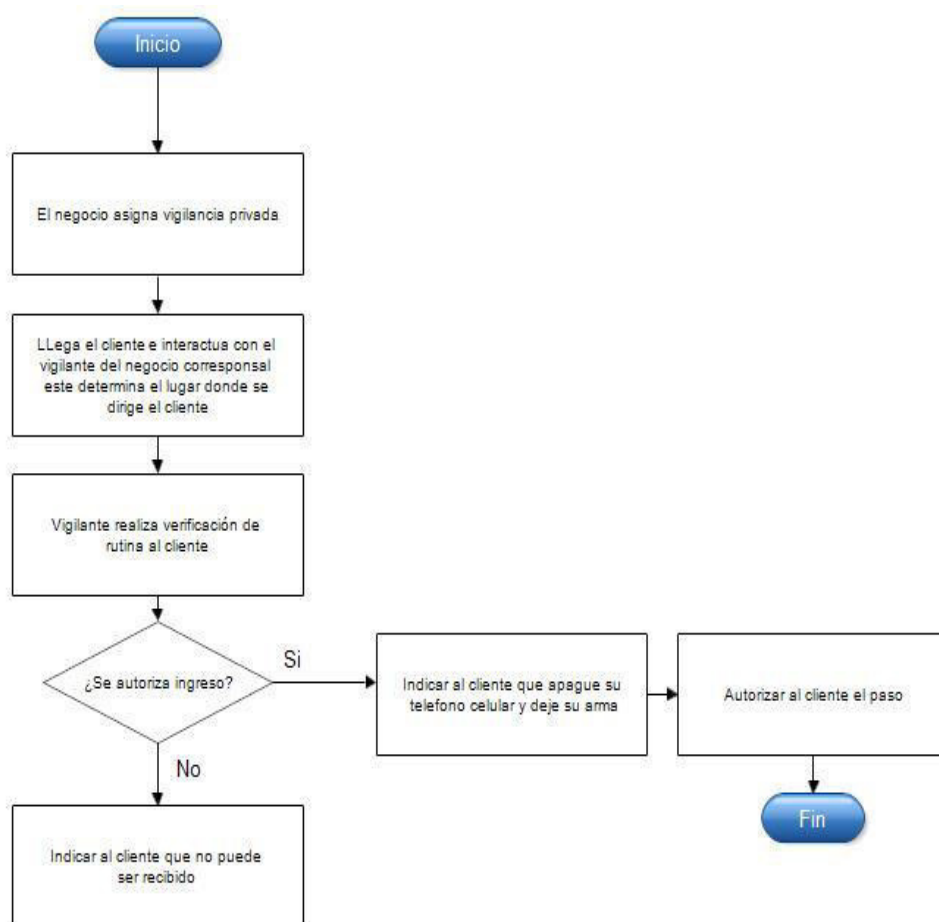
Procedimiento de liquidación de comisiones.

1. El corresponsal financiero presentara al administrador de corresponsal financiero o al banco, el reporte de comisiones para efectos de revisión y autorización para luego proceder con el pago de dichas comisiones.

2. Posterior a esa revisión el corresponsal financiero deberá de enviar al administrador de corresponsal financiero o al banco el comprobante de crédito fiscal por el valor de la comisión, más el correspondiente impuesto al valor agregado (IVA) para que se proceda a abonar a la cuenta de depósito que el corresponsal financiero designe.

m) Medida de seguridad del corresponsal financiero

Flujograma de medida de seguridad del corresponsal.

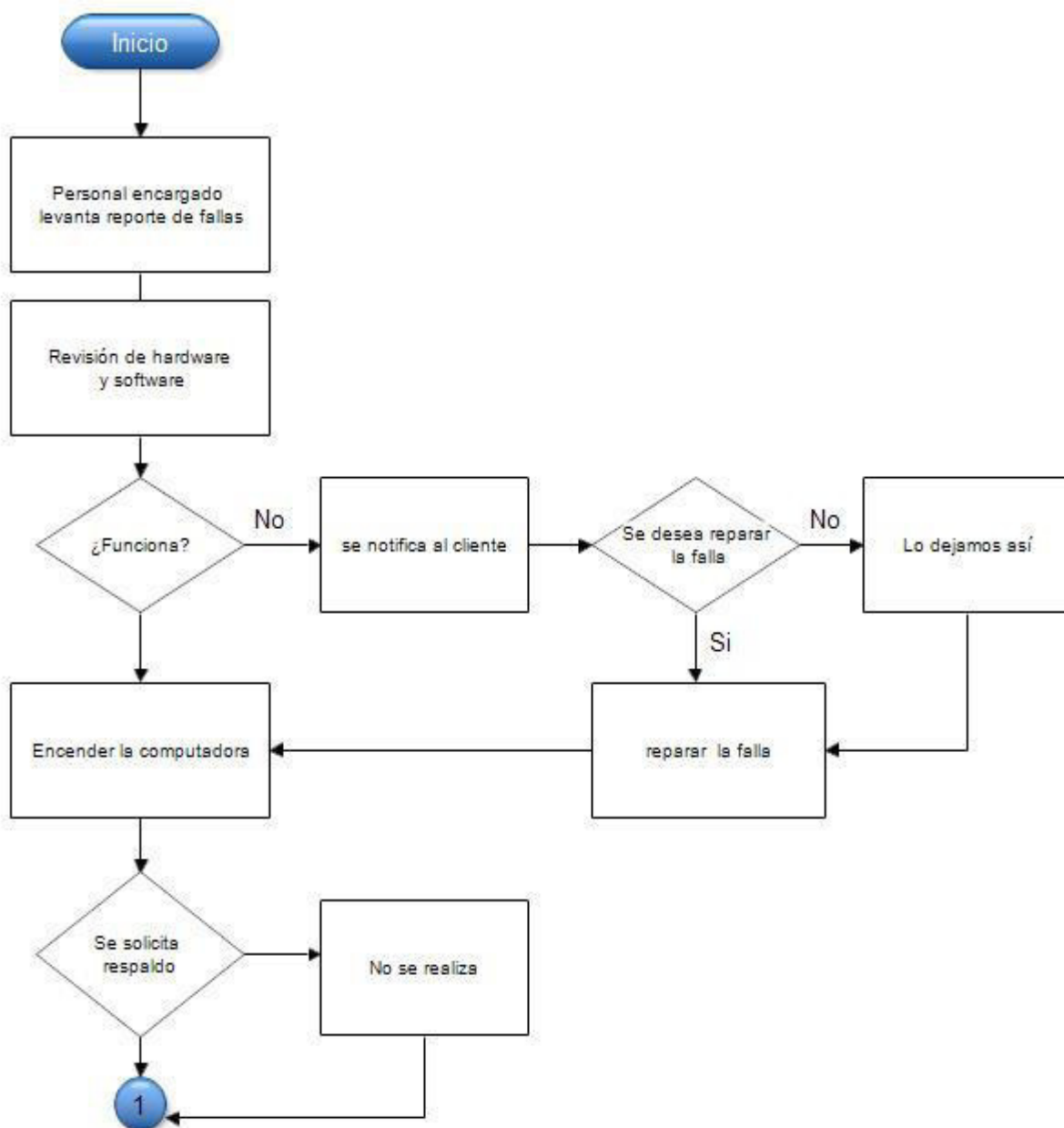


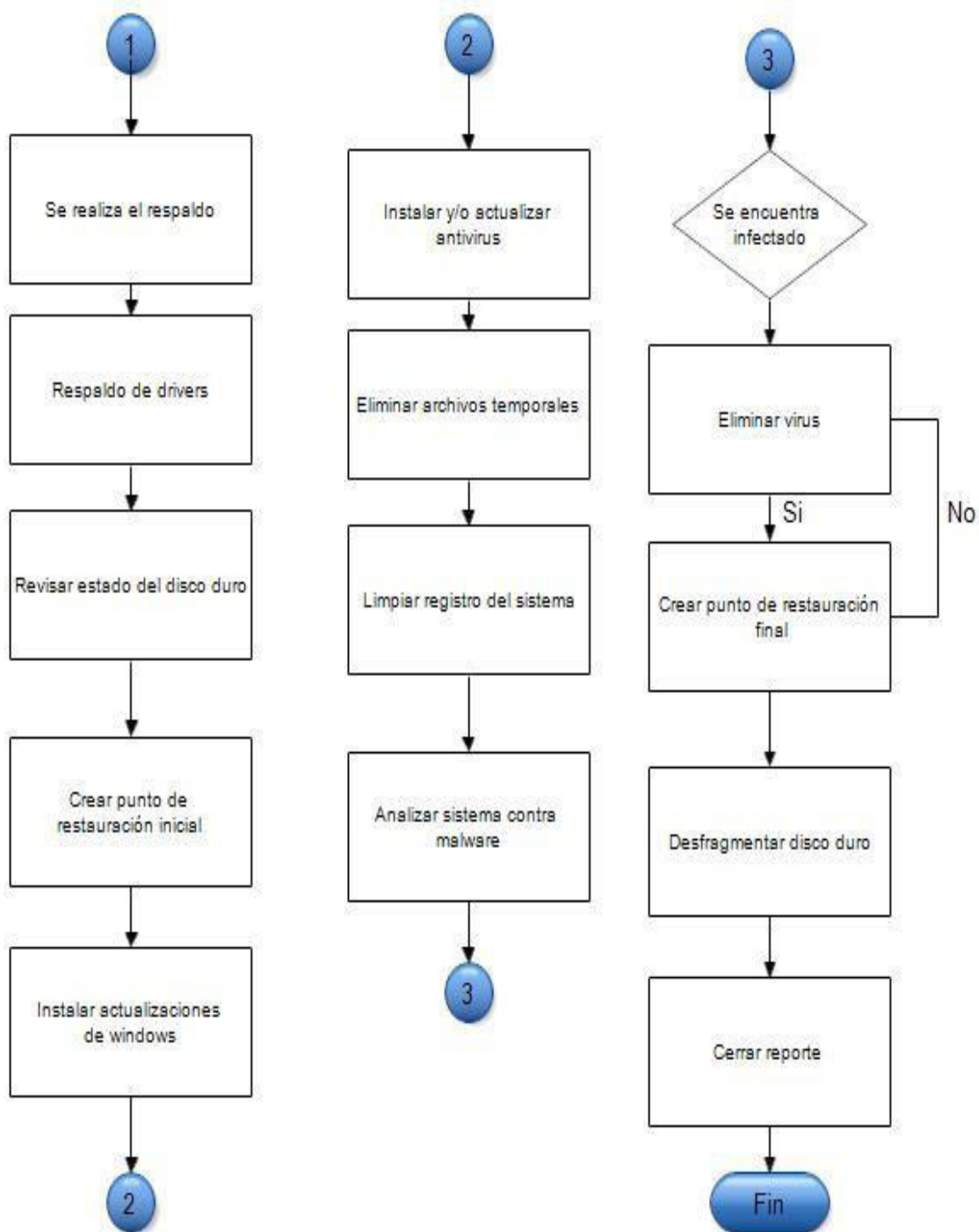
Procedimiento de medida de seguridad del corresponsal.

1. El personal de vigilancia privada que ingrese a trabajar debe llegar con 15 minutos de anticipación del inicio del turno establecido, antes de proceder al relevo del servicio, debe estar debidamente uniformado y equipado (entrante y saliente); debe mostrar presentación correcta esto radica en el porte militar, cabello corto, barba rasurada, botas lustradas y uniforme completo y limpio, portando su carnet y licencia de Arma.
2. Administrar el ingreso de los clientes, solicitando que tipo de actividad realizara en el negocio corresponsal.
3. Administrar el ingreso a las instalaciones revisando mochilas y paquetes a toda persona que entra y se retira de las instalaciones.
4. Permitir el ingreso al cliente después de la verificación realizada si no presenta anomalías.
5. Restringir el ingreso a las instalaciones a clientes o personas que no cumplen con los criterios básicos, así también a:
 - ✓ Vendedores ambulantes
 - ✓ Personas en aparente estado etílico
 - ✓ Personas que vienen a solicitar donaciones o limosnas
 - ✓ Recicladores
 - ✓ Volanteros
 - ✓ Otras.

n) Medida de seguridad del sistema informático.

Flujograma de medida de seguridad del sistema informático.





Procedimiento de medida de seguridad del sistema informático software.

1. El corresponsal financiero solicita el servicio, y da a conocer el problema o lo que quiere que se le haga al equipo.
2. El técnico deberá levantar el reporte, con las condiciones en que encuentra el equipo y la acción que va a realizar.
3. El técnico deberá llegar a la hora estipulada, al lugar especificado.
4. El técnico verificará el equipo, se cerciorará de que enciende y está en buen estado.
5. Si el equipo no enciende, el técnico deberá informar al corresponsal y si este autoriza se mandará el equipo a un mantenimiento correctivo, de lo contrario se entregará el equipo y se cerrará el reporte.
6. Si el equipo enciende, se procede a realizar todo el servicio (desfragmentar el disco, analizar el equipo con antivirus, eliminar archivos temporales, liberar espacio, comprobar disco, realizar una copia de seguridad).
7. El técnico deberá entregar el equipo en correcto funcionamiento al corresponsal ya con el servicio realizado.
8. El técnico cerrara el reporte anotando el trabajo realizado, los costos y explicara al corresponsal el proceso realizado.

AUTORIZACIÓN

El presente manual de operaciones contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de corresponsales financieros.

El presente manual entra en vigor a partir del 01 de noviembre 2016.

Autorizo gerente general: Jorge Alfaro

Elaboró área administrativa: María Dinora Gutiérrez

Próxima fecha de revisión: 01 de octubre de 2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

Al inicio de la investigación se estableció como objetivo el diseño de un manual de operaciones para las empresas que prestan servicios de corresponsales financieros de bancos comerciales, además orientar a todo profesional de la Contaduría Pública, en aquellos aspectos importantes que deben conocer y tomar en cuenta para efectuar revisiones, asesorías, consultorías o un trabajo especial en los negocios de corresponsalía financiera, por lo cual se concluye lo siguiente:

1. Los negocios corresponsales financieros se les hace necesario tener descritos los procedimientos de cada transacción con el fin de tener una mayor eficiencia en sus operaciones evitando el uso de procedimientos incorrectos y teniendo un adecuado control de las operaciones que realiza.
2. Los profesionales en contaduría pública personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, consideran necesaria la existencia de un manual de operación como una herramienta al realizar trabajos de consultoría, asesoría o trabajo especial, para detectar debilidades existentes en los procesos de las operaciones del corresponsal financiero.
3. Los profesionales en contaduría pública se encuentran en constante capacitación/o actualización e otras áreas, pero no en el tema de corresponsales financieros.
4. Al momento de efectuar las operaciones financieras realizadas como corresponsal financiero las situaciones que dificultan más son el no contar con los procedimientos específicos, políticas de las transacciones y lineamientos en base a la normativa técnica aplicable.

Recomendaciones.

Considerando las conclusiones descritas anteriormente, se recomienda lo siguiente:

1. A los corresponsales financieros aplicar correctamente las operaciones que se describen en el manual de operación ya que se han formulado procedimientos más específicos para mayor entendimiento por parte del personal a cargo de las transacciones, así también respetar las políticas en general descritas y velar porque se cumplan a exactitud.
2. A los profesionales en contaduría pública personas naturales inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, estudiar el actual texto como referencia bibliográfica de los procedimientos y conocimiento que debe de tener al efectuar una consultoría, asesoría o trabajo especial a un negocio de corresponsalía financiera sirviendo como mecanismo para detectar debilidades existentes en los procesos de las operaciones del corresponsal financiero.
3. A los profesionales en contaduría pública a capacitarse y actualizarse en el tema de corresponsales financieros, por ser un nuevo modelo de negocios que se encuentra en constante evolución por lo que es novedoso.
4. A los negocios corresponsales financieros se recomienda aplicar la herramienta de apoyo que se ha formulado, para lograr darle cumplimiento de forma correcta a los procedimientos descritos de cada transacción con el fin de tener una mayor eficiencia en sus operaciones evitando el uso de procedimientos incorrectos y teniendo un adecuado control de las operaciones que realiza.

BILIOGRAFÍA

- Abac, O. E. (Septiembre-Octubre de 2016). *Ensayo: Inclusión Financiera: Mayor acceso a la población a los servicios financieros (Segundo Lugar)*. Obtenido de Banco Central de Reserva de El Salvador: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1633578295.pdf>
- Asociación Bancaria Salvadoreña*. (31 de Julio de 2012). Obtenido de Memoria de Labores de ABANSA - 2011: <http://www.abansa.org.sv/wfManejoPublicaciones.aspx>
- Beneficios de los corresponsales en Brasil*. (s.f.). Obtenido de banca y riesgo.com:<http://www.bancayriesgo.com/Bancarizacion201204BeneficiosDeLosCorresponsalesBancariosEnBrasil.html>
- Cámara, Tuesta, Urbiola. (Abril de 2015). *Extendiendo el acceso al sistema financiero formal: el modelo del negocio de los corresponsales financieros*. Obtenido de https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2015/04/DT15-11_Corresponsales.pdf
- Comision Nacional Bancaria y de Valores. (s.f.). *Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera I*. Obtenido de Comision Nacional Bancaria y de Valores:<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>

Comité de Normas aprueba Normativa para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros. (17 de Marz de 2015). Obtenido de http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=594:comit%C3%A9-de-normas-aprueba-normativa-para-realizar-operaciones-y-prestar-servicios-por-medio-de-corresponsales-financieros-y-de-administradores-de-corresponsales-financieros&Itemid=168

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. DIAZ DE SANTOS.

Corresponsales Bancarios / Financieros. (s.f.). Obtenido de <http://www.lumynet.net/corresponsales-bancarios.php>

Díaz, L. F. (2005). *Análisis y Planeamiento* (Primera Edición ed.). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Emyth, G. M. (s.f.). *Su manual de operaciones*. Obtenido de <https://www.yosoypyme.net/nota.aspx?nota=9e3555ff-64b4-417a-bd65-bd3b3aa29604>

Feher, F. (s.f.). *La importancia de un manual*. Obtenido de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/la-importancia-de-un-manual.html>

Finanzas prácticas. (s.f.). Obtenido de Qué es un corresponsal bancario: <https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/bancarios/productos/27.php>

Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado Técnicas de Aplicación. (2004).

Horgren, C. T. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera. Séptima Edición.* Mexico: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.sv/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA193&dq=controles+internos+contables+y+administrativos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTsqbDyvDSAhWs34MKHTqODtUQ6AEIjAC#v=onepage&q=controles%20internos%20contables%20y%20administrativos&f=false>

López, D. P. (Agosto de 2009). Obtenido de Riesgo Operacional : Concepto y Mediciones: https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_8511.pdf

Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad. (2014). Obtenido de Federación Internacional de Contadores: http://www.ifac.org/system/files/downloads/Spanish_Translation_Normas_Internacionales_de_Formacion_2008.pdf

Modelo de Negocio para la Inclusión Financiera 3. (Agosto de 2011). Obtenido de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/3%20Corresponsales%20Bancarios%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf>

Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras. (27 de Abril de 2012). Obtenido de NPB4-50: <http://www.ssf.gob.sv/index.php/normativa/normas?start=11>

Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-03). (Abril de 2015). *Banco Central de Reserva de El Salvador*. (C. d. BCR, Ed.) Recuperado el 15 de Abril de 2016, de <http://www.bcr.gob.sv/>

Panorama Financiero . (Enero-Junio de 2015). Obtenido de SuperintendenciadelSistemaFinanciero:https://www.ssf.gob.sv/descargas/revista_panorama_financiero/edicion1.pdf

Soto, I. P. (Noviembre de 2015). *Avances de la Inclusión Financiera en la Región Centroamericana, Panama y Republica Dominicana*. (S. E. Centroamericano, Editor) Recuperado el 20 de 04 de 2016, de http://www.secmca.org/NOTAS_ECONOMICAS/articulo84NOV2015.pdf

Villalta, I. (Marzo-Abril de 2015). *Regulación para Corresponsales Financieros: Un medio para impulsar la Inclusión Financiera* . Obtenido de Banco Central de Reserva de El Salvador: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/2049241086.pdf>

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario dirigido a empresas dedicadas a realizar la actividad de corresponsalía financiera de bancos comerciales.

Anexo 2: Cuestionario dirigido a profesionales autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador.

Anexo 3: Tabulación y análisis de resultados.

Anexo 4: Pacto de Corresponsales Financieros.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



DIRIGIDO A :

Empresas dedicadas a realizar la actividad de corresponsalía financiera de bancos comerciales.

OBJETIVO:

Conocer la gestión en la operatividad del negocio de corresponsalía, así también la comprensión de la base legal y normativa técnica que toma en consideración en el desarrollo de sus actividades como corresponsales financieros

INDICACIONES: Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente.

CONFIDENCIALIDAD:

La información suministrada en el presente cuestionario será utilizada con fines educativos y con estricta confidencialidad.

1- ¿Cuáles de los siguientes modelos de negocios de Corresponsalía efectúa?

- a. Administradores de corresponsales financieros
- b. Corresponsales financieros

2- ¿Hace cuánto tiempo viene desarrollando operaciones de corresponsalía financiera?

- a. Menos de 6 meses
- b. de 6 meses a un año
- c. de uno a dos años
- d. más de dos años

3- ¿Cuál es la motivación principal por la que se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera?

- a. Obtener mayores ingresos
- b. La entidad bancaria le brindo información oportuna de cómo funciona el modelo de negocio de corresponsalía y le pareció innovador.
- c. Le pareció una buena oportunidad para crecer su negocio.
- d. Es un negocio poco conocido y no hay mucha competencia.
- e. Existen buenas comisiones por parte de los bancos.

- f. Es una forma de atraer clientes en la actividades propias del negocio que se dedica por medio de la labor de corresponsalía financiera

4- ¿Qué áreas de las mencionadas a continuación se encargan de la administración y control en el negocio de corresponsalía financiera?

- a. Administración
- b. Gerencia general
- c. Auditoría interna
- d. Contabilidad
- e. Otros (Especifique): _____

5- ¿Cuenta con una plataforma tecnológica para gestionar los servicios que presta a través del negocio de corresponsalía financiera?

- a. Si cuenta con plataforma tecnológica propia
- b. Si cuenta con una plataforma tecnológica pero es propiedad del banco
- c. Si cuenta con una plataforma tecnológica a través de outsourcing
- d. No cuenta con la plataforma tecnologica

6- ¿Qué profesión posee la persona encargada de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera.

- a. Profesional de Contabilidad
- b. Profesional de Administración
- c. Bachiller contable.
- d. Bachiller General
- e. Ingeniero Industrial.
- f. Técnico en ingeniería en sistema
- g. Ingeniero en sistemas
- h. No posee profesión
- i. No aplica

7- ¿De las siguientes medidas preventivas cuáles considera que deben cumplirse en las operaciones como negocio de corresponsalía?

- a. Poseer un sistema de registro de transacciones u operaciones.
- b. Debida diligencia con el cliente.

- c. Describir las operaciones a través de un manual de procedimientos
- d. Tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan

8- ¿De las siguientes alternativas cuál considera de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento acerca del funcionamiento del negocio de corresponsalía ?

- a. Llevando a cabo diplomados
- b. Capacitaciones y seminarios sobre el tema
- c. Obteniendo información de recursos bibliográficos tanto escritos como digitales
- d. Facilitándole manuales de operación que contenga lineamientos necesarios sobre área específicas a desempeñar en el negocio de corresponsalía financiera.

9- ¿Qué normativa técnica especial considera que es aplicable específicamente a las actividades del negocio de corresponsales financieros?

- a. Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01).
- b. Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
- c. Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos
- d. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos
- e. Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de corresponsales financieros (NASF-03).
- f. Otras (Especifique): _____

10- ¿Qué tan frecuentes son las visitas de seguimiento por parte de la institución bancaria, en relación a verificar las obligaciones como corresponsal financiero ?

- a. Semanal
- b. Quincenal
- c. Mensual
- d. Cada dos meses
- e. Cada mes
- f. Cada año
- g. Nunca

11- ¿Como corresponsal qué tipo de transacciones de las estipuladas en el contrato de corresponsalía financiera realiza con más frecuencia?

- a. tarjetas, o con cheques de la institución transferencia de fondos
- b. Depósitos y retiros en efectivo relacionados con cuentas corrientes, de depósitos de ahorro o a término
- c. Desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.
- d. Recolección de documentación e información relacionada con la apertura de depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a término
- e. Pago de remesas
- f. Consulta de saldos y movimientos
- g. Otras (Especifique): _____

12- ¿La entidad cuenta con un manual de operación que describa los procedimiento de control interno , políticas, confiabilidad de la información financiera y administrativa? Seleccione cuál es su situación actualmente.

- a. Se cuenta con un manual de operación debidamente aprobado por la administración.
- b. No se cuenta con un manual de operación que contenga procedimientos específicos.
- c. Actualmente se hace necesario que se implemente un manual de operación
- d. El manual de operación que se posee no esta actualizado.
- e. El manual de operación con que se cuenta no esta acorde a los procedimientos realizados en el negocio de corresponsalía financiera.

13- ¿Cuáles de los siguientes manuales de operación posee para el negocio de corresponsalía financiera ?

- a. Manuales de controles de las transacciones.
- b. Manuales de políticas para remesas
- c. Manual de abonos, depósitos, retiros de efectivo.
- d. Manual de funcionamiento de la plataforma tecnológica.
- e. Manual de adiestramiento o instructivo.
- f. Manual de políticas internas
- g. Manual de organización
- h. Manual de contabilidad
- i. Manual general de procedimientos.

j No posee manuales

14- ¿Qué tipos de políticas de operación tiene como negocio corresponsal para realizar las transacciones financieras?

- a. Política de desembolso de prestamos
- b. Políticas de retiro de efectivo de cuenta corriente y de ahorro
- c. Políticas de pago de créditos en efectivo, con tarjetas, o con cheques de cualquier institución
- d. Política sobre límites en operaciones de remesas familiares
- e. Políticas de depósitos en efectivo o cheques de la institución bancaria.
- f. Política de la cantidad máxima de transacciones diarias por cliente
- g. Políticas sobre monto máximo de cada transacción
- h. Políticas de transacciones de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA,)
- i. Políticas de los abonos y retiros de cuenta o tarjetas de crédito
- j. Política de validación de la transacción

15- ¿Cuáles de los riesgos detallados a continuación considera que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera?

- a. Riesgo relacionado al recurso humano
- b. Riesgo operativo producto por falta de manuales de procedimientos.
- c. Riesgos en la tecnología de la información
- d. Riesgos de fraudes internos
- e. Riesgos legales
- f. No se tiene un riesgo identificado

16- ¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone los corresponsales financieros o Administradores de corresponsales Financieros cuando presta servicios a sus clientes?

- a. Transacciones de clientes no autorizadas
- b. Personal a cargo de la verificación de las transacciones no lo haga correctamente.
- c. Los clientes no estén debidamente educados sobre medidas de seguridad
- d. Anulación de transacciones que previamente autorizaron los clientes.
- e. Fallas en la plataforma tecnológica al momento de efectuar las operaciones.

17- ¿Qué factores considera que afectan la seguridad al entorno de los corresponsales financieros?

- a. Falta de vigilancia privada por parte de la entidad
- b. No existe cerca algún puesto policial
- c. Temor de la entidad a ser víctima de extorsión
- d. Aprensión a ser víctima de asalto por falta de seguridad.
- e. Considera que no existe algún riesgo

18- ¿Qué medidas toma el encargado del negocio de corresponsalía financiera para evaluar los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

- a. Cuenta con las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo el trabajo
- b. Se tiene un plan estratégico dada la complejidad de las operaciones
- c. Identifica los riesgos de lavado de dinero y desarrolla políticas
- d. Prestan atención a las operaciones complejas e inusualmente grandes, que no tengan un objeto económico aparente o legítimo visible, analizando sus antecedentes y propósito.
- e. Aplica procedimientos y controles internos encaminados a tener un eficaz y completo conocimiento de los clientes y sus actividades
- f. Prevee que no se realicen operaciones con individuos o entidades cuyas identidades no se puedan confirmar
- g. Verifica toda conducta u operación que asuma o realice un miembro del Consejo de administración, funcionario o empleado que pueda considerarse como inusual.
- h. No posee medidas al respecto.

19- ¿Cuáles de las siguientes medidas de seguridad informática implementa en el negocio de

- a. Medidas para control de accesos no autorizados de empleados del negocio corresponsal.
- b. Medidas para accesos no autorizados a piratas informáticos (hackers)
- c. Medidas para pérdidas debido al uso y manipulación de información confidencial del cliente.
- d. Se encuentra actualmente en la fase de implementar algunas medidas.
- e. No se encuentra implementando ninguna medida.

20- ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

- a. Establecer políticas o normas de operación
- b. Presenta procedimientos de controles internos adecuados
- c. Permitir una adecuada coordinación de las actividades
- d. Tener procedimientos escritos para control de la documentación
- e. Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
- f. Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- g. Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
- h. Mejorar procedimientos ya establecidos.
- i. Contar con una estrategia de negocio.
- j. Tener planes de continuidad de negocio.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



CUESTIONARIO SOBRE PROPUESTA DE UN MANUAL DE OPERACIONES PARA EMPRESAS QUE TRABAJAN COMO CORRESPONSALES FINANCIEROS DE BANCOS COMERCIALES, UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

DIRIGIDO A :

Profesionales autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador.

OBJETIVO:

Recabar información que permita conocer el involucramiento o interés de parte de los profesionales en contaduría pública en relación a los negocios de corresponsales financieros.

INDICACIONES: Marque con una "X" la respuesta que considere conveniente.

CONFIDENCIALIDAD:

La información suministrada en el presente cuestionario será utilizada con fines educativos y con estricta confidencialidad.

1- ¿Por qué medios ha conocido la figura de los negocios de corresponsales financieros?

- a. Leyes o normas aplicables
- b. Periódicos
- c. Revistas
- d. Noticias
- e. conferencias y/o comunicados
- f. No ha tenido la oportunidad de conocer sobre el negocios de corresponsalía.

2- ¿Cuál considera que es la normativa aplicable a los corresponsales financieros de bancos comerciales?

- a. Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales FinancieroS (NASF-01)
- b. Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo
- c. Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
- d. Código de Comercio.
- e. Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)
- f. La desconoce.

3- **¿Cuáles de las siguientes operaciones conoce que realiza un corresponsal financiero?**

- a. Colecturía de servicios públicos y privados;
- b. Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito.
- c. Desembolsos y pagos por concepto de préstamos y pagos de tarjetas de crédito.
- d. Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista
- e. Transferencias de fondos que afecten dichas cuentas
- f. Las desconoce.

4- **¿De las siguientes alternativas cuál considera de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento acerca del funcionamiento del negocio de corresponsalía ?**

- a. Llevando a cabo diplomados
- b. Capacitaciones y seminarios sobre el tema
- c. Obteniendo información de recursos bibliográficos tanto escritos como digitales
- d. Elaborar un documento que detalle los lineamientos operativos que deben seguir los administradores y corresponsales financieros en sus actividades
- e. No considera ninguna alternativa.

5- **Según su criterio profesional ¿Cuál es la principal causa por la que algunos profesionales en contaduría pública no conocen la función de los corresponsales financieros?**

- a. Poca difusión del modelo de corresponsalía financiera por parte de las entidades financieras.
- b. Escasa divulgación de la normativa técnica y legal aplicable.
- c. Restricciones que afectan el desarrollo del profesional
- d. No existen documentos de investigación relacionados al modelo del negocio de corresponsalía.
- e. Otras Especifiqué: _____

6- **A su criterio ¿Qué es lo más importante en el desempeño del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía?**

- a. La preparación técnica
- b. Aplicar las normas técnicas en concordancia con la legislación aplicable.
- c. El cumplimiento ético
- d. Ejecutar los servicios con diligencia y habilidad
- e. Otras (Especifique): _____

7- **¿De cuáles de las áreas listadas a continuación, ha recibido o recibe horas de educación continuada?**

- a. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- b. Tecnologías de Información (TI)
- c. Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)
- d. Ética profesional
- e. Control interno
- f. Impuestos
- g. Áreas especializadas (Finanzas, seguros, forense, banca, gubernamental, ONG)

8- **¿Qué tipo de capacitación ha recibido desde la puesta en funcionamiento de los corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros?**

- a. Seminarios
- b. Charlas del tema
- c. Capacitaciones internas
- d. No ha recibido.

9- **¿Qué manuales consideraría como base al realizar trabajos en negocios de corresponsalía financiera?**

- a. Manuales de controles de las transacciones.
- b. Manuales de políticas para remesas
- c. Manual de abonos, depósitos, retiros de efectivo.
- d. Manual de funcionamiento de la plataforma tecnológica.
- e. Manual de adiestramiento o instructivo.
- f. Manual de políticas internas
- g. Manual de organización
- h. Manual de contabilidad
- i. Manual general de procedimientos.
- j. Ninguno de los anteriores

10- **¿En que aspectos considera que podría apoyar la labor del auditor en la verificación del negocio de corresponsalía financiera?**

- a. Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía
- b. Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos de normativas aplicables es las operaciones del negocio de corresponsalía
- c. Evaluación de procedimientos de control implementados y resultados en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera.

- d. Cumplimiento por parte de la sociedad de sus obligaciones contractuales.
- e. Entender todos los aspectos importantes y relevantes del negocio de corresponsalía y el ambiente en que desarrolla sus actividades, el que incluye su control interno.
- f. Identificar los factores de riesgo presentes en la auditoría al nivel de estados financieros y de control interno.
- g. Evaluación de la entidad corresponsal financiero sobre el principio del negocio en marcha
- h. Identificar y evaluar los factores de riesgo que sean pertinentes a la auditoría

11- **¿En qué considera que ayudaría la existencia de un manual sobre las operaciones del negocio de corresponsalía financiera al profesional en contaduría en contaduría pública?**

- a. Obtener una información detallada y ordenada de las operaciones
- b. Detectar debilidades que habría en los procesos de operación
- c. Entendimiento claro de las respectivas responsabilidades del personal
- d. Comprobar la adecuada organización de actividades.
- e. Establecimiento de funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realiza el negocio
- f. Ofrecer servicios de consultoría o asesoría.
- g. No ayudaría

12- **¿Estarían dispuesto a utilizar un manual de operación que le brinde orientación en las actividades que realiza la administración, en los servicios provenientes de corresponsalía financiera?**

- a. Definitivamente sí
- b. Probablemente
- c. Indeciso
- d. Probablemente no
- e. Definitivamente no

Anexo 3: Análisis de los resultados obtenidos

a) Tabulación de cuestionarios dirigidos a empresas dedicadas a realizar la actividad de corresponsalía financiera de bancos comerciales.

1. ¿Cuáles de los siguientes modelos de negocios de Corresponsalía efectúa?

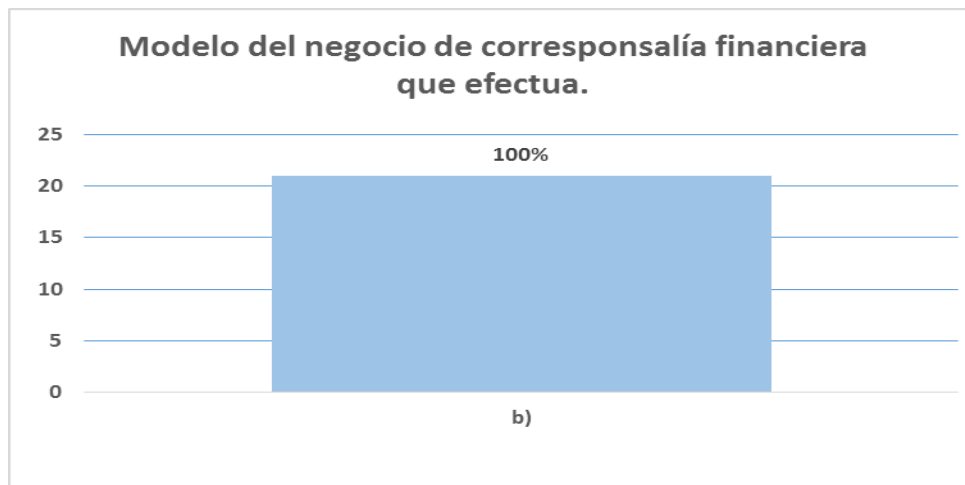
Objetivo: Conocer el tipo actividad está realizando a través del modelo de corresponsalía.

Tabla A.1

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
b)	21	100%
Total	21	100 %

Opciones	Respuestas
a)	Administradores de corresponsales financieros
b)	Corresponsales financieros

Grafica A.1



Análisis: El 100% de los negocios de corresponsalía financiera en estudio, manifestaron estar operando como corresponsal financiero de bancos comerciales.

2. ¿Hace cuánto tiempo viene desarrollando operaciones de corresponsalía financiera?

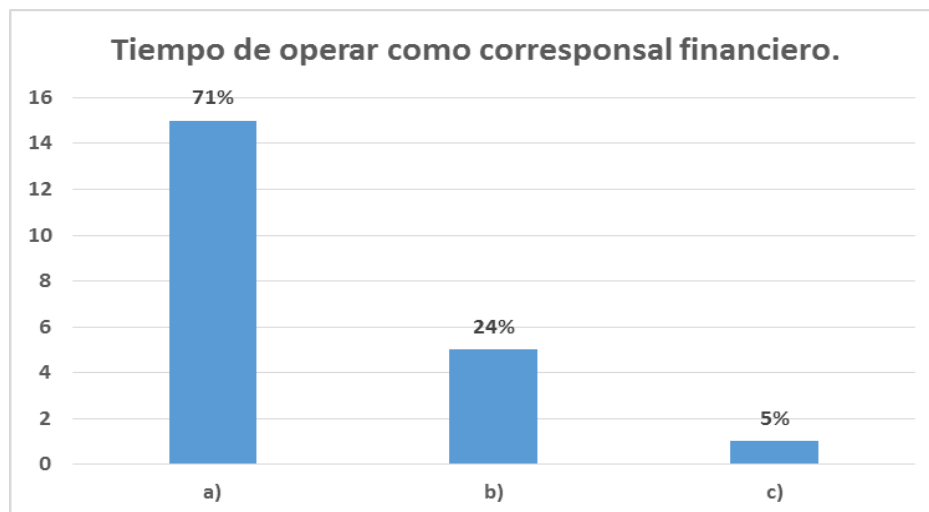
Objetivo: Conocer el grado de conocimiento de la normativa aplicable al servicio de corresponsalía financiera, cuando se preste el servicio como asesor.

Tabla A.2

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	15	71%
b)	5	24%
c)	1	5%
Total	21	100%

Opciones	Respuestas
a)	Menos de 6 meses
b)	de 6 meses a un año
c)	de uno a dos años
d)	más de dos años

Grafica A.2



Análisis: El 71.4% de los corresponsales financieros manifestaron que tienen menos de seis meses de operar, mientras el 23.8% tiene de seis meses a un año, y el 4,8% de uno a dos años.

3. ¿Cuál es la motivación principal por la que se decidió iniciar la actividad de corresponsalía financiera?

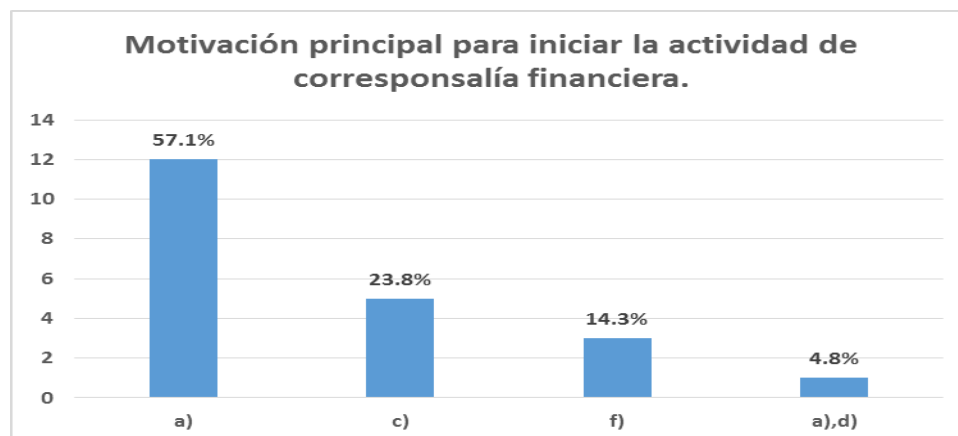
Objetivo: Conocer el grado de conocimiento e interés que tiene el profesional de contaduría pública en la nueva figura de corresponsalía financiera.

Tabla A.3

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	12	57.1%
c)	5	23.8%
f)	3	14.3%
a), d)	1	4.8%
Total	21	100%

Opciones	Respuestas
a)	Obtener mayores ingresos
b)	La entidad bancaria le brindo información oportuna de cómo funciona el modelo de negocio de corresponsalía y le pareció innovador.
c)	Le pareció una buena oportunidad para crecer su negocio.
d)	Es un negocio poco conocido y no hay mucha competencia.
e)	Existen buenas comisiones por parte de los bancos.
f)	Es una forma de atraer clientes en las actividades propias del negocio que se dedica por medio de la labor de corresponsalía financiera.

Grafica A.3



Análisis: De la población encuestada un 57.1% se motivó a iniciar operaciones como corresponsal financiero para obtener mayores ingresos, el 38.1% de los encuestados, desglosado en 23.8% y 14.3% cuya motivación manifestaron que era una oportunidad para atraer nuevos clientes en las actividades propias y de esa forma crecer en su negocio. Por lo que, el 4.8% para obtener mayores ingresos y porque le pareció un modelo innovador en el mercado.

4. ¿Qué áreas de las mencionadas a continuación se encargan de la administración y control en el negocio de corresponsalía financiera?

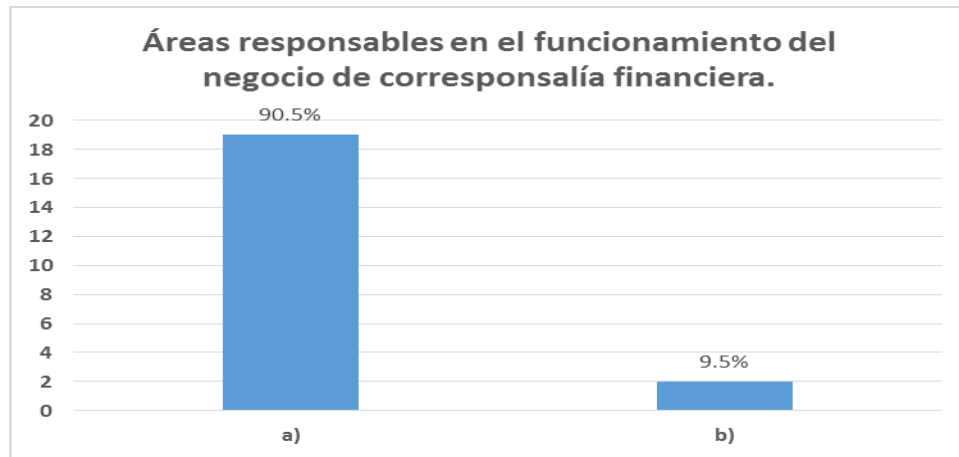
Objetivo: Identificar las áreas responsables en el funcionamiento de las actividades de corresponsalía.

Tabla A.4

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	19	90.5%
b)	2	9.5%
Total	21	100%

Opciones	Respuestas
a)	Administración
b)	Gerencia general
c)	Auditoría interna
d)	Contabilidad
e)	Otros (Especifique): _____

Grafica A.4



Análisis: El 90.5% de los encuestados manifiestan que el área a cargo del negocio de corresponsalía financiera es la administración. Por lo que el 9.5% dice ser la gerencia general.

5. ¿Qué profesión posee la persona encargada de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera?

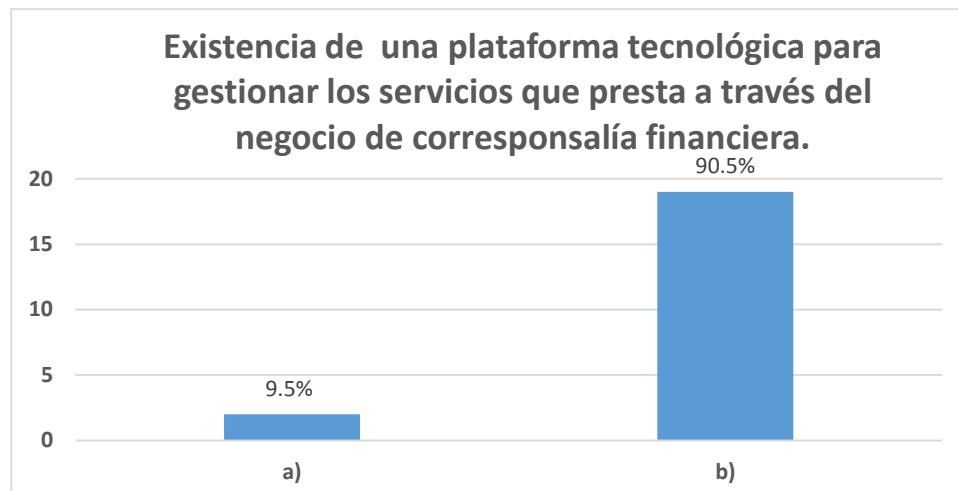
Objetivo: Identificar si el negocio de corresponsalía financiera cuenta con una plataforma tecnológica para el desempeño de sus actividades.

Tabla A.5

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	2	9.5%
b)	19	90.5%
Total	21	100%

Opciones	Respuestas
a)	Si cuenta con plataforma tecnológica propia
b)	Si cuenta con una plataforma tecnológica, pero es propiedad del banco
c)	Si cuenta con una plataforma tecnológica a través de outsourcing
d)	No cuenta con la plataforma tecnológica.

Grafica A.5



Análisis: El 90.5% de los encuestados manifiestan que, si cuenta con una plataforma tecnológica, pero es propiedad del banco, sin embargo, el 9.5% restante dice contar con una plataforma propia del negocio del corresponsal.

6. ¿Qué profesión posee la persona encargada de la plataforma tecnológica donde se realizan las transacciones de corresponsalía financiera?

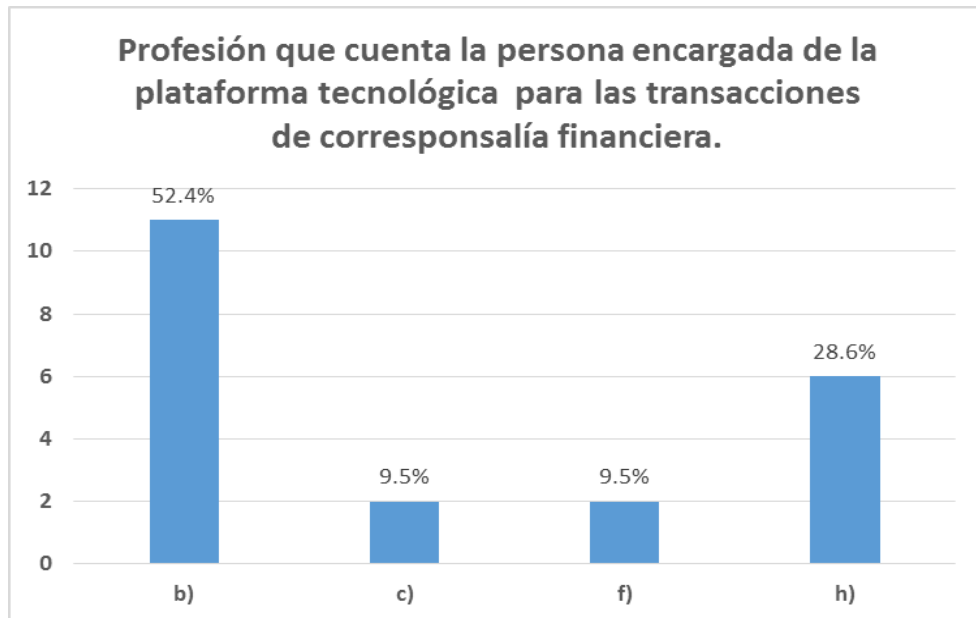
Objetivo: Determinar si la persona encargada de la plataforma tecnológica cuenta con una profesión específica para el buen desempeño de sus responsabilidades.

Tabla A.6

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
b)	11	52.4%
c)	2	9.5%
f)	2	9.5%
h)	6	28.6%
Total	21	100%

Opciones	Respuestas
a)	Profesional de Contabilidad
b)	Profesional de Administración
c)	Bachiller contable.
d)	Bachiller General
e)	Ingeniero Industrial.
f)	Técnico en ingeniería en sistema
g)	Ingeniero en sistemas
h)	No posee profesión
i)	No aplica

Grafica A.6



Análisis: Del total de encuestados en cuanto a la profesión que posee el encargado de la plataforma tecnológica existe un 52.4% profesionales en administración, no obstante, existe un 28.6% que no poseen profesión. Y el 20% restante distribuido entre bachiller contable y técnico en ingeniería en sistemas, por lo que la eficiencia de la plataforma será de acuerdo al manejo adecuado y oportuno que el encargado de esta realice.

7. ¿De las siguientes medidas preventivas cuáles considera que deben cumplirse en las operaciones como negocio de corresponsalía?

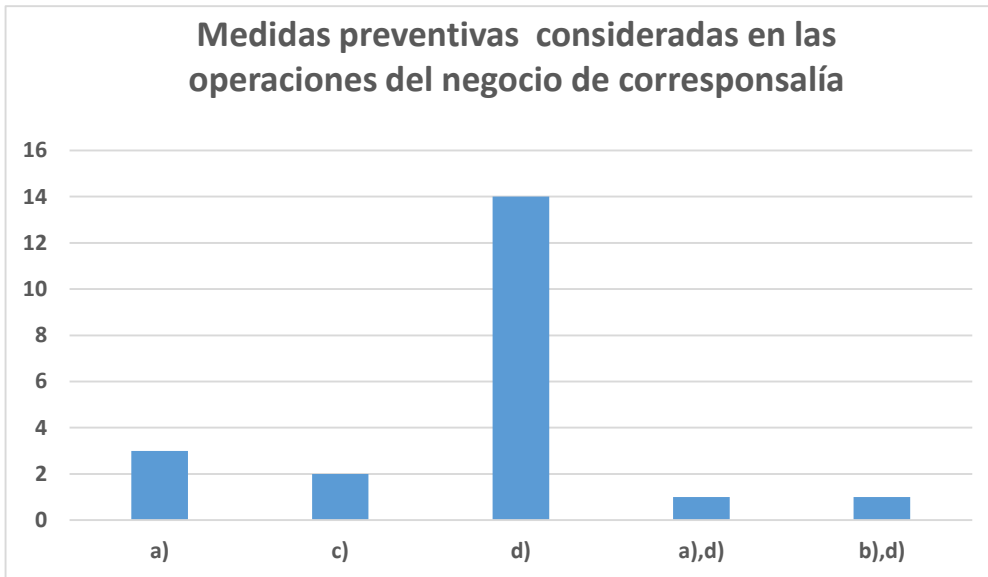
Objetivo: Determinar las medidas preventivas que se consideran en las operaciones del negocio de corresponsalía.

Tabla A.7

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	3	14.3%
c)	2	9.5%
d)	14	66.7%
a),d)	1	4.8%
b),d)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Poseer un sistema de registro de transacciones u operaciones.
b)	Debida diligencia con el cliente.
c)	Describir las operaciones a través de un manual de procedimientos
d)	Tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúan

Grafica A.7



Análisis: El 66.7% considera como medidas preventivas el tener definidos los límites máximos de montos por operación que los clientes efectúa, un 14.3% indica como medida preventiva un contar con un sistema de registro de transacciones u operaciones, adicionalmente un 9.5% manifiesta que el tener descritas las operaciones a través de un manual de procedimientos, se tendría una herramienta de prevención para las operaciones a realizar de manera cotidiana en el negocio de correspondalía. El 9.6% restante coincide en tener definidos límites máximos de los montos, el poseer un sistema de registro y la contar con la descripción de las operaciones a través de un manual.

8. ¿De las siguientes alternativas cuál considera de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento acerca del funcionamiento del negocio de corresponsalía?

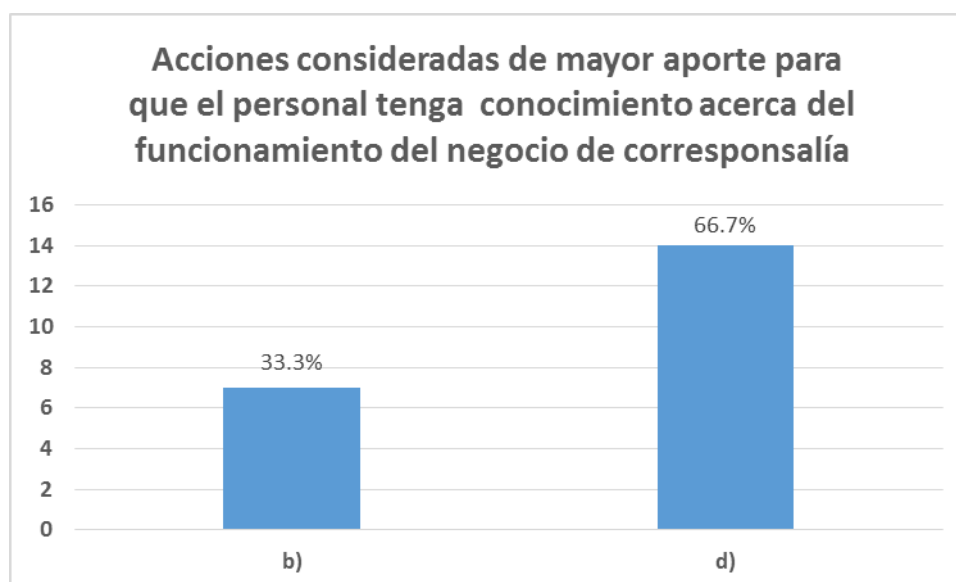
Objetivo: Identificar cuales acciones considera el corresponsal financiero para mantener informado y capacitado al personal responsable en el negocio de corresponsalía.

Tabla A.8

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
b)	7	33.3%
d)	14	66.7%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Llevando a cabo diplomados
b)	Capacitaciones y seminarios sobre el tema
c)	Obteniendo información de recursos bibliográficos tanto escritos como digitales
d)	Facilitándole manuales de operación que contenga lineamientos necesarios sobre área específicas a desempeñar en el negocio de corresponsalía financiera.

Grafica A.8



Análisis: Al 66.7% de la población creen de mayor aporte para el conocimiento del negocio de corresponsalía el facilitar al personal manuales de operación que contenga lineamientos necesarios sobre transacciones específicas a desempeñar a diario. El resto 33.3% manifiestan de aporte el impartir capacitaciones o seminarios en relación al tema, considerando que es mejor que exista una amplia comprensión en área concretas dentro del negocio para lograr mejor eficacia y eficiencia en la realización de las operaciones u servicios prestados a los clientes.

9. ¿Qué normativa técnica especial considera que es aplicable específicamente a las actividades del negocio de corresponsales financieros?

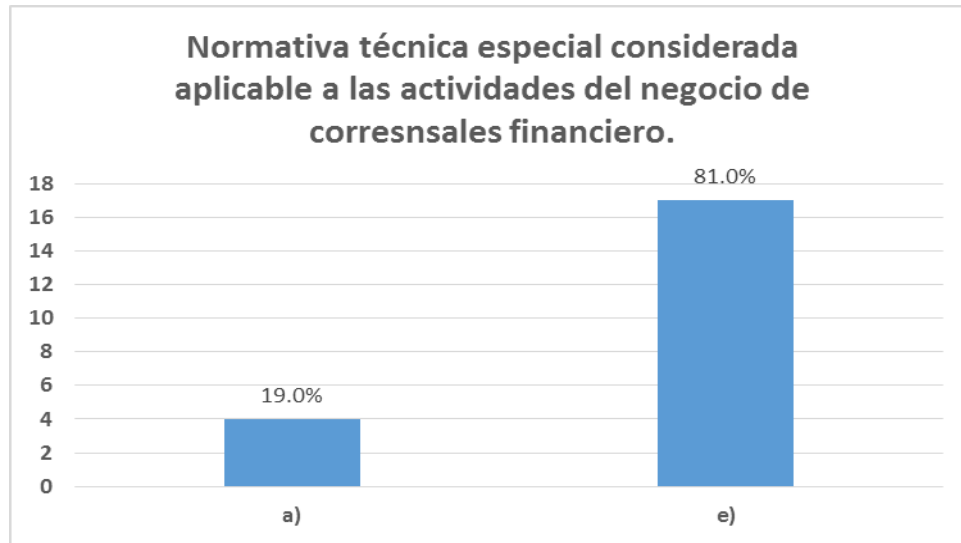
Objetivo: Identificar si los corresponsales financieros conocen de la normativa técnica que los regula como modelo de corresponsalía financiera.

Tabla A.9

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	4	19.0%
e)	17	81.0%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01).
b)	Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
c)	Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos
d)	Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos
	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de corresponsales financieros (NASF-03).
	Otras (Especifique): _____

Grafica A.9



Análisis: El 81.0% de los encuestados coinciden que las Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y Administradores de corresponsales financieros (NASF-03) son las específicas para los corresponsales financieros. No obstante, hay un 19.0% que dice ser las Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-01). Si bien la mayoría conoce la norma técnica especial; existe aún quienes no están actualizados con las nuevas reformas.

10. ¿Qué tan frecuentes son las visitas de seguimiento por parte de la institución bancaria, en relación a verificar las obligaciones como corresponsal financiero?

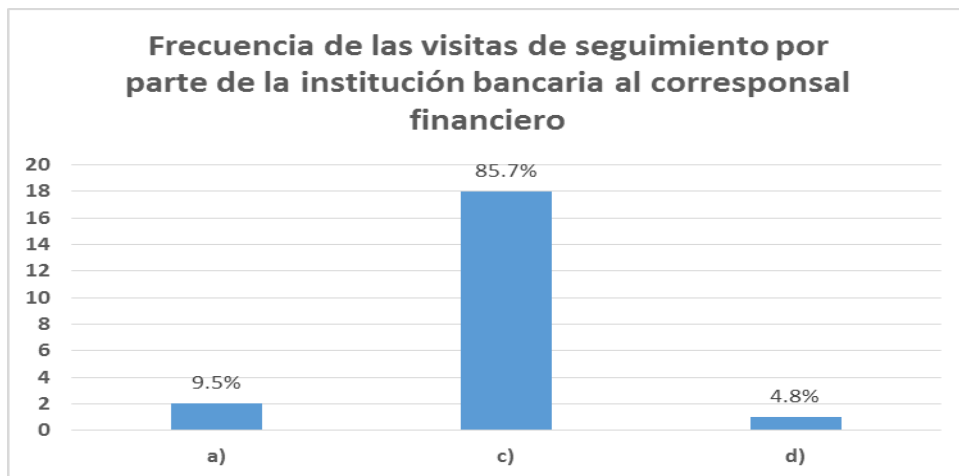
Objetivo: Constatar con que frecuencia se dan visitas de seguimiento de las operaciones en los corresponsales financieros por parte de las entidades bancarias.

Tabla A.10

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	2	9.5%
c)	18	85.7%
d)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Semanal
b)	Quincenal
c)	Mensual
d)	Cada dos meses
e)	Cada mes
f)	Cada año
g)	Nunca

Grafica A.10



Análisis: El 85.7% de los negocios de corresponsales manifestaron que las visitas de seguimiento por parte de la institución bancaria para verificar sus obligaciones son mensualmente. El 9.5% exponen que se realizan las visitas semanalmente, y el 4.8% restante expresa que se hacen cada dos meses. Por tanto, si hay seguimiento por parte de los bancos; no obstante, debería ser más continua.

11. ¿Cómo corresponsal qué tipo de transacciones de las estipuladas en el contrato de corresponsalía financiera realiza con más frecuencia?

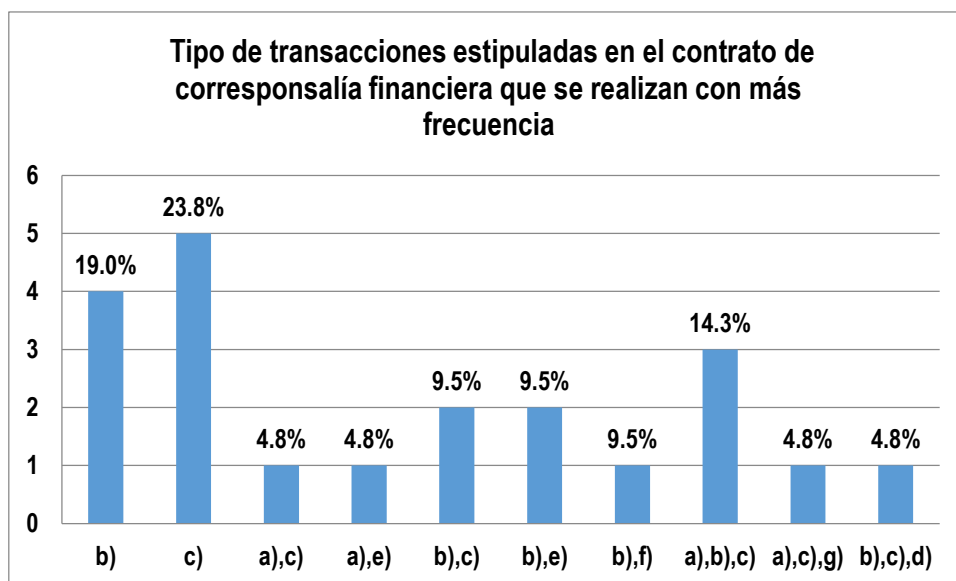
Objetivo: Identificar las operaciones que realizan con más frecuencia como negocio de corresponsalía.

Tabla A.11

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
b)	4	19.0%
c)	5	23.8%
a),c)	1	4.8%
a),e)	1	4.8%
b),c)	2	9.5%
b),e)	2	9.5%
b),f)	1	4.8%
a),b),c)	3	14.3%
a),c),g)	1	4.8%
b),c),d)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Pago de servicios en efectivo o con tarjeta de crédito
b)	Depósitos y retiros en efectivo relacionados con cuentas corrientes, de depósitos de ahorro o a término.
c)	Desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.
d)	Recolección de documentación e información relacionada con la apertura de depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a término
e)	Pago de remesas
f)	Consulta de saldos y movimientos
g)	Otras (Especifique): _____

Grafica A.11



Análisis: En relación con el tipo de transacciones que más realizan los corresponsales financieros, hay un 23.8% de los encuestados que exponen que son los desembolsos y recaudos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito; como también el 19.0% dicen ser los depósitos y retiros en efectivo relacionados con cuentas corrientes, de depósitos de ahorro. Asimismo, hay un 14.3% de los encuestados que realizan las dos transacciones anteriores y el pago de servicios en efectivo o con tarjeta de crédito. De manera que existe una gama de transacciones que se realizan como corresponsal financiero; adaptadas siempre dentro de los límites expuestos por los bancos comerciales de los cuales son sus corresponsales financieros.

12. ¿La entidad cuenta con un manual de operación que describa los procedimientos de control interno, políticas, confiabilidad de la información financiera y administrativa?

Seleccione cuál es su situación actualmente.

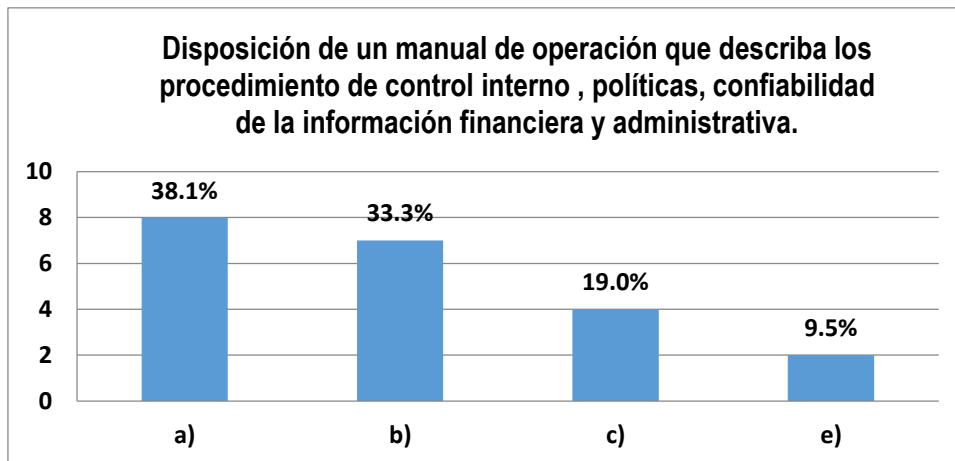
Objetivo: Identificar si se cuenta con un manual de operaciones como negocio de corresponsalía financiera.

Tabla A.12

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	8	38.1%
b)	7	33.3%
c)	4	19.0%
e)	2	9.5%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Se cuenta con un manual de operación debidamente aprobado por la administración.
b)	No se cuenta con un manual de operación que contenga procedimientos específicos.
c)	Actualmente se hace necesario que se implemente un manual de operación
d)	El manual de operación que se posee no está actualizado.
e)	El manual de operación con que se cuenta no está acorde a los procedimientos realizados en el negocio de corresponsalía financiera.

Grafica A.12



Análisis: Los resultados de la población objeto muestran que con un 38% si cuentan con un manual de operación aprobado por la administración, así mismo el 33% de los encuestados manifiestan que no se cuenta con un manual de operaciones que contenga procedimientos específicos por otra parte el 19% manifestó que actualmente se hace necesario que se implemente un manual de operación y con un 10% sostiene que manual de operación con que se cuenta no está acorde a los procedimientos realizados en el negocio de corresponsalía financiera.

13. ¿Cuáles de los siguientes manuales de operación posee para el negocio de corresponsalía financiera?

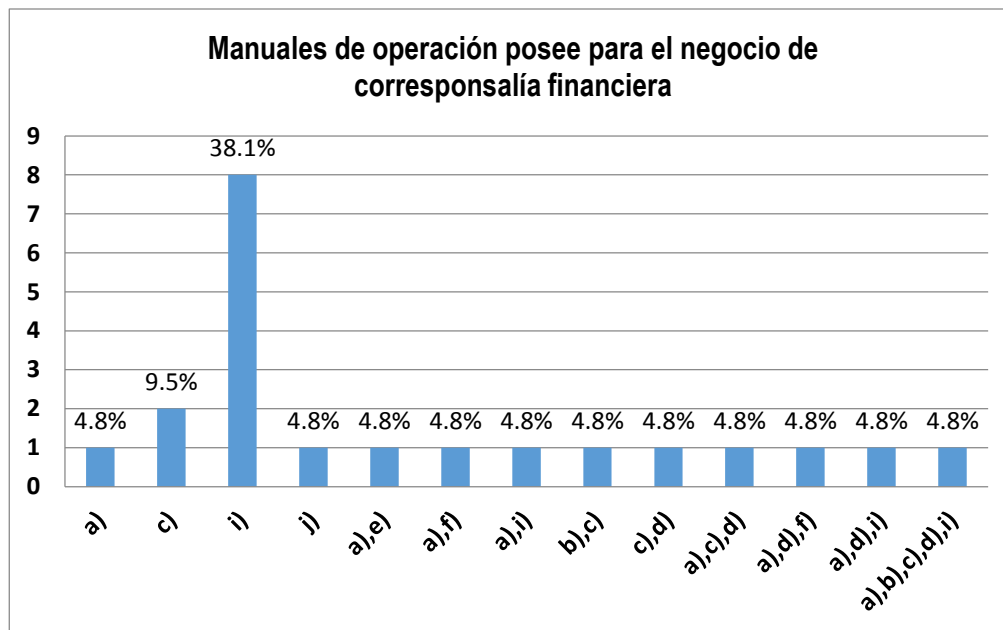
Objetivo: Constatar si se posee manuales de operación como corresponsal financiero.

Tabla A.13

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	1	4.8%
c)	2	9.5%
i)	8	38.1%
j)	1	4.8%
a),e)	1	4.8%
a),f)	1	4.8%
a),i)	1	4.8%
b),c)	1	4.8%
c),d)	1	4.8%
a),c),d)	1	4.8%
a),d),f)	1	4.8%
a),d),i)	1	4.8%
a),b),c),d),i)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Manuales de controles de las transacciones.
b)	Manuales de políticas para remesas
c)	Manual de abonos, depósitos, retiros de efectivo.
d)	Manual de funcionamiento de la plataforma tecnológica.
e)	Manual de adiestramiento o instructivo.
f)	Manual de políticas internas
g)	Manual de organización
h)	Manual de contabilidad
i)	Manual general de procedimientos.
j)	No posee manuales

Grafica A.13



Análisis: El 100% de los negocios corresponsales dicen contar un manual, el 38.1% de estos posee un manual general de procedimientos, el resto de los encuestados coinciden que con el manual que cuentan, es el manual de control de transacciones, de abonos y depósitos, retiros de efectivo.

14. ¿Qué tipos de políticas de operación tiene como negocio corresponsal para realizar las transacciones financieras?

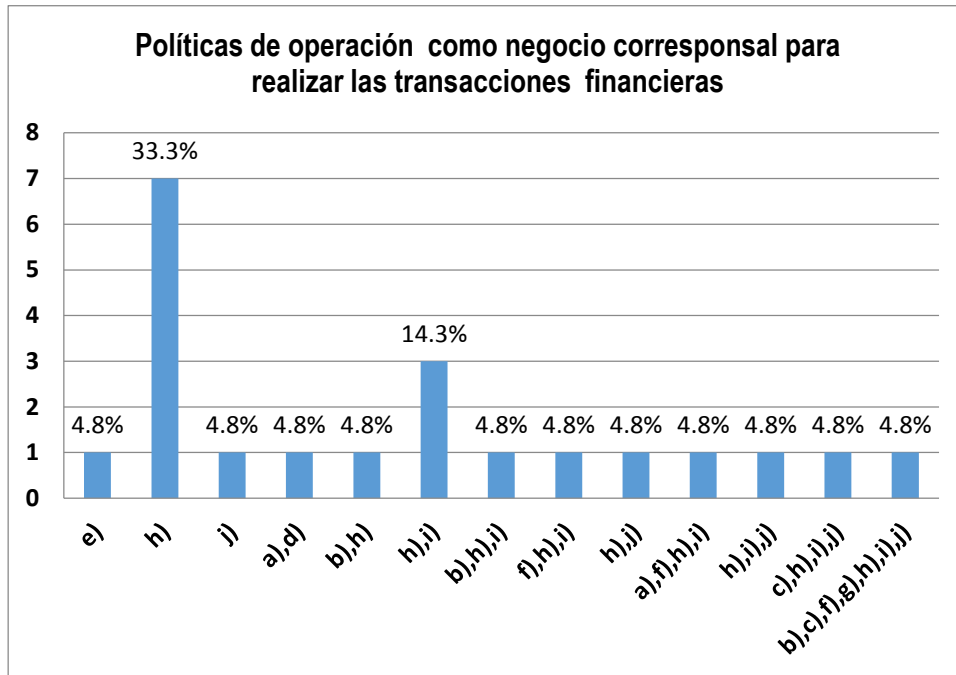
Objetivo: Identificar los tipos de política para efectuar las operaciones como corresponsal financiero.

Tabla A.14

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
e)	1	4.8%
h)	7	33.3%
j)	1	4.8%
a),d)	1	4.8%
b),h)	1	4.8%
h),i)	3	14.3%
b),h),i)	1	4.8%
f),h),i)	1	4.8%
h),j)	1	4.8%
a),f),h),i)	1	4.8%
h),i),j)	1	4.8%
c),h),i),j)	1	4.8%
b),c),f),g),h),i),j)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Política de desembolso de prestamos
b)	Políticas de retiro de efectivo de cuenta corriente y de ahorro
c)	Políticas de pago de créditos en efectivo, con tarjetas, o con cheques de cualquier institución
d)	Política sobre límites en operaciones de remesas familiares
e)	Políticas de depósitos en efectivo o cheques de la institución bancaria.
f)	Política de la cantidad máxima de transacciones diarias por cliente
g)	Políticas sobre monto máximo de cada transacción
h)	Políticas de transacciones de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA,)
i)	Políticas de los abonos y retiros de cuenta o tarjetas de crédito
j)	Política de validación de la transacción

Grafica A.14



Análisis: De los corresponsales financieros encuestados el 33.3% tiene definido como políticas para efectuar las transacciones financieras de colecturía (CAESS, DEL SUR, ANDA, TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, FSV Y RECARGAS CLARO Y TELEFÓNICA,), el 14.3% manifiestan tener la política de abonos y retiros de cuenta o tarjeta de crédito. El porcentaje restante poseen diversas políticas entre las antes mencionadas y otras tales como: políticas de retiro de efectivo de cuenta corriente y de ahorro, políticas sobre monto máximo de cada transacción, política de validación de la transacción, entre otras.

15. ¿Cuáles de los riesgos detallados a continuación considera que se encuentran inmersos en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera?

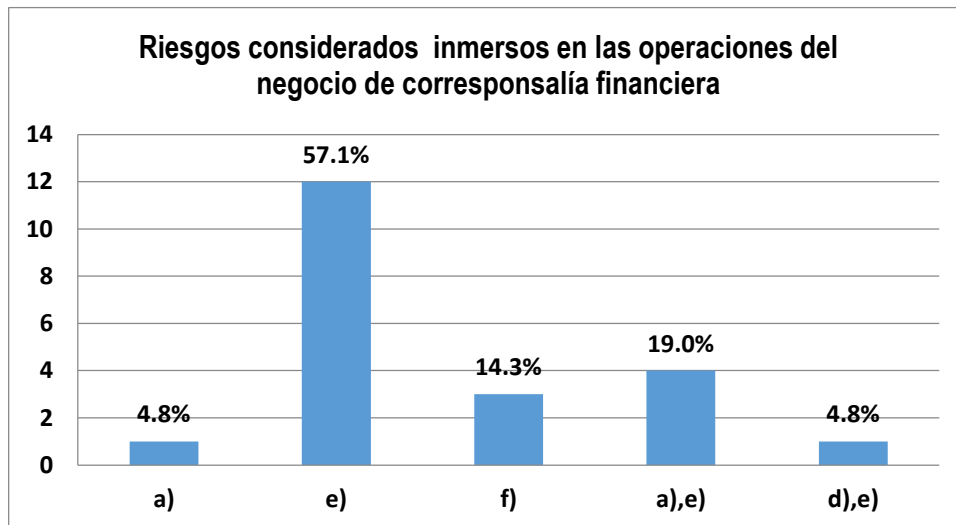
Objetivo: Identificar los riesgos a los cuales están expuestos ejerciendo la función como corresponsal financiero.

Tabla A.15

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	1	4.8%
e)	12	57.1%
f)	3	14.3%
a),e)	4	19.0%
d),e)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Riesgo relacionado al recurso humano
b)	Riesgo operativo producto por falta de manuales de procedimientos.
c)	Riesgos en la tecnología de la información
d)	Riesgos de fraudes internos
e)	Riesgos legales
f)	No se tiene un riesgo identificado

Grafica A.15



Análisis: La mayor parte de los corresponsales financieros consideran que el riesgo que se encuentra inmerso en las operaciones del negocio es el riesgo legal; al no poderse cumplir con el acuerdo contractual realizado con el banco comercial. El 19% concuerda que es el riesgo

relacionado al recurso humano; esto como consecuencia de la falta de capacitación que pudiere incurrir en el personal, el 14.3% no tiene un riesgo identificado.

16. ¿Cuál de los siguientes factores considera que representan un riesgo al que se expone los corresponsales financieros o Administradores de corresponsales Financieros cuando presta servicios a sus clientes?

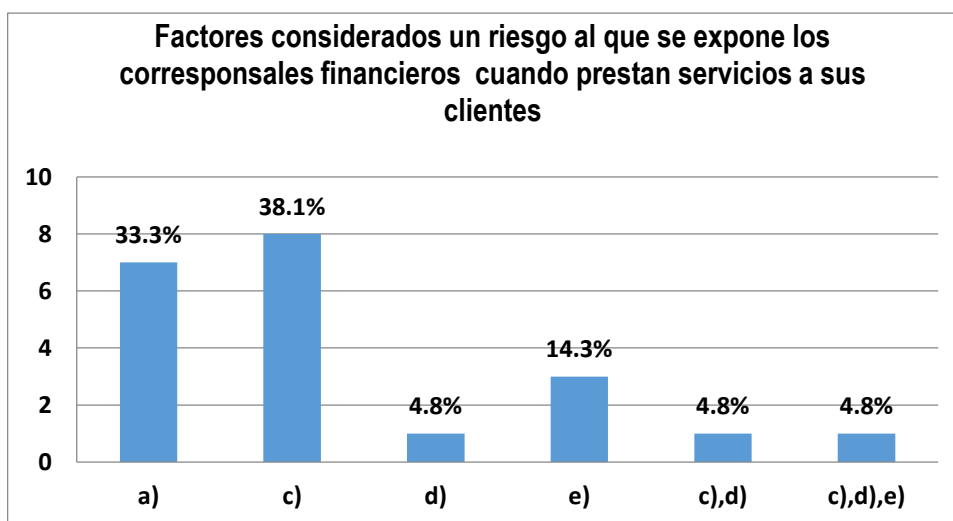
Objetivo: Determinar los factores que a consideración de los corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros representan un riesgo al realizar sus operaciones o al prestar servicios a sus clientes.

Tabla A.16

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	7	33.3%
c)	8	38.1%
d)	1	4.8%
e)	3	14.3%
c),d)	1	4.8%
c),d),e)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Transacciones de clientes no autorizadas
b)	Personal a cargo de la verificación de las transacciones no lo haga correctamente.
c)	Los clientes no estén debidamente educados sobre medidas de seguridad
d)	Anulación de transacciones que previamente autorizaron los clientes.
e)	Fallas en la plataforma tecnológica al momento de efectuar las operaciones.

Grafica A.16



Análisis: Del 100% de los corresponsales financieros, la mayoría expresó que los clientes no están debidamente educados sobre medidas de seguridad relacionadas al modelo de corresponsalía, un 33.33% considera como factor de riesgo en la prestación de servicios a sus clientes las transacciones de clientes no autorizadas, mientras que un 14.3% indica que son las fallas en la plataforma tecnológica al momento de efectuar las operaciones.

17. ¿Qué factores considera que afectan la seguridad al entorno de los corresponsales financieros?

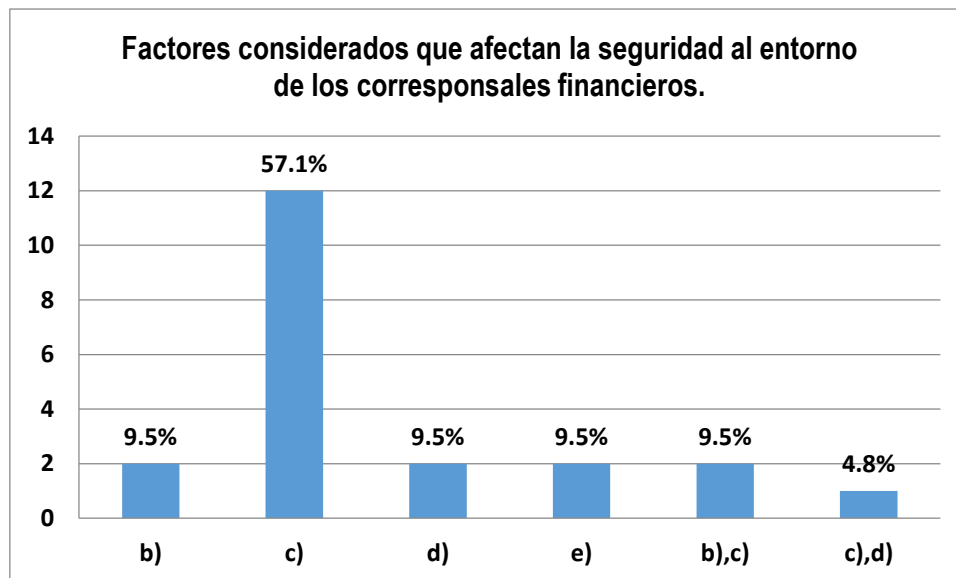
Objetivo: Conocer los factores que afectan la seguridad en torno a las actividades de las operaciones como negocio de corresponsalía.

Tabla A.17

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
b)	2	9.5%
c)	12	57.1%
d)	2	9.5%
e)	2	9.5%
b),c)	2	9.5%
c),d)	1	4.8%
Total	21	100.00%

Opciones	Respuestas
a)	Falta de vigilancia privada por parte de la entidad
b)	No existe cerca algún puesto policial
c)	Temor de la entidad a ser víctima de extorsión
d)	Aprensión a ser víctima de asalto por falta de seguridad.
e)	Considera que no existe algún riesgo

Grafica A.17



Análisis: En relación a las medidas que toma el negocio de corresponsalía respecto a al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo; el 28.6% de estos exponen que verifican toda conducta u operación ya sea que la realice un miembro del consejo de administración, como un funcionario o

empleado que pueda considerarse como sospechosa. Otros dicen identificar los riesgos de lavado de dinero y desarrolla políticas. Sin embargo hay unos que no posee medidas al respecto.

18. ¿Qué medidas toma el encargado del negocio de corresponsalía financiera para evaluar los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

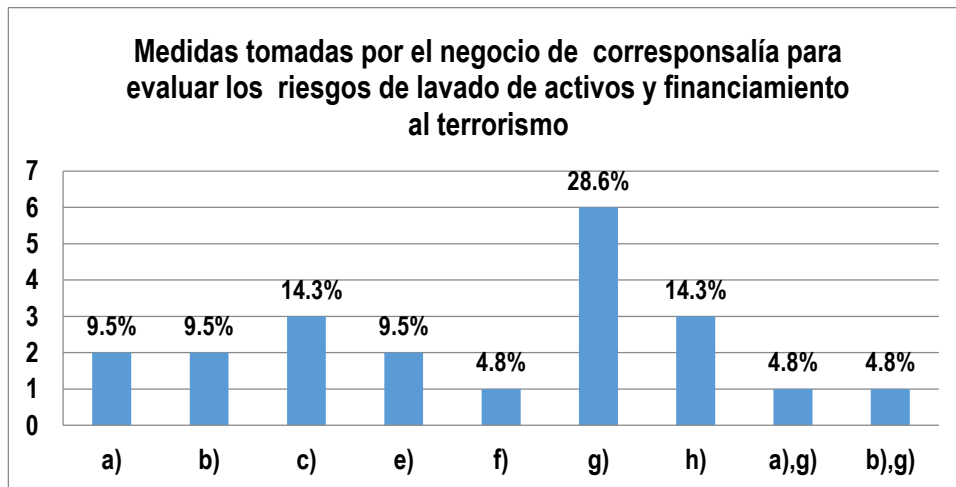
Objetivo: Identificar las medidas de la administración en relación a los riesgos del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

Tabla A.18

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	2	9.5%
b)	2	9.5%
c)	3	14.3%
e)	2	9.5%
f)	1	4.8%
g)	6	28.6%
h)	3	14.3%
a),g)	1	4.8%
b),g)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Cuenta con las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo el trabajo
b)	Se tiene un plan estratégico dada la complejidad de las operaciones
c)	Identifica los riesgos de lavado de dinero y desarrolla políticas
d)	Prestan atención a las operaciones complejas e inusualmente grandes, que no tengan un objeto económico aparente o legítimo visible, analizando sus antecedentes y propósito.
e)	Aplica procedimientos y controles internos encaminados a tener un eficaz y completo conocimiento de los clientes y sus actividades
f)	Prevé que no se realicen operaciones con individuos o entidades cuyas identidades no se puedan confirmar
g)	Verifica toda conducta u operación que asuma o realice un miembro del Consejo de administración, funcionario o empleado que pueda considerarse como inusual.
h)	No posee medidas al respecto.

Grafica A.18



Análisis: De los corresponsales encuestados el 52.4% implementan como medidas de seguridad informática el control de accesos no autorizados de empleados del negocio corresponsal, el resto expresa utilizar medidas para accesos no autorizados a piratas informáticos (hackers); también aplican medidas para pérdidas debido al uso y manipulación de información confidencial del cliente, una pequeña parte dicen encontrarse en la fase de implementar algunas medidas o no cuentan con ninguna medida.

19. ¿Cuáles de las siguientes medidas de seguridad informática implementa en el negocio de corresponsal financiero?

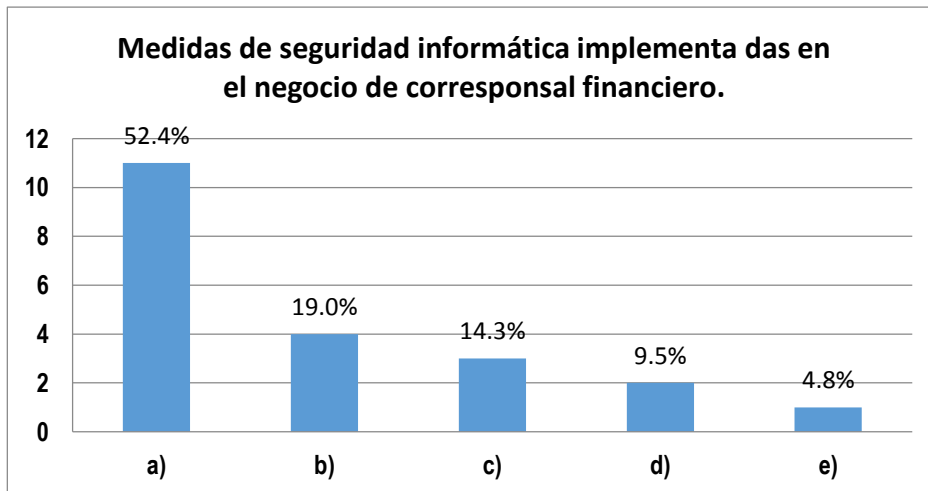
Objetivo: Identificar las medidas de seguridad implementadas en el negocio de corresponsalía.

Tabla A.19

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	11	52.4%
b)	4	19.0%
c)	3	14.3%
d)	2	9.5%
e)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Medidas para control de accesos no autorizados de empleados del negocio corresponsal.
b)	Medidas para accesos no autorizados a piratas informáticos (hackers)
c)	Medidas para pérdidas debido al uso y manipulación de información confidencial del cliente.
d)	Se encuentra actualmente en la fase de implementar algunas medidas.
e)	No se encuentra implementando ninguna medida.

Grafica A.19



Análisis: De los corresponsales encuestados el 52.4% implementan como medidas de seguridad informática el control de accesos no autorizados de empleados del negocio corresponsal, el resto expresa utilizar medidas para accesos no autorizados a piratas informáticos (hackers); también aplican medidas para perdidas debido al uso y manipulación de información confidencial del cliente, una pequeña parte dicen encontrarse en la fase de implementar algunas medidas o no cuentan con ninguna medida.

20. ¿En qué manera considera que contribuiría la elaboración de un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos para la operatividad del negocio basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas a las actividades financieras a realizar como corresponsal financiero?

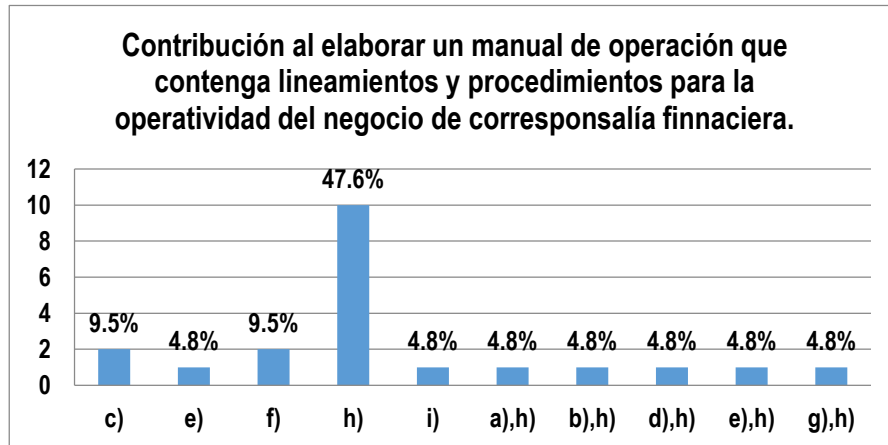
Objetivo: Conocer en que contribuiría un manual de operaciones en el negocio de corresponsalía para la realización de sus actividades.

Tabla A.20

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
c)	2	9.5%
e)	1	4.8%
f)	2	9.5%
h)	10	47.6%
i)	1	4.8%
a),h)	1	4.8%
b),h)	1	4.8%
d),h)	1	4.8%
e),h)	1	4.8%
g),h)	1	4.8%
Total	21	100.0%

Opciones	Respuestas
a)	Establecer políticas o normas de operación
b)	Presenta procedimientos de controles internos adecuados
c)	Permitir una adecuada coordinación de las actividades
d)	Tener procedimientos escritos para control de la documentación
e)	Proporcionar las funciones específicas a realizar por el personal
f)	Referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
g)	Auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal.
h)	Mejorar procedimientos ya establecidos.
i)	Contar con una estrategia de negocio.
j)	Tener planes de continuidad de negocio.

Grafica A.20



Análisis: Del 100% de los encuestados la mayoría indicó que un manual de operación que contenga lineamientos y procedimientos basados en las normativas técnicas y las leyes relacionadas en las actividades financieras le ayudaría a mejorar procedimientos ya establecidos, mientras que el 19.0% distribuido en 9.5% que lo tomaría como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento, y el otro 9.5% considera que le permitiría una adecuada coordinación de las actividades. El resto lo consideran ya sea para establecer políticas o normas de operación, el presenta procedimientos de controles internos adecuados, entre otras.

b) Tabulación de cuestionarios dirigidos a profesionales autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador.

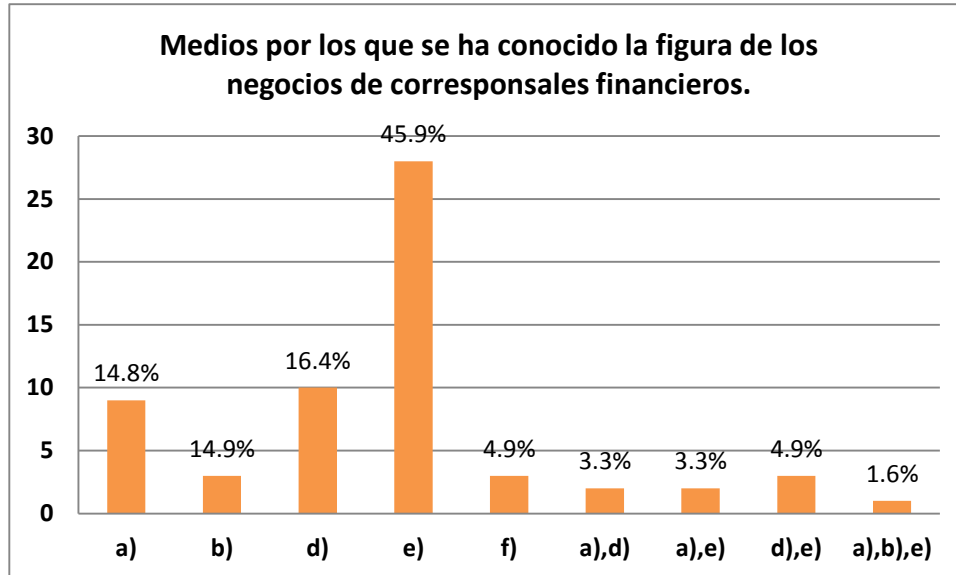
1. ¿Cuáles de los siguientes modelos de negocios de Corresponsalía efectúa?

Objetivo: Conocer el grado de difusión de la nueva figura de negocio de corresponsalía financiera.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	9	14,8%
b)	3	4,9%
d)	10	16,4%
e)	28	45,9%
f)	3	4,9%
a),d)	2	3,3%
a),e)	2	3,3%
d),e)	3	4,9%
a),b),e)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Leyes o normas aplicables
b)	Periódicos
c)	Revistas
d)	Noticias
e)	conferencias y/o comunicados
f)	No ha tenido la oportunidad de conocer sobre el negocios de corresponsalía.

Grafica A.1



Análisis:

De los profesionales encuestados según los resultados obtenidos se pudo observar que la mayoría de estos ha conocido la figura de los negocios de corresponsales financieros a través de conferencias y comunicados; seguidamente hay un grupo de profesionales que ha conocido de dicha figura de corresponsalía por difusiones a través de Leyes y normas aplicables, noticias, periódicos y revistas; mientras que hay una pequeña fracción de ellos que aseguran no haber tenido la oportunidad de conocer sobre los corresponsales.

2. ¿Cuál considera que es la normativa aplicable a los corresponsales financieros de bancos comerciales?

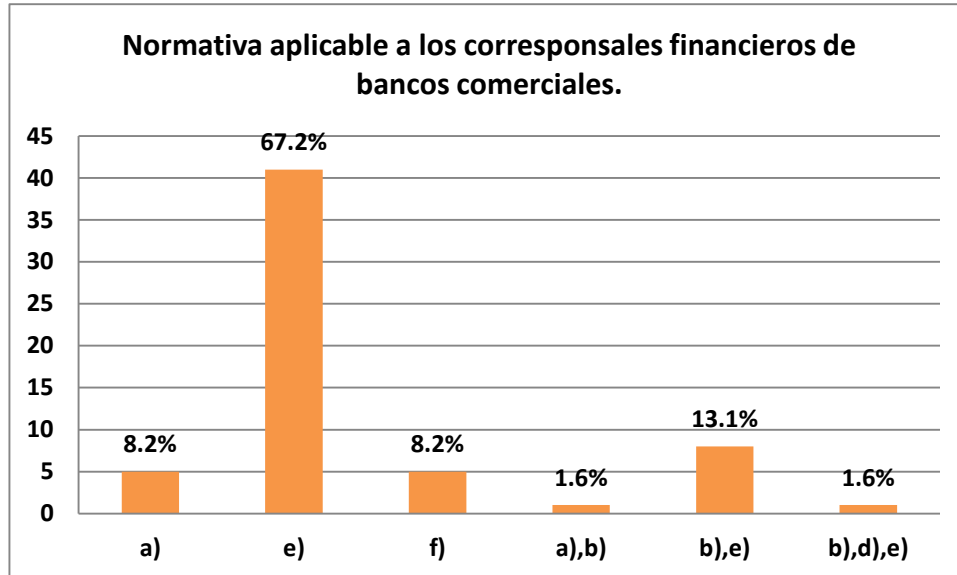
Objetivo: Comprender el grado de conocimiento que tienen los profesionales en contaduría pública, de la normativa técnica aplicable a los negocios de corresponsalía financiera.

Tabla A.2.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	5	8,2%
e)	41	67,2%
f)	5	8,2%
a),b)	1	1,6%
b),e)	8	13,1%
b),d),e)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financiero (NASF-01)
b)	Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo
c)	Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera (UIF).
d)	Código de Comercio.
e)	Normas Técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de Corresponsales Financieros y de Administradores de Corresponsales Financieros (NASF-03)
f)	La desconoce.

Grafica A.2



Análisis:

Según la mayoría de los profesionales en contaduría pública encuestados consideran que el que la normativa aplicable a los corresponsales financieros son las Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros (NASF-03), mientras tanto hay profesionales que consideran como normativa aplicable a los corresponsales financieros la Ley contra el lavado de dineros y de activos y financiamiento al terrorismo; dadas las operaciones y servicios prestados por el corresponsal. Asimismo, hay una pequeña cantidad de estos que desconoce dicha normativa.

3. ¿Cuáles de las siguientes operaciones conoce que realiza un corresponsal financiero?

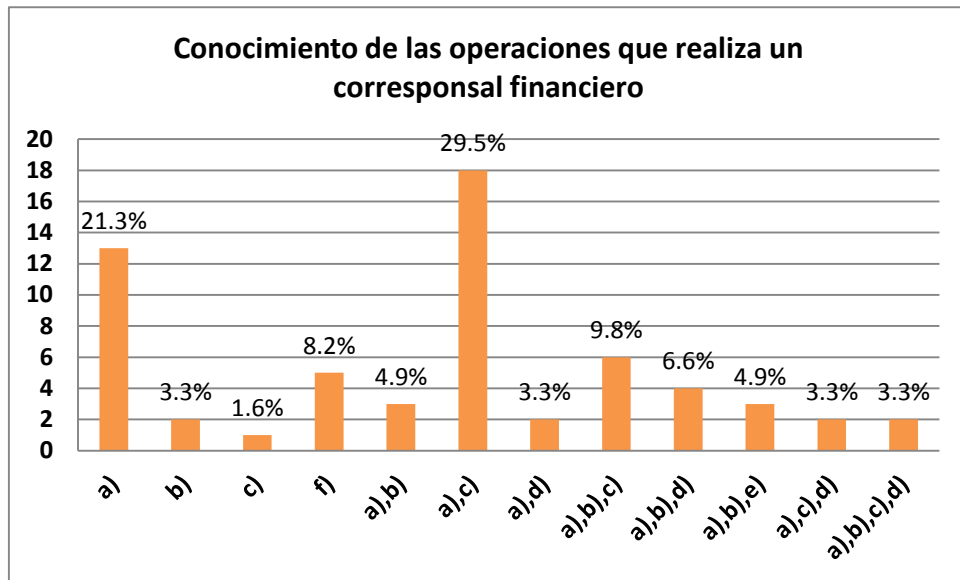
Objetivo: Identificar el grado de discernimiento e interés que tiene el profesional de contaduría pública de las operaciones que realiza el modelo de corresponsalía financiera.

Tabla A.3.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa%
a)	13	21,3%
b)	2	3,3%
c)	1	1,6%
f)	5	8,2%
a),b)	3	4,9%
a),c)	18	29,5%
a),d)	2	3,3%
a),b),c)	6	9,8%
a),b),d)	4	6,6%
a),b),e)	3	4,9%
a),c),d)	2	3,3%
a),b),c),d)	2	3,3%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Colecturía de servicios públicos y privados;
b)	Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito.
c)	Desembolsos y pagos por concepto de préstamos y pagos de tarjetas de crédito.
d)	Retiros o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista
e)	Transferencias de fondos que afecten dichas cuentas
f)	Las desconoce.

Grafica A.3



Análisis:

De los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los profesionales piensan que las operaciones que más realizan los corresponsales están la de colecturía de servicios públicos y privados; sin embargo, esta un pequeño grupo de profesionales que conocen como operaciones de corresponsales la recolección y entrega de documentación para la apertura y cierre de cuenta de depósito; otros aseguran desconocer este tipo de operaciones atreves del negocio de corresponsalía.

4. ¿De las siguientes alternativas cuál considera de mayor aporte para que el personal tenga conocimiento acerca del funcionamiento del negocio de corresponsalía?

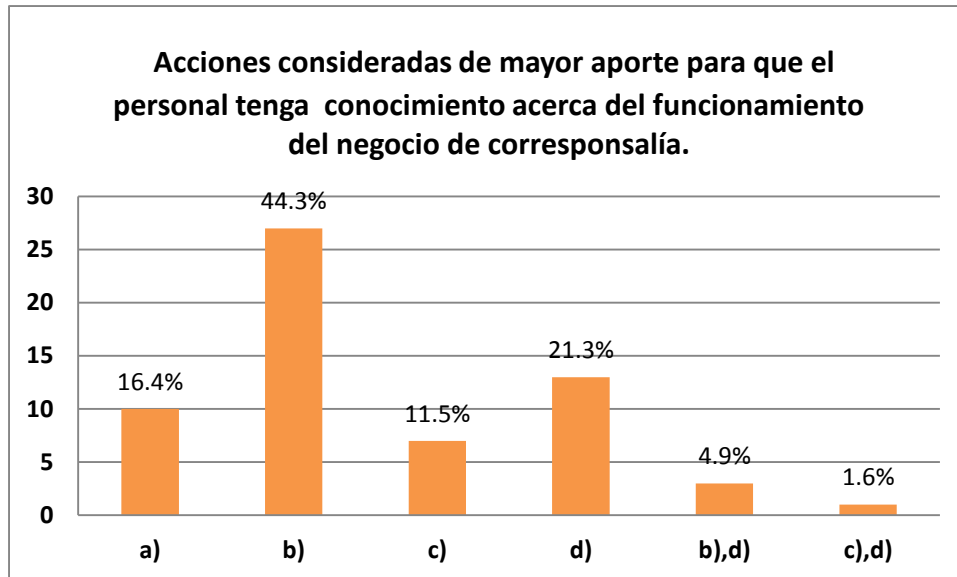
Objetivo: Conocer cuales actividades consideran los profesionales en contaduría pública que ayudarían a capacitar al personal involucrado en el área de corresponsalía financiera.

Tabla A.4.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	10	16,4%
b)	27	44,3%
c)	7	11,5%
d)	13	21,3%
b),d)	3	4,9%
c),d)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Llevando a cabo diplomados
b)	Capacitaciones y seminarios sobre el tema
c)	Obteniendo información de recursos bibliográficos tanto escritos como digitales
d)	Elaborar un documento que detalle los lineamientos operativos que deben seguir los administradores y corresponsales financieros en sus actividades
e)	No considera ninguna alternativa.

Grafica A.4



Análisis: Es muy importante tener un conocimiento pleno del funcionamiento y la normativa técnica relacionada al negocio de corresponsalía, en relación a ello, los profesionales en contaduría pública consideran que para que el personal esté capacitado es importante a que asistan a capacitaciones y seminarios en relación al tema; asimismo que exista un documento el cual detalle de forma específica los lineamientos a seguir en las operaciones y servicios prestados. Existe también un grupo de profesionales que afirman que a través de diplomados se puede tener una actualización de conocimiento del tema.

5. Según su criterio profesional ¿Cuál es la principal causa por la que algunos profesionales en contaduría pública no conocen la función de los corresponsales financieros?

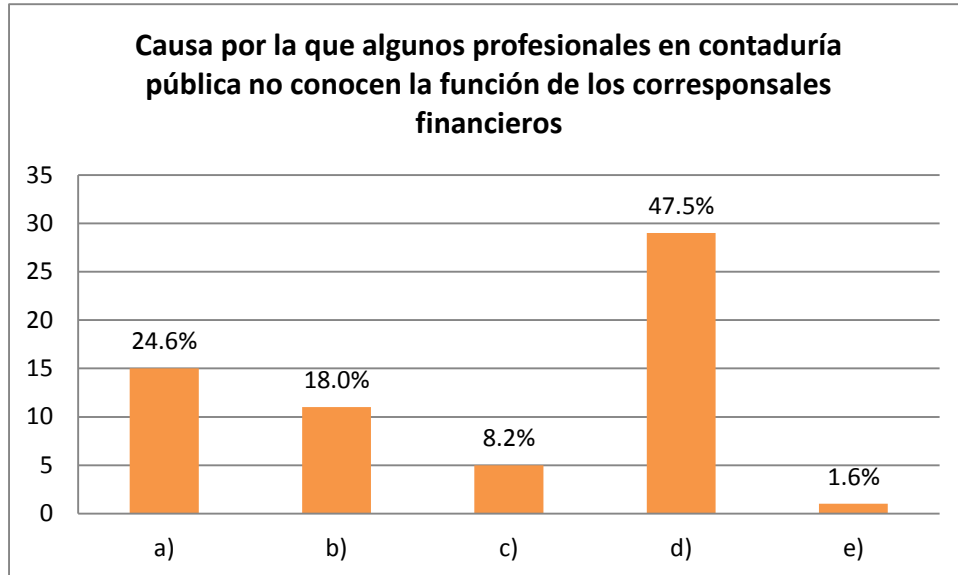
Objetivo: Conocer la causa principal de que el profesional no comprenda la operatividad del negocio de corresponsalía financiera.

Tabla A.5.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	15	24,6%
b)	11	18,0%
c)	5	8,2%
d)	29	47,5%
e)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Poca difusión del modelo de corresponsalía financiera por parte de las entidades financieras.
b)	Escasa divulgación de la normativa técnica y legal aplicable.
c)	Restricciones que afectan el desarrollo del profesional
d)	No existen documentos de investigación relacionados al modelo del negocio de corresponsalía.
e)	Otras Especificué: _____

Grafica A.5



Análisis:

De los profesionales en contaduría pública encuestados la mayoría consideran que la principal causa de no conocer el modelo de corresponsalía es dada porque no existen investigaciones relacionadas al modelo de corresponsalía, consideran que por la escasa difusión del modelo de corresponsalía, asimismo existen otros que expresa que la causa es la poca divulgación de la normativa técnica aplicable, igual existe un pequeño grupo de profesionales que según que el desconocimiento por las restricciones que afectan en el desarrollo del profesional.

6. A su criterio ¿Qué es lo más importante en el desempeño del profesional en contaduría pública como asesor en el negocio de corresponsalía?

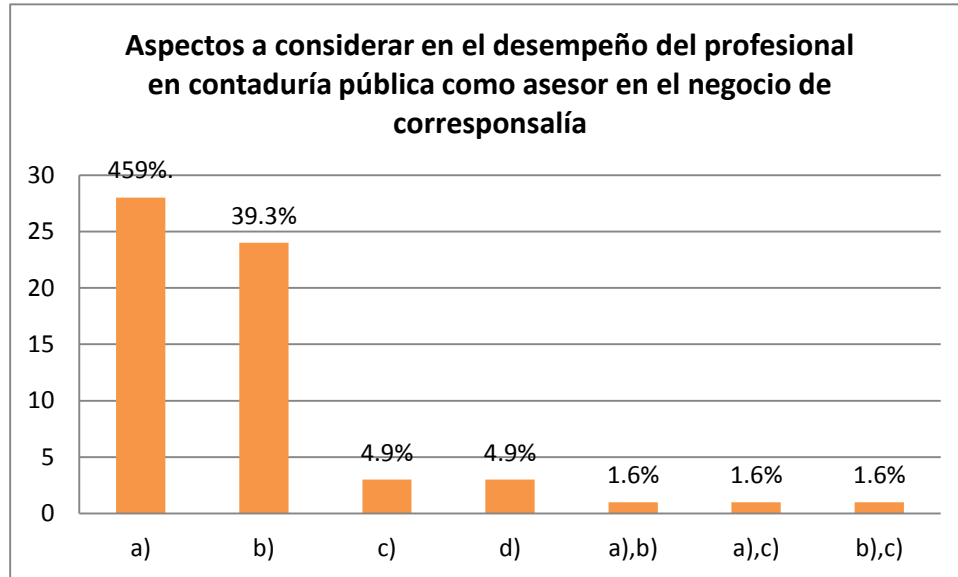
Objetivo: Conocer la opinión de los profesionales en contaduría pública de como consideran que lograrían tener un mejor desenvolvimiento profesional como asesor específicamente en las actividades del negocio de corresponsalía financiera.

Tabla A.6.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	28	45,9%
b)	24	39,3%
c)	3	4,9%
d)	3	4,9%
a),b)	1	1,6%
a),c)	1	1,6%
b),c)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	La preparación técnica
b)	Aplicar las normas técnicas en concordancia con la legislación aplicable.
c)	El cumplimiento ético
d)	Ejecutar los servicios con diligencia y habilidad
e)	Otras (Especifique): _____

Grafica A.6



Análisis:

La mayoría de los profesionales encuestados expresan que para el desempeño en trabajos de asesoría se debe estar preparado técnicamente. Otros aseguran que lo más importante es aplicar la normativa técnica, asimismo, existen otros profesionales que consideran de importancia el cumplimiento ético y la aplicabilidad de los servicios con diligencia y habilidad.

7. ¿De cuáles de las áreas listadas a continuación, ha recibido o recibe horas de educación continuada?

Objetivo: Conocer el grado de importancia que se le da a las diferentes áreas de auditoría con el propósito de fortalecer los conocimientos de los auditores en el ejercicio de la profesión.

Tabla A.7.

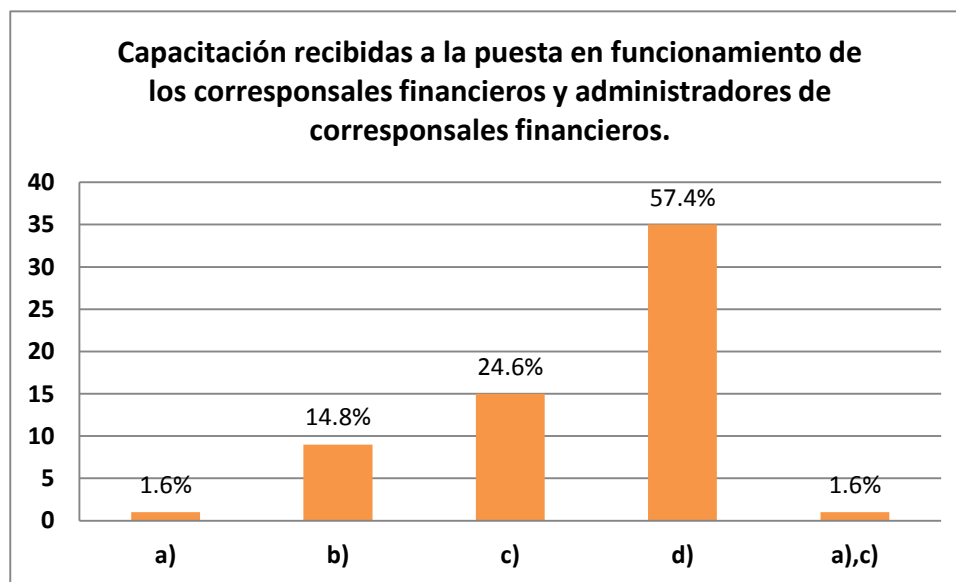
Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	3	4,9%
c)	4	6,6%
e)	1	1,6%
f)	1	1,6%
a),c)	1	1,6%
a),e)	1	1,6%
a),f)	2	3,3%
a),g)	1	1,6%
c),f)	1	1,6%
c),g)	1	1,6%
a),b),c)	1	1,6%
a),b),e)	1	1,6%
a),c),e)	2	3,3%
a),c),f)	1	1,6%
a),c),g)	2	3,3%
b),c),d)	1	1,6%
b),c),e)	2	3,3%
c),d),e)	1	1,6%
c),d),g)	1	1,6%
c),e),f)	3	4,9%
e),f),g)	1	1,6%
a),b),c),d)	1	1,6%
a),b),c),e)	2	3,3%
a),b),c),f)	1	1,6%
a),b),e),g)	1	1,6%
a),c),e),f)	7	11,5%
a),c),e),g)	2	3,3%
a),c),f),g)	1	1,6%
b),c),d),e)	2	3,3%

Tabla A.7.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
b),c),e),f)	1	1,6%
c),d),e),f)	1	1,6%
a),b),c),e),f)	3	4,9%
a),c),d),e),f)	1	1,6%
a),c),e),f),g)	1	1,6%
a),b),c),d),e),f)	5	8,2%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
b)	Tecnologías de Información (TI)
c)	Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)
d)	Ética profesional
e)	Control interno
f)	Impuestos
g)	Áreas especializadas (Finanzas, seguros, forense, banca, gubernamental, ONG)

Grafica A.7



Análisis:

Según los datos obtenidos existe una considerable cantidad de profesionales que asegura no haber recibido capacitaciones del negocio de corresponsalía, asimismo existe otro grupo de profesionales que expresan haber recibido capacitaciones internas, otros que manifiestan que solo a través de charlas del tema.

8. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido desde la puesta en funcionamiento de los corresponsales financieros y administradores de corresponsales financieros?

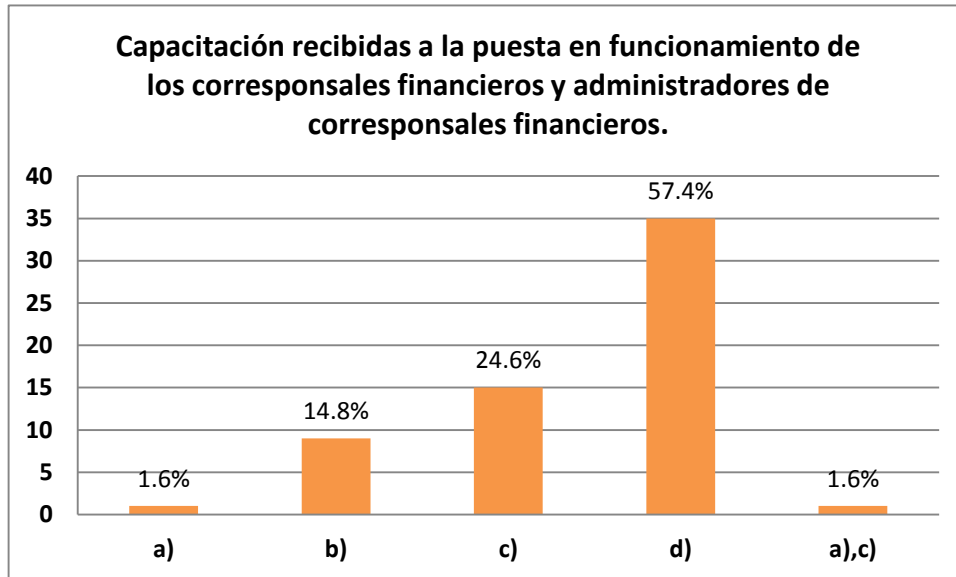
Objetivo: Identificar el interés que existe en el profesional para actualizarse en las reformas de normativas legales vigentes.

Tabla A.8.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	1	1,6%
b)	9	14,8%
c)	15	24,6%
d)	35	57,4%
a),c)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Seminarios
b)	Charlas del tema
c)	Capacitaciones internas
d)	No ha recibido.

Grafica A.8



Análisis: Según los datos obtenidos existe una considerable cantidad de profesionales que asegura no haber recibido capacitaciones del negocio de corresponsalía, asimismo existe otro grupo de profesionales que expresan haber recibido capacitaciones internas, otros que manifiestan que solo a través de charlas del tema.

9. ¿Qué manuales consideraría como base al realizar trabajos en negocios de corresponsalía financiera?

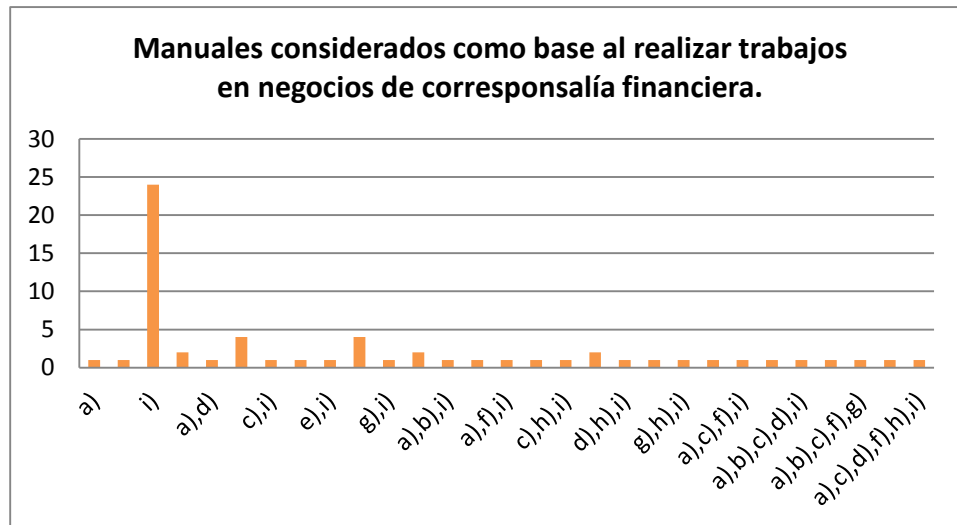
Objetivo: Identificar a qué tipo de manuales le dan interés al momento de ofrecer el servicio de asesor de corresponsalía financiera.

Tabla A.9.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	1	1,6%
d)	1	1,6%
i)	24	39,3%
a),b)	2	3,3%
a),d)	1	1,6%
a),i)	4	6,6%
c),i)	1	1,6%
d),i)	1	1,6%
e),i)	1	1,6%
f),i)	4	6,6%
g),i)	1	1,6%
h),i)	2	3,3%
a),b),i)	1	1,6%
a),d),f)	1	1,6%
a),f),i)	1	1,6%
c),g),i)	1	1,6%
c),h),i)	1	1,6%
d),f),i)	2	3,3%
d),h),i)	1	1,6%
e),g),h)	1	1,6%
g),h),i)	1	1,6%
a),b),c),i)	1	1,6%
a),c),f),i)	1	1,6%
c),d),f),i)	1	1,6%
a),b),c),d),i)	1	1,6%
a),b),c),e),f)	1	1,6%
a),b),c),f),g)	1	1,6%
a),b),c),d),f),i)	1	1,6%
a),c),d),f),h),i)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Manuales de controles de las transacciones.
b)	Manuales de políticas para remesas
c)	Manual de abonos, depósitos, retiros de efectivo.
d)	Manual de funcionamiento de la plataforma tecnológica.
e)	Manual de adiestramiento o instructivo.
f)	Manual de políticas internas
g)	Manual de organización
h)	Manual de contabilidad
i)	Manual general de procedimientos.
j)	Ninguno de los anteriores

Grafica A.9



Análisis:

La mayoría de los profesionales en contaduría pública consideran como base al realizar trabajos en el negocio de corresponsalía un manual general de procedimientos y los manuales de control de las transacciones que les sirvan de herramienta para facilitar el desarrollo de estos, porque según su opinión esta herramienta les permitirá tener una base de referencia para la realización de este tipo de trabajos. Así también hay profesionales que consideran de base los manuales de la plataforma tecnológica, manuales de políticas internas, manuales de abonos y depósitos de efectivo.

10. ¿En qué aspectos considera que podría apoyar la labor del auditor en la verificación del negocio de corresponsalía financiera?

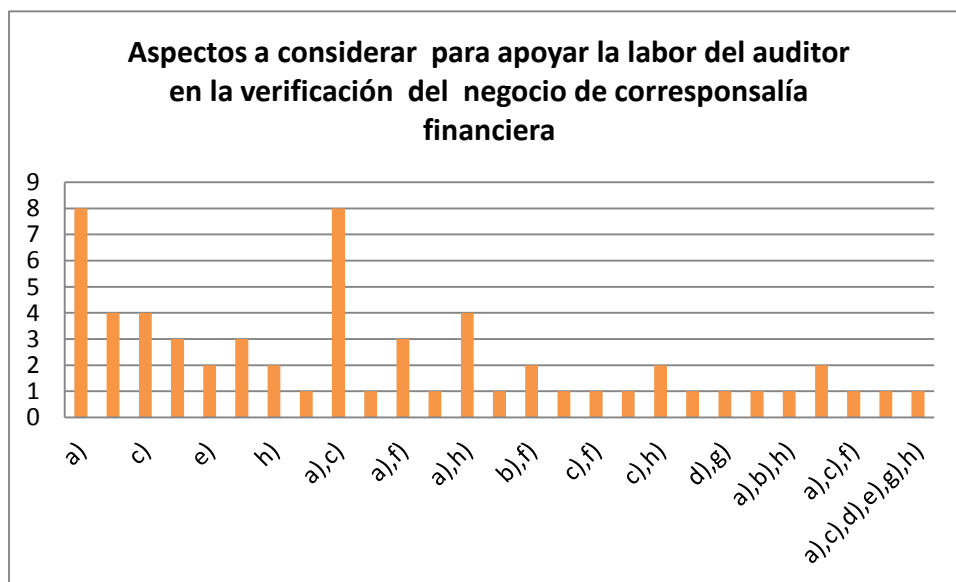
Objetivo: Conocer el grado de importancia que hay en áreas que auditor considera que pueden ser críticas al momento de brindar los servicios de auditoría

Tabla A.10.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	8	13,1%
b)	4	6,6%
c)	4	6,6%
d)	3	4,9%
e)	2	3,3%
f)	3	4,9%
h)	2	3,3%
a),b)	1	1,6%
a),c)	8	13,1%
a),d)	1	1,6%
a),f)	3	4,9%
a),g)	1	1,6%
a),h)	4	6,6%
b),c)	1	1,6%
b),f)	2	3,3%
c),d)	1	1,6%
c),f)	1	1,6%
c),g)	1	1,6%
c),h)	2	3,3%
d),f)	1	1,6%
d),g)	1	1,6%
g),h)	1	1,6%
a),b),h)	1	1,6%
a),c),d)	2	3,3%
a),c),f)	1	1,6%
a),d),g)	1	1,6%
a),c),d),e),g),h)	1	163,9%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía
b)	Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos de normativas aplicables es las operaciones del negocio de corresponsalía
c)	Evaluación de procedimientos de control implementados y resultados en las operaciones del negocio de corresponsalía financiera
d)	Cumplimiento por parte de la sociedad de sus obligaciones contractuales.
e)	Entender todos los aspectos importantes y relevantes del negocio de corresponsalía y el ambiente en que desarrolla sus actividades, el que incluye su control interno.
f)	Identificar los factores de riesgo presentes en la auditoría al nivel de estados financieros y de control interno.
g)	Evaluación de la entidad corresponsal financiero sobre el principio del negocio en marcha
h)	Identificar y evaluar los factores de riesgo que sean pertinentes a la auditoría

Grafica A.10



Análisis:

La mayoría de los profesionales en estudio opinan que, al realizar trabajos en los negocios de corresponsalía, contribuirían a evaluar la existencia de fraudes y/o errores en el negocio de corresponsalía, otros toman en consideración la evaluación de los procedimientos implementados como corresponsal, hay otro grupo de profesionales que afirman que contribuirían a verificar el

cumplimiento de la normativa aplicable, asimismo, para la identificación de riesgos financieros y de control interno.

11. ¿En qué considera que ayudaría la existencia de un manual sobre las operaciones del negocio de corresponsalía financiera al profesional en contaduría pública?

Objetivo: Identificar la importancia de una herramienta que le permita al auditor tener una guía para poder desarrollar su servicio de consultoría de corresponsalía financiera.

Tabla A.11.

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a)	4	6,6%
b)	9	14,8%
c)	2	3,3%
d)	4	6,6%
e)	3	4,9%
f)	15	24,6%
a),b)	1	1,6%
b),d)	1	1,6%
b),e)	1	1,6%
b),f)	6	9,8%
c),e)	2	3,3%
c),f)	1	1,6%
d),f)	5	8,2%
e),f)	3	4,9%
b),d),f)	2	3,3%
b),e),f)	1	1,6%
a),b),e),f)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Obtener una información detallada y ordenada de las operaciones
b)	Detectar debilidades que habría en los procesos de operación
c)	Entendimiento claro de las respectivas responsabilidades del personal
d)	Comprobar la adecuada organización de actividades.
e)	Establecimiento de funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realiza el negocio
f)	Identificar los factores de riesgo presentes en la auditoria al nivel de estados financieros y de control interno.
g)	Ofrecer servicios de consultoría o asesoría.
h)	No ayudaría

Grafica A.11



Análisis: De los profesionales en contaduría pública encuestados la mayoría consideran de ayuda un manual de operación que sirva como una herramienta para detectar debilidades existentes en los procesos de las operaciones del correspondal financiero; asimismo para el entendimiento de las responsabilidades del personal designado por el correspondal y a comprobar la adecuada organización de las actividades, asimismo hay profesionales que consideran el manual de operación un elemento útil para ofrecer servicios de consultoría y asesoría en negocios de

corresponsalía. Dado que contar con estos tipos de documentos ayudan a la competitividad en el mercado laboral, pero sin embargo se considera que dependerá del uso que los profesionales den a dicha herramienta.

12. ¿Estaría dispuesto a utilizar un manual de operación que le brinde orientación en las actividades que realiza la administración, en los servicios provenientes de corresponsalía financiera?

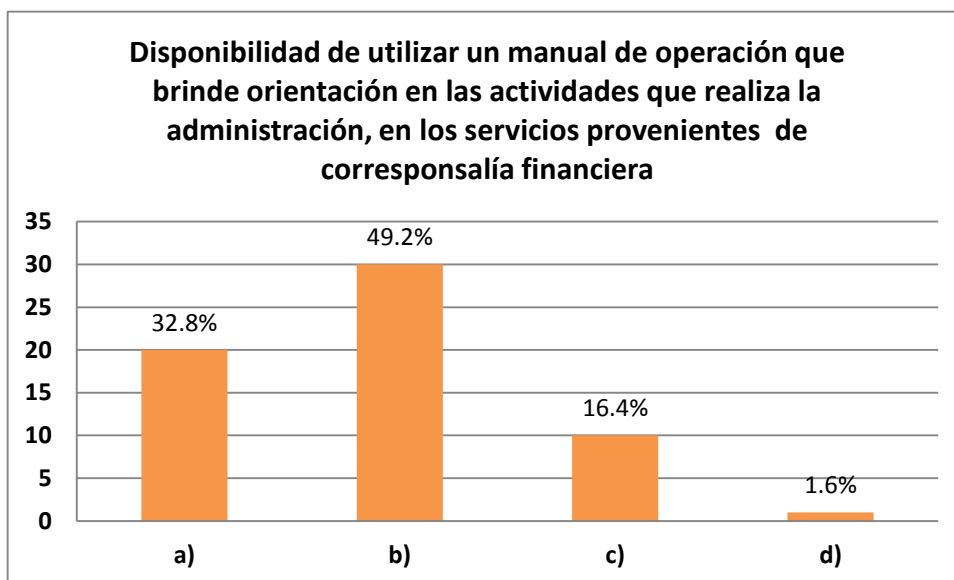
Objetivo: Identificar la importancia que tiene el contar con un manual como herramienta complementaria a los diferentes servicios ofertados por el auditor a los corresponsales financieros.

Tabla A.12

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
a)	20	32,8%
b)	30	49,2%
c)	10	16,4%
d)	1	1,6%
Total	61	100,0%

Opciones	Respuestas
a)	Definitivamente sí
b)	Probablemente
c)	Indeciso
d)	Probablemente no
e)	Definitivamente no

Grafica A.12



Análisis:

Se observó la mayoría de los profesionales toma en consideración utilizar un manual de operación aplicados en trabajos para los negocios de corresponsalía financiera, que contenga lineamientos y procedimientos para las operaciones del negocio, porque les servirá como una herramienta para facilitar la ejecución de trabajos en el sector, sin embargo, hay profesionales indecisos en utilizar esta herramienta.

Anexo 4: Pacto de Corresponsales Financieros.

PACTO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS

CONTRATO DE AFILIACION DE CORRESPONSALES FINANCIEROS



CONTRATO DE CORRESPONSALIA BANCARIA.

1-El Banco

Yo, **MARIO RAFAEL SANCHEZ GUTIERREZ**, Salvadoreño, mayor de edad, del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, titular del Documento Único de Identidad No. 08040560-6, procediendo en mi carácter de Presidente del **BANCO COSMO FACINANT, S.A.** , institución bancaria domiciliada en la ciudad de San Salvador, constituida originalmente en el año 2,000, bajo el Nro. 55, Folio 36 , del Libro Protocolo, inscrito en el Registro de Comercio, el día 02 de septiembre de 2,000, designación que consta según Decreto Presidencial N.345 emanado de la Presidencia de la República El Salvador, publicado en el Diario Oficial No.427 de fecha Cuatro 06 de Febrero de 2010, ratificada por la Junta Directiva de mi representada según consta en sesión No.456-01-10 de fecha Nueve 08 de Febrero de 2010, declaro: Que mi representado ha resuelto implementar las “**CONDICIONES GENERALES DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS DEL BANCO COSMO FACINANT, S.A.**”, en los términos que se indican en el presente contrato.

2-El Corresponsal

Persona Jurídica: **Nexos, S.A. de C.V.**, con NIT **0825-29082007-105-4**, representado en este acto por Mario Alberto Rodríguez, mayor de edad,

	titular del Documento Único de Identidad No. 08040560-6, procediendo en mi carácter de Representante Legal de la sociedad.	
3- Duración	2 Años plazo	Fecha de Inicio:
		Fecha de Terminación:
4-Lugar de ejecución.	San Salvador, El Salvador.	

Las Partes, debidamente identificadas en los numerales 1 y 2 del encabezado del presente contrato, en adelante se denominarán el **Banco** y el **Corresponsal**, según corresponda y se regirán por las cláusulas establecidas a continuación, previas las siguientes:

I. Consideraciones

1. Que el **Banco** es un establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, y en tal condición, se encuentra autorizado para la prestación de servicios financieros a sus clientes y usuarios.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título II, artículo 4 de las NASF 03, los establecimientos de crédito podrán prestar algunos de sus servicios financieros a través de terceros corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos.

3. Que, con el objetivo de ampliar su cobertura, promover la bancarización de la población y facilitar el acceso de las personas a los productos y servicios financieros, el Banco cuenta con la necesidad de contratar con personas que se desenvuelvan en el comercio, con el objetivo de habilitar en sus puntos de venta los servicios autorizados, para que dispongan de un canal en que puedan realizar las transacciones indicadas en este cuerpo de contrato.
4. Que el **Corresponsal** es un comerciante debidamente inscrito en el registro de comercio y cuenta con punto(s) de venta en su(s) establecimiento(s) de comercio, los cuales cumplen con las características técnicas, comerciales y administrativas necesarias para habilitarse como canal transaccional.
5. Que es interés del EL BANCO, prestar a través de EL CORRESPONSAL servicios financieros en algún (os) PUNTOS DE SERVICIO de EL CORRESPONSAL, razón por lo cual las partes han convenido celebrar el contrato que se regirá por las siguientes cláusulas:

II. Cláusulas

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.

Los términos que aparecen en mayúsculas en el presente **CONTRATO** tendrán los significados que se les asigna en la presente cláusula o los que le sean atribuidos en otras cláusulas o secciones del mismo. Dichos significados corresponderán de igual manera a las formas singular y plural.

CONTRATO: significa el presente **CONTRATO** junto con sus anexos y aquellos que en el futuro las Partes acuerden agregar.

CLIENTE (S): Es la persona natural o jurídica que realizará los “**SERVICIOS FINANCIEROS**” ofrecidos por el **BANCO** a través del **CORRESPONSAL NO BANCARIO**.

BANCO: Se refiere al **BANCO COSMO FASCINANT, S.A.**, regido por la Ley de bancos y Otras Instituciones Financieras.

ADMINISTRADOR DE CORRESPONSALES FINANCIEROS O ADMINISTRADOR:

Persona jurídica entre cuyo régimen legal u objeto social se encuentra la de afiliar y administrar a personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales financieros, con la cual los Bancos del país, suscriben un contrato sin relación de dependencia para que actúen por cuenta y bajo responsabilidad de los bancos.

CORRESPONSALES FINANCIEROS: Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que ejercen actos de comercio en la Republica de El Salvador, funcionan en establecimiento propio o de terceros y atienden público, con lo cuales los bancos suscriben por ellos mismos o a través de un Administrador, un contrato sin relación de dependencia, para que por cuenta y bajo responsabilidad de los Bancos puedan realizar las operaciones y prestar servicios a que se refieren las **NORMAS TECNICAS PARA REALIZAR OPERACIONES Y PRESTAR SERVICIOS POR MEDIO DE CORRESPONSALES FINANCIEROS Y DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES FINANCIEROS (NASF-03)**, con vigencia desde el 1 de abril de 2015; por lo que los corresponsales financieros son considerados un canal de los Bancos, que ejercen

actividades complementarias a las de su actividad comercial principal, de acuerdo a un contrato de mandato.

EMPRESAS COLECTORAS: Son entidades públicas o privadas que cobran sus servicios o productos a sus clientes, en forma periódica por medio de emisión de facturas o estados de cuenta, que a través de la suscripción de un contrato de prestación de servicios han autorizado a recibir el pago de dichos servicios o productos por cuenta y orden de terceros.

PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES: Comprende la validación, transmisión y autorización de las transacciones que se generen desde y hacia los puntos de atención de la Red de Multiservicios, la comunicación con las diversas instituciones financieras, y empresas que están asociadas a la Red de Multiservicios, por medio de interfaces definidas.

INTERFACES CON EMPRESAS COLECTORAS DE SERVICIOS: Módulos especializados para la realización de transacciones en línea con cada Institución Financiera y Empresa Colectora de servicios.

OPERACIONES: Se refiere al resto de las acciones que pueden realizar las personas naturales y jurídicas, que no sean **SERVICIOS FINANCIEROS**.

VALORES: Se entera como valores en el presente contrato a: Billetes, monedas de curso legal en el país, documentos negociables y no negociables.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales el Corresponsal Financiero, a través de su establecimiento **Nexos, S.A. de C.V.**, Prestara a nombre del Administrador de Servicios de Corresponsales Financieros, el servicio de: Recepción de cobros de colecturía de las empresas privadas e instituciones públicas, Corresponsalía Financiera de las diversas instituciones financieras, así como otros servicios que el administrador de corresponsales financieros definirá oportunamente.

Para los efectos pertinentes, el objeto del presente contrato es un servicio derivado del contrato celebrado previamente entre las diversas Instituciones Financieras, las empresas colectoras y el **Banco Cosmo Facinant, S.A.**, para que a través de la contratación de personas naturales o Jurídicas presten el servicio de corresponsalía financiera a sus clientes, utilizando un sistema informático del Administrador de Corresponsales Financieros; por lo tanto la relación contractual proveniente de dicho contrato es exclusivamente entre **Nexos, S.A. de C.V.**, las Instituciones Financieras, así no podrá negociar con estas, ninguna de las condiciones contenidas en el presente contrato, que modifique cualquiera de las cláusulas.

Es entendido y es aceptado entre las partes que los servicios de corresponsalía financiera están regulados por la normativa NASF-03 emitida por el Banco Central de Reserva denominada “Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros”, y de Administradores de Corresponsales Financieros”

CLÁUSULA TERCERA: CONCEPTO DEL SERVICIO

El Corresponsal Financiero se obliga a prestar a **Banco Cosmo Facinant, S.A.**, los servicios que preste a través de la Red Multiservicios, en los establecimientos o sucursales de El Corresponsal Financiero; dichos servicios consisten en:

1. Colecturía de servicios públicos y privados.
2. Recolección y entrega de documentación para apertura y cierre de cuentas de depósito.
3. Pago de transferencias provenientes del exterior, incluidas en estas las remesas familiares.
4. Retiros y pagos con tarjeta de crédito o débito.
5. Retiros o abonos o abonos de cuentas correspondientes a depósitos de ahorro y a la vista, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.

El banco implementara de forma progresiva cada uno de los servicios en los Corresponsales Financieros, conforme a su capacidad y plataforma tecnológica.

El Corresponsal pondrá a disposición de El Banco para el cumplimiento del objeto del presente contrato, la infraestructura física y personal que definan las partes como necesario para la prestación del servicio y ello con sujeción a la normatividad que regula la prestación de los servicios de Corresponsalía Bancaria.

Las partes se reservan el derecho de modificar, reducir y restringir el número de transacciones, productos o servicios de El Banco que se ofrecerán por parte de El Corresponsal, así como los medios electrónicos disponibles.

Es entendido que la actividad de El Corresponsal se limitara a la prestación de servicios transaccionales aquí pactados y a brindar a los clientes y usuarios información sobre los productos, correspondiendo a El Banco, en forma exclusiva, el estudio y decisión sobre la vinculación de los clientes y el otorgamiento de créditos, de acuerdo con las políticas que este tenga establecidas.

CLÁUSULA CUARTA: DE LAS OPERACIONES A REALIZAR A TRAVES DE EL CORRESPONSAL FINANCIERO.

Los servicios que El Corresponsal Financiero prestara son los que aparecen detallados en documento por separado identificado como anexo número 2, el Corresponsal Financiero se obliga a prestarlos de conformidad con las instrucciones que para tal efecto indicara al Administrador de Corresponsal Financiero por medio de documento denominado Manual Operativo del Servicio, el cual forma parte integrante de este contrato.

CLÁUSULA QUINTA: DE LA NOTIFICACION DE CAMBIOS EN EL NUMERO DE SUCURSALES.

Ambas partes están de acuerdo en que el número de establecimientos o sucursales, podrán incrementarse o disminuirse mediante simple notificación por escrito por parte de El Corresponsal Financiero al Administrador de Corresponsal Financiero. Para el caso de los incrementos deberán

de realizarse con 30 días calendarios de anticipación y las disminuciones deberán ser notificadas con al menos 60 días de anticipación.

CLÁUSULA SEXTA: DE LA ASIGNACION DE PUNTOS DE ATENCION.

El Corresponsal Financiero asignara por cada establecimiento o sucursal al menos un área de atención de recepción de los servicios de Corresponsalía Financiera, sin costo alguno para el Administrador de Corresponsales Financieros, que cuenta como mínimo con:

1. Energía electica, para el funcionamiento normal del servicio.
2. Personal idóneo para la atención de los servicios.

CLÁUSULA SEPTIMA: HORARIO DE ATENCION.

El Corresponsal Financiero se compromete a proporcionar los servicios de Corresponsalía Financiera, en el mismo horario de atención de su propia actividad económica en sus establecimientos o sucursales a nivel nacional.

No obstante ambas partes podrán acordar otros horarios en fechas especiales o cuando las circunstancias así lo ameriten. En todo caso El Corresponsal Financiero deberá de presentar con al menos 72 horas de anticipación cualquier solicitud por escrito de cambio de horario, exponiendo las justificaciones correspondientes.

CLÁUSULA OCTAVA: DE LAS CAPACITACIONES.

El administrador de Corresponsales Financieros, queda obligado antes de iniciar las operaciones, a proporcionar la capacitación técnica y práctica del uso del sistema informático, utilizados para registrar los cobros.

CLÁUSULA NOVENA: DEL USO DE MARCA Y DISTINTIVOS PUBLICITARIOS.

El Corresponsal Financiero se obliga a colocar en todos los establecimientos o sucursales que tiene a nivel nacional, los distintivos publicitarios referentes al servicio de la Corresponsalía Financiera, en los lugares previamente acordados por ambas partes; todos los cuales deberán permanecer libres de obstáculos y siempre visibles al público.

Adicionalmente y de acuerdo a lo estipulado por la NASF-03, el Corresponsal Financiero deberá permitir la colocación de un rótulo con la siguiente información:

- a) El nombre de los Bancos y que actúa como Corresponsal Financiero de estos.
- b) Que los Bancos son plenamente responsable frente a los clientes por las operaciones y servicios prestados por medio del Corresponsal Financiero;
- c) Que el Corresponsal Financiero no está autorizado para realizar operaciones y prestar servicios financieros por cuenta propia;
- d) El listado de las operaciones y servicios que se ofrecen por medio del Corresponsal Financiero para cada uno de los Bancos;
- e) Los horarios convenidos para la atención al público;

i) Los límites establecidos para cada Banco, tales como monto por operación, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción; y

g) El número telefónico de cada banco al cual podrán llamar para atender reclamos de los clientes.

Ambas partes acuerdan, que podrán hacer uso de su marca y nombre comercial, única y exclusivamente para el desarrollo de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, de las formas siguientes:

1. Que el Administrador de Corresponsales Financieros utilice la marca y nombre del Corresponsal Financiero en la campaña publicitaria del servicio.

2. Que el Administrador de Corresponsales Financieros utilice la marca y nombre del Corresponsal Financiero en los rótulos y display que ubicará en los puntos propios de atención del servicio.

3. Que El Corresponsal Financiero permita espacios de promoción del servicio de la Corresponsalía Financiera en los anuncios publicitarios de prensa, radio y televisión propios de su servicio.

Las partes contratantes reconocen y acuerdan que ninguno de los términos y condiciones contenidos en el presente contrato, deberá ser considerado como transmisión de propiedad u otorgamiento de cualquier derecho o licencia de uso, expreso o implícito, respecto de las marcas, avisos comerciales, nombres comerciales, logotipos o cualquier otro que constituyan derechos de propiedad intelectual de la otra parte.

CLÁUSULA DÉCIMA: PROPIEDAD Y TENENCIA DE LOS EQUIPOS.

El Administrador de Corresponsales Financieros podrá de acuerdo al equipo informático que posea el Corresponsal Financiero, instalar en cada uno de los establecimientos o sucursales de el

Corresponsal Financiero, el equipo informático necesario o complementario para que se desarrollen los servicios de la Corresponsalía Financiera, equipos que son de la exclusiva propiedad de y en su caso serán instalados en el espacio físico previamente establecido con el corresponsal. El Corresponsal Financiero se obliga a resguardar y a no utilizar dichos equipos para ningún fin distinto al establecido en el presente contrato.

En caso de embargo que recaiga sobre bienes propiedad de El Corresponsal Financiero que se encuentren en los establecimientos o sucursales de este, y se pretenda embargar los muebles y equipo propiedad del Administrador de Corresponsales Financieros, El Corresponsal Financiero se compromete a no permitir que se embarguen dichos bienes, indicando que dichos equipos y muebles son propiedad del Administrador de Corresponsales Financieros, comprobándolo con el duplicado de este contrato y sus respectivos anexos. El Corresponsal Financiero se obliga a notificar de inmediato a informando sobre tal situación.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DE LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CORRESPONSALIA FINANCIERA.

El Corresponsal Financiero se obliga a proveer el servicio de Corresponsalía Financiera y de otros servicios del Administrador de Corresponsales en cada una de los establecimientos o sucursales a nivel nacional. El Corresponsal Financiero realizará la prestación del servicio a través de personal debidamente capacitado para tal función. Las transacciones serán recibidas únicamente en efectivo hasta que autorice otro medio de pago.

El Sistema del Administrador de Corresponsales, genera el comprobante físico que comprueba la efectividad de la transacción realizada, el cual permitirá al cliente o usuario verificar que la misma se ha completado exitosamente, dicho comprobante deberá incluir por lo menos número de referencia de la transacción que asocie al diente o usuario, la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del Corresponsal Financiero y del Banco respectivo. En caso de la captación de fondos, deberá indicar que El Banco que actúa por medio del Corresponsal Financiero está autorizado por la Superintendencia para captar fondos del público, de acuerdo a lo señalado en el artículo 54 de la Lev de Bancos o artículo 35 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DE LA CUADRATURA Y CONCILIACIÓN DE OPERACIONES.

El Corresponsal Financiero asignará en cada establecimiento o sucursal a un empleado quien tendrá la obligación de conciliar diariamente en el sistema Informático del Administrador de Corresponsales Financieros las transacciones realizadas.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA: DEPOSITO DEL EFECTIVO RECOLECTADO.

El Corresponsal Financiero se obliga a que, en todos sus establecimientos o sucursales, se preparen las remesas sobre los valores recolectados conforme a los horarios y días pactados y que consta en documento por separado identificado como Anexo " ", el cual forma parte integrante de este contrato o según el horario ya establecido en el contrato del servicio de traslado y custodia de

valores, dicha preparación la deberá de realizar cumpliendo con los procedimientos establecidos para tal fin entre el Corresponsal Financiero y el Administrador de Corresponsales Financieros, por lo cual el Corresponsal Financiero en ningún momento podrá negar el ingreso del personal de traslado de valores de instalaciones de sus establecimientos con todo su equipo de seguridad para la recolección de los valores.

Asimismo, el Corresponsal Financiero deberá entregar la remesa preparada al personal de traslado de valores de conformidad a lo establecido en el numeral 5 de la cláusula tercera de este contrato.

En los casos en que no se haya establecido que la recolección y traslado de valores sea a través de los valores recolectados de conformidad a este contrato deberán de ser depositados en la cuenta que el Administrador de Corresponsales determine dentro de las veinticuatro horas siguientes a la terminación de la jornada.

El incumplimiento de realizar dicho deposito hará incurrir a El Corresponsal Financiero en una penalización equivalente al 10% del monto no remesado por infracción, la cual autoriza expresamente sea deducida de cualquier pago que el Administrador de Corresponsales Financieros realice a favor de EL Corresponsal Financiero de conformidad a este contrato. Dicha penalización también será aplicable en caso que el depósito no sea realizado de conformidad a la conciliación y cuadro de operaciones realizada en cada uno de los puntos de atención.

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA: DEL SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA INFORMATICO Y AFINES.

El Administrador de Corresponsales Financieros se compromete a asignar a un funcionario responsable directo de proporcionar oportunamente a El Corresponsal Financiero la asistencia técnica relacionada con la administración y operación del sistema informático herramientas esenciales para la recepción eficiente de los servicios objeto de este contrató.

En ese sentido el funcionario designado deberá de mantener comunicación directa en todo momento con el representante nombrado por El Corresponsal Financiero para la administración de los servidos contratados.

CLAUSULA DECIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD SOBRE EL DINERO RECOLECTADO.

La responsabilidad sobre el dinero producto de la recolección de los servidos brindados por parte de El Corresponsal Financiero mientras no haya sido depositado en la caja de seguridad instalada por el Administrador de Corresponsales, corresponde a El Corresponsal Financiero y su personal, por lo que el Corresponsal Financiero se hace expresamente responsable por el desempeño de su personal, ante cualquier hecho delictivo cometido sobre dichos valores.

El Corresponsal Financiero es responsable también por cualquier pérdida del dinero recolectado mientras esté bajo su custodia, ya sea que este depositado en la caja de seguridad propiedad de El

Corresponsal Financiero o no, Por su parte, El Administrador de Corresponsales Financieros es responsable por cualquier pérdida de los valores recolectados mientras dichos valores estén depositados en la caja de seguridad de su propiedad.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CORRESPONSAL FINANCIERO.

1. Atender en forma diligente, amable y oportuna a los clientes o usuarios que requieran la prestación de los servicios objetos de este contrato.
2. Atender a los clientes o usuarios del servicio dando cumplimiento a las instrucciones establecidas.
3. Mantener adecuada infraestructura física, administrativa y humana para realizar el servicio objeto del presente contrato.
4. Realizar diariamente el cuadro de operaciones.
5. Asumir por su cuenta los riesgos inherentes al manejo de efectivo en sus sucursales. En consecuencia, El Corresponsal Financiero será el único responsable por la vigilancia en sus sucursales, la custodia de efectivo recibido, los billetes falsos, posibles actos fraudulentos o deshonestos cometidos por sus empleados, así como responder por la pérdida, robo o hurto de efectivo.
6. Permitir al Administrador de Corresponsales Financieros a través de sus funcionarios o delegados realizar visitas de inspección y auditoria, con el fin de comprobar el buen funcionamiento del sistema informático y la calidad del servicio brindado, suministrando para tal efecto, toda la documentación que le fuere requerida.

7. Mantener los canales para la atención adecuada de las consultas, reclamos u otras controversias que los clientes o usuarios de la Corresponsalía Financiera interpongan, relacionados con la prestación de los servicios.

8. Facilitar la exhibición del material informativo y publicitario que El Administrador de Corresponsales Financieros le entregue referente al servicio objeto del presente contrato, y que se considere pertinente mantener en lugar visible al público en todas las instalaciones de las sucursales o establecimientos de El Corresponsal Financiero.

9. A informar al Administrador de Corresponsales Financieros dentro de los dos días calendario siguientes a la celebración de cualquier acto jurídico que tenga por objeto el cambio de denominación o razón social, modificaciones al objeto social, fusiones, cambios de accionistas o administradores de la sociedad.

10. A no ejercer por su cuenta o a través de terceros actividades que tengan relación con servicios que compitan con los servicios objeto de este contrato.

11. A utilizar el Sistema Informático con el único fin de realizar la prestación de los servicios objeto del presente contrato;

12. A no desactivar ningún programa de seguridad o intentar obtener datos diferentes de los estrictamente necesarios para realizar sus actividades bajo el presente contrato.

13. Guardar la debida reserva de la información del Administrador de Corresponsales Financieros, de los bancos y de sus clientes, así como de los usuarios del servicio, que sea conocida por El Corresponsal Financiero, en virtud del presente contrato. Asimismo, darles las debidas instrucciones a sus empleados para que se abstengan de comentar con terceros acerca de las operaciones y transacciones del Administrador de Corresponsales Financieros, Bancos y sus

clientes. El incumplimiento de lo anterior dará derecho a que El Administrador de Corresponsales Financieros de por terminado el presente contrato, sin ninguna responsabilidad para él.

14. A mantener y guardar en sus establecimientos o sucursales las medidas de seguridad suficientes para garantizar el cuidado de los valores recolectados, en un nivel no inferior a los que utiliza para resguardar los valores provenientes de su propio giro comercial.

15. Permitir a El Administrador de Corresponsales Financieros, a la terminación del presente contrato, en su caso, el retiro en cada establecimiento o sucursal de todos los muebles, equipo, líneas de comunicación, rótulos, publicidad que hayan sido instalados por el Administrador de Corresponsales Financieros para la operatividad de la Corresponsalía Financiera.

16. Colaborar con el Administrador de Corresponsales Financieros proporcionando toda la documentación e información correspondiente en caso de tener conocimiento del cometimiento de algún hecho delictivo cometido sobre los valores recolectados, los equipos y mobiliario.

CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: PROHIBICIONES PARA EL CORRESPONSAL FINANCIERO.

Son prohibiciones de El Corresponsal Financiero las siguientes:

- a) Ceder el contrato total o parcialmente;
- b) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes de los Bancos o usuarios, respecto de los servicios prestados;
- c) Prestar servicios financieros por cuenta propia, considerados como captación ilegal de fondos definida en los artículos 184 de la Ley de Bancos y 117 de la Ley de Bancos Cooperativos y

Sociedades de Ahorro y Crédito y en las demás leyes y Normas relacionadas. En caso que el Corresponsal Financiero no cumpla con lo establecido en este literal se acarreará las consecuencias previstas en los artículos antes mencionados;

d) Realizar a nombre de los Bancos operaciones y servicios diferentes a los pactados o en forma distinta a la definida en el presente contrato;

e) Realizar operaciones por cuenta de los Bancos, fuera de los límites establecidos por ellos;

f) Condicionar la realización de las transacciones a la adquisición de un producto o servicio propio de la actividad comercial que ejerce;

g) Realizar cualquier tipo de cobro diferente a la prestación de los servicios de corresponsalía financiera y de cobros de colecturía.

CLAUSULA DECIMA OCTAVA: OBLIGACIONES DE ADMINISTRADORES DE CORRESPONSALES.

a. instalar oportunamente el sistema informático, para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

b. Capacitar al personal de El Corresponsal Financiero en el adecuado uso y operación del sistema informático y en la operatividad de cada transacción, así como cuando se genere un cambio en los mismos.

También en lo relacionado a Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, detección de billetes falsos y atención al diente.

c. Pagar a El Corresponsal Financiero la comisión establecida en la periodicidad pactada.

d. Cumplir con las condiciones establecidas en el presente contrato.

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA: DE LAS DIFERENCIAS.

En caso de cualquier tipo de pérdida de los valores o diferencias, que se deriven de un siniestro, robo o cualquier otra causa imputable a El Corresponsal Financiero, éste se hace expresamente responsable por la cantidad perdida, cantidad que será pagada por El Corresponsal Financiero a El Administrador de Corresponsales Financieros a más tardar 3 días hábiles. El plazo antes definido, correrá a partir del momento en que se presente la reclamación formal por parte de El Administrador de Corresponsales Financieros a El Corresponsal Financiero.

El Administrador de Corresponsales Financieros y El Corresponsal Financiero se comprometen a la vez, a colaborar en todo proceso de Investigación en caso de cualquier faltante o pérdida de valores en concepto de pago de servicios, transacciones y en diferencias relacionadas con dichos servicios.

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA: CONTRAPRESTACION Y FORMA DE PAGO.

El Administrador de Corresponsales Financieros pagará a El Corresponsal Financiero en concepto de comisión por la prestación de los servicios de Corresponsalía Financiera y otros servicios por cuenta y orden de terceros, las tarifas establecidas.

Las cantidades que en concepto de pago de comisiones deban hacerse a El Corresponsal Financiero por parte de El Administrador de Corresponsales financieros, serán pagadas mensualmente dentro de los 30 días hábiles siguientes del mes facturado y presentado el documento de cobro respectivos,

y una vez realizada la liquidación correspondiente por parte de El Administrador de Corresponsales Financieros

CLAUSULA VIGÉSIMA: VIGENCIA

El presente contrato tendrá vigencia de dos años contado a partir de esta fecha, del plazo será prorrogado automáticamente, por periodos iguales, salvo que alguna de las partes comunique a la otra por escrito su decisión de darlo por terminado, con al menos treinta días de anticipación al vencimiento del plazo original o de cualquiera de sus prórrogas si las hubiere.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CADUCIDAD DEL PLAZO.

El contrato terminará por las causales siguientes:

- a. Porque El Administrador de Corresponsales Financieros o El Corresponsal Financiero no cumpla con las obligaciones y condiciones contraídas en este instrumento, previa notificación y denuncia hecha por escrito a la parte insolvente,
- b. Por común acuerdo de ambas partes de no continuar con el contrato,
- c. En caso que El Corresponsal Financiero se declare en quiebra o suspensión de pagos, se decrete embargo en sus bienes, que ponga en riesgo la operatividad de los servicios controlados.

En los casos antes detallados, la única compensación por parte de El Administrador de Corresponsales Financieros a El Corresponsal Financiero será el pago de las comisiones pendientes de pago a la fecha de terminación del contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DELEGADOS.

El Corresponsal Financiero y El Administrador de Corresponsales Financieros definirán y se comunicarán por escrito, los nombres de los delegados autorizados para girar y recibir instrucciones relativas a las operaciones y transacciones relacionadas a los servicios contratados por medio del presente contrato; por lo tanto ambas partes se comprometen a ejecutar únicamente las instrucciones emanadas por dichos delegados.

El nombre de estos delegados podrá modificarse en cualquier momento, debiendo ambas partes comunicarlo por escrito a fin de actualizar los registros correspondientes.

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: MEDIDAS DE SEGURIDAD.

El Corresponsal Financiero se obliga para con El Administrador de Corresponsales Financieros a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

En tal sentido El (corresponsal financiero acepta que El Administrador de Corresponsales Financieros podrá terminar de manera unilateral el presente contrato sin que implique el pago de indemnización alguna, en caso que el Corresponsal Financiero llegare a ser: I) condenado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo. Secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades II) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, o III) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD LABORAL.

El Corresponsal Financiero manifiesta que para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, utilizara elementos, equipo y recursos humanos propios, adecuados y suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones, por lo que queda pactado entre las partes que no existirá ninguna subordinación ni jurídica ni económica entre el personal de El CORRESPONSAL FINANCIERO y El Administrador de Corresponsales Financieros, ni se presumirá relación de tipo laboral o de seguridad social alguna entre EL CORRESPONSAL FINANCIERO y El Administrador de Corresponsales Financieros y su personal, situación que El CORRESPONSAL FINANCIERO deberá hacer del conocimiento de su personal.

En virtud de lo anterior, El Corresponsal financiero en calidad de patrón del personal que ocupen para el desarrollo de los servicios, asume toda responsabilidad de carácter laboral por riesgosos profesionales, de seguro social o de cualquier otra naturaleza respecto a dicho personal, obligándose en el mismo acto a sacar en paz y a salvo a El Administrador de Corresponsales Financieros de cualquier reclamación o demanda interpuesta en su contra por cualquiera de sus empleados, en el entendido que, en ningún momento podrá ser considerado patrón sustituto respecto al personal contratado por El Corresponsal Financiero por lo que las obligaciones que nazcan o deriven de la relación son única y exclusivamente de El Corresponsal Financiero.

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.

EL CORRESPONSAL FINANCIERO reconoce que con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente contrato recibirá de El Administrador de Corresponsales Financieros información de carácter estrictamente confidencial que únicamente puede y podrá ser utilizada por EL CORRESPONSAL FINANCIERO para los fines de este contrato y en beneficio exclusivo de, por lo que reconoce y acepta la obligación de guardar y mantener total confidencialidad respecto de todos los datos e información, de cualquier clase, que El Administrador de Corresponsales Financieros le proporcione, o bien, a la que tenga acceso con motivo de la prestación y el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.

En virtud de la obligación contraída en esta Cláusula, El Corresponsal Financiero no deberá revelar, directa o indirectamente, en todo o en parte, por medio alguno, el contenido de los datos e información referidos, a ninguna persona o entidad, nacional o extranjera, ya sea o no, con el fin

de obtener beneficios propios o de terceros, de cualquier índole o clase, e independientemente del uso que a éstos se haya dado.

Ambas partes se obligan a instruir a sus funcionarios, empleados, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar a él vinculada y a la información de que se trata, respecto del contenido y alcances de la obligación de guardar confidencialidad, a que se refiere esta Cláusula, ambas partes se obligan, a fin de garantizar el cumplimiento de la presente cláusula, a celebrar contratos de confidencialidad con cada una de las personas antes señaladas.

Los datos e información a que alude la presente Cláusula, incluyen, pero no se limita, a todos aquéllos elementos, de cualquier clase que ambas partes entregue, revele o proporcione a la otra parte, por cualquier medio o bien, a los que tengan acceso, con motivo de la prestación y el desarrollo de los servicios y de la ejecución del presente contrato, así como a los que ambas partes tenga acceso y conocimiento por cualquier otra causa, relacionada o no con la prestación y desarrollo de los servicios, que se hayan entregado, revelado o proporcionado en forma verbal, escrita o contenida en algún otro tipo de soporte material, electrónico ó digital, tangible o intangible, tal como disquetes, cintas magnéticas, discos compactos, discos digital de video, microfilmaciones, grabaciones o cualquier otro medio conocido o por conocer, así' como cualquier documentación, Información, análisis o resultados obtenidos o inferidos de la entonación y que se relacionen o no con la prestación y desarrollo de los servicios contratados.

Las partes reconocen y aceptan que todos los datos e información a que alude la presente Cláusula son y seguirán siendo considerados, en todo momento y para todos los efectos, propiedad de la

otra parte durante y con posterioridad a la ejecución y vigencia del presente contrato, sin que pueda o deba considerarse, en virtud del mismo que se ha efectuado transmisión de derecho alguno por el simple hecho de haber revelado, entregado o proporcionado a la otra parte los datos e información referida.

Ambas partes reconocen y aceptan la facultad de El Administrador de Corresponsales Financieros de solicitarle, en cualquier momento, que le sean devueltos o que se destruyan, todos los datos e información descritos en la presente Cláusula, así como toda información, de cualquier naturaleza, que EL CORRESPONSAL FINANCIERO haya elaborado para El Administrador de Corresponsales financieros, incluyendo resúmenes, hojas de trabajo, extractos, análisis y las copias que de ella existan, así como todos los medios de soporte en que se encuentre contenida. Asimismo, El Corresponsal financiero se obliga a instruir a sus funcionarios, empleados, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar a él vinculada y a los datos e información de que se trata, de la obligación a que alude este párrafo.

El Administrador de Corresponsales Financieros podrá en cualquier momento y aún después de tres meses de haber finalizado la relación contractual, visitar las instalaciones de EL CORRESPONSAL FINANCIERO y solicitar acceso a los equipos en los cuales se almacena o almacenaba la información, con el propósito de certificar que dicha información ha sido eliminada completamente de dichos equipos, y EL CORRESPONSAL FINANCIERO por este medio autoriza a El Administrador de Corresponsales Financieros para que en su caso elimine de manera definitiva toda la información por los medios informáticos adecuados, debiendo tomar El

Administrador de Corresponsales Financieros las medidas apropiadas para no perjudicar el resto de información

Únicamente se considerarán públicos o no confidencial, aquellos datos e información a los que, por escrito y en forma expresa las partes otorguen dicho carácter y por lo tanto, no estarán sujetos a las restricciones estipuladas en la presente Cláusula. Al término de este contrato y por el plazo de cinco años, las partes seguirán obligadas a no divulgar o usar la Información confidencial y a devolverse de inmediato todos los documentos y materiales de su propiedad que contengan la citada información confidencial que con motivo de la celebración y ejecución del presente contrato haya sido comunicada o entregada.

CLAUSULA VIGESIMA SEXTA: GARANTIA.

En garantía por el equipo y mobiliario que sea instalado en el punto de atención, así como de los valores que obtenga como resultado de las transacciones que realice a El Corresponsal Financiero este se obliga a firmar en este acto un pagare o cualquier otro título Valor, cuyas condiciones se establecerán en documentó por separado Identificado como Anexo "F " cuyo monto se establecerá de conformidad con las cantidades de efectivo que se tiene proyectado recolectara el Corresponsal Financiero en el punto de atención, el cual puede incrementar en cuyo caso el Corresponsal Financiero para garantizar este incremento deberá de firmar otro título valor para adecuarlo a los nuevos montos.

CLAUSULA VIGESIMA SEPTIMA: ALCANCE.

Tanto El Corresponsal Financiero como El Administrador de Corresponsales Financieros acuerdan que el alcance del presente contrato es a nivel nacional Todas las plazas en las que El Corresponsal Financiero tenga establecimientos o Sucursales en las que preste el servicio objeto del presente contrato, se regirán por las cláusulas consignadas a éste y por lo establecido en el anexo "A", donde se especifican los establecimientos o sucursales.

CLAUSULA VIGESIMA OCTAVA: MODIFICACION AL CONTRATO

Toda modificación al presente contrato, se hará por medio de un Anexo Especial o adenda identificado como "Modificación del Contrato", el cual deberá ser aceptado y firmado por ambas partes.

CLAUSULA VIGESIMA NOVENA: ANEXOS DEL CONTRATO.

Forman parte integrante del presente contrato y se tienen por incorporados al mismo, cada uno de los cuales para ser válido deben estar firmado entre ambas partes, los cuales se señalan a continuación, excepto el anexo "F", que es firmado únicamente por El Corresponsal Financiero

Anexo "A" Listado de sucursales y horarios de atención de las sucursales o establecimientos;

Anexo "B" Listado de servicios a ofrecer en las sucursales o establecimientos de el

Corresponsal Financiero

Anexo "C" "Tarifas del Servicio"

Anexo 'D' Manual Operativo del Servicio;

Anexo "E" Detalle de equipo instalado;

Anexo "F" Pagaré y condiciones.

Es entendido y aceptado que este contrato junto con los Anexos, Constituyen la totalidad de lo acordado entre las partes, y se antepone a toda comunicación previa, entendimiento o acuerdos anteriores, ya sean verbales o escritos.

CLAUSULA TRIGESIMA: AUDITORÍA.

El Administrador de Corresponsales Financieros o las personas a quien esta asigne podrán en cualquier momento y sin anuncio previo, realizar visitas a las instalaciones de El Corresponsal Financiero para efectuar evaluaciones de los servicios y en especial a la seguridad de los procesos relacionados con los mismos.

La auditoría podrá estar acompañada por un funcionario de El Corresponsal Financiero quien le prestará su mayor colaboración para realizar la labor encomendada. En caso de no requerirse la visita, El Administrador de Corresponsales Financieros podrá solicitar por escrito la información reviva a los servicios necesarios para su evaluación.

El Corresponsal Financiero solicitará al momento del ingreso de los funcionarios delegados por el Administrador de Corresponsales Financieros el carné que lo acredita como funcionario de El Administrador de Corresponsales Financieros. Los funcionarios del Administrador de Corresponsales financieros verificar en el sistema informático los registros y procesos, el cumplimiento de las condiciones de seguridad de los mismos. Posterior a las auditorías realizadas y en caso de que se hayan detectado deficiencia o inconsistencias en la prestación de los servicios,

El Administrador de Corresponsales Financieros podrá hacer recomendaciones a El Corresponsal Financiero en orden a subsanar las deficiencias o inconsistencias detectadas, obligándose El Corresponsal Financiero a atender dichas recomendaciones. En caso que El Corresponsal Financiero se niegue injustificadamente a atender las observaciones, El Administrador de Corresponsales Financieros podrá dar por terminado el presente contrato, sin perjuicio de acciones adicionales que resulten pertinentes.

CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: SITUACIONES NO PREVISTAS.

Las partes convienen expresamente en resolver de común acuerdo aquellas situaciones no previstas en el presente contrato, quedando entendido que las resoluciones que se adopten en el particular deberán constar por escrito, firmando sus respectivos representantes legales.

CLAUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: CAMBIO DE DOMICILIO.

Todas las comunicaciones que se dirijan las partes en el caso de cambio de domicilio deberán ser por escrito a las direcciones señaladas con anterioridad en este pacto contractual.

CLAUSULA TRIGESIMA TERCERA: SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCION.

El Administrador de Corresponsales Financieros y EL CORRESPONSAL FINANCIERO acuerdan que, previo al inicio del ejercicio de las acciones legales, tratarán de resolver de mutuo

acuerdo y con base en el principio de la buena fe de las partes, la situación que dé origen a la controversia, otorgándose mutuamente el plazo de 30 (treinta) días naturales posteriores a que se suscite la situación que dé origen a la controversia, para resolver, en la medida de lo posible, dicha situación, con la intervención y aprobación de su respectivos directores, o sus equivalentes del área correspondiente o de las persona que ocupe el nivel inmediato inferior a aquél. Cuando alguna de las partes estime que por la naturaleza o complejidad de la situación materia de la controversia, el referido plazo de 30 (treinta) días hábiles señalado anteriormente no sea suficiente para resolver la controversia, podrá solicitar a esos efectos, una prórroga por escrito a la otra parte por un plazo que no deberá exceder de 10 (diez) días naturales y cuya concesión quedará a juicio de la parte contraria, quien podrá solicitar elementos que coadyuven e tomar su decisión.

Posteriormente, las partes acuerdan que toda controversia, diferencia o disputa que surja entre las partes, con relación al cumplimiento, ejecución, interpretación o terminación de este contrato, será sometida a ARBITRAJE INSTITUCIONAL DE DERECHO, de conformidad con las siguientes reglas: a) El procedimiento se realizará de acuerdo con la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la República de El Salvador, en adelante "La Ley" y el Reglamento del Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, en adelante "El Centro"; la) La solución de la controversia estará a cargo de un árbitro, el cual será designado por El Centro; c) El plazo del arbitraje será de tres meses; d) El lugar del Arbitraje será el de la ciudad de San Salvador, Republica de El Salvador; e) El idioma a utilizar será el castellano; f) La Ley sustantiva a utilizar será la de la República de El Salvador; g) Los honorarios y gastos del arbitraje serán a cargo y por partes iguales para las partes Según la tarifa de gastos y honorarios del Centro. Las partes hacen constar expresamente su compromiso de guardar total confidencialidad respecto

de las negociaciones, resultado, monto, términos y condiciones que resulten o se acuerden como consecuencia del proceso de solución de las controversias que se susciten, por lo que no deberán revelar, en todo o en parte, por medio alguno, a ninguna persona o entidad, nacional o extranjera, directa o indirectamente, el contenido y resultado de las negociaciones y su resultado, ya sea judicial o extrajudicial.

CLAUSULA TRIGESIMA CUARTA DOMICILIO:

Para los efectos del presente contrato ambas partes señalamos la ciudad de San Salvador como domicilio especial.

CLAUSULA TRIGESIMA QUINTA: ACEPTACIÓN.

Las partes que suscribimos el presente contrato manifestamos nuestra conformidad y aceptación en todas y cada una de sus cláusulas y sus anexos y nos comprometemos a su estricto y fiel cumplimiento. En fe de lo cual firmamos el presente documento en dos ejemplares de igual valor legal en la ciudad de San Salvador, el día _____ de del año _____.

F. _____

Por el Banco

F. _____

Por el Corresponsal Financiero