

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PUBLICA



**" APLICACIÓN DE LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME C.O.S.O. EN
EL AREA DE DEPOSITOS DE LOS BANCOS DE EL SALVADOR, PARA
FORTALECER EL CONTROL INTERNO "**

Trabajo de Graduación Presentado Por:

**ERNESTO VLADIMIR GARCIA ALVARADO
SILVIA LORENA HERNANDEZ ROMERO
ADA JANNETH MARTINEZ VARGAS**

Para Optar al Grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PUBLICA

Marzo de 2004

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora:	Dra. María Isabel Rodríguez
Secretaria:	Licda. Lidia Margarita Muñoz Vela
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas:	Lic. Pedro Faustino García Cortez
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas:	Ing. José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Jefe de Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas:	Lic. Manuel Enrique Araujo Villalobos
Director de Escuela de Contaduría Pública:	Lic. Carlos Henriquez Ruano
Docente Director :	Lic. Álvaro Edgardo Calero Rodas
Asesor:	Lic. Miguel Angel Gómez Palacios
Tribunal Examinador:	Lic. Oscar René Euseda Hidalgo Lic. Miguel Angel Gómez Palacios

Marzo de 2004

San Salvador,

El Salvador,

Centro América

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios Todopoderoso y a la Virgen Maria, por haberme dado discernimiento para lograr el cumplimiento de este objetivo; a mis padres por su apoyo en todo momento y ayudarme a alcanzar esta meta; a mis hermanas por darme ese aliento y apoyo para culminar este logro; a mi esposa por su amor, comprensión y apoyo incondicional en todo momento; a mis hijos Vladimir Alejandro y Fátima Daniela por ser ellos mi fuente de inspiración y en general a mis demás familiares y amigos que de una u otra forma contribuyeron en la culminación de mi carrera, a todos dedico este triunfo.

Ernesto Vladimir Garcia Alvarado

A Dios Todopoderoso y a María Santísima, por todas las bendiciones recibidas; a mi familia, por el apoyo que me han brindado en todos mis años de estudio; a la Universidad de El Salvador y todo su personal, por esa labor tan grande en beneficio del país y de sus habitantes; a los maestros, que en cada momento de mi vida en la Universidad supieron darme su ayuda, especialmente a aquellos que nos asesoraron en la preparación de este documento; a mis compañeros, por aceptarme, por su comprensión y esfuerzo para poder realizar este trabajo; a mis compañeros de labores y a todos mis amigos por su valiosa ayuda y toda su colaboración.

Silvia Lorena Hernández Romero

Este logro lo quiero dedicar y a la vez agradecer a Dios y a la Virgen María por tanta gracia, a mis padres y hermanos, a mis familiares, a mis amigos por su cariño, y muy especialmente al personal administrativo de la Universidad por la disposición a servir durante todo este tiempo, así como, a los docentes que disfrutaban de su vocación.

Este reto representa para mí una de las tantas lecciones acertadas en la vida del ser humano, porque en nuestro medio el poder superarse no solo es cuestión de sacrificios, inteligencia y sabiduría, sino además de perseverancia y firmeza para alcanzar las metas, y con ello conseguir el bien común.

Ada Janneth Martínez Vargas

INDICE

CONTENIDO	PÁGINA
CAPITULO I	1
ANTECEDENTES	1
1.1 MARCO TEORICO	1
1.1.1 Marco Histórico	1
1.1.2 Principales Fraudes Financieros Ocurridos en la Decada de los Años 1990.	7
1.1.3 Principales Leyes que Regulan las Actividades Bancarias	8
1.2 MARCO CONCEPTUAL	10
1.2.1 Riesgos Bancarios	10
1.2.2 Tipos de Operaciones Bancarias	14
1.2.3 Enfoque Tradicional del Control Interno	16
1.2.4 Control Interno Según Informe C.O.S.O.	17
CAPITULO II	40
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.1 INTRODUCCIÓN	40
2.2 TÉCNICA DOCUMENTAL	40
2.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.	40
2.4 CUESTIONARIO	41
2.5 SUJETOS INVESTIGADOS	41
2.6 TIPO DE PREGUNTAS.	41
2.7 POBLACIÓN.	41
2.8 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.	42
CAPITULO III	44
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	44
3.1 CONTROL INTERNO APLICADO EN LOS BANCOS	44
3.2 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	45
3.3 RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO.	46
3.4 MONITOREO Y SUPERVISION EN EL AREA DE DEPOSITOS.	46
3.5 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	47
3.6 CAPACITACION DEL PERSONAL	48
3.7 SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	48
3.8 AUTOCONTROL	49
3.9 EMISION DE REPORTES PUBLICOS, CUMPLIMIENTOS LEGALES Y PROCESOS DE CONTROL EN LA PREPARACION DE ESTADOS FINANCIEROS.	49

INDICE

CONTENIDO

PÁGINA

CAPITULO IV	52
PROPUESTA DE LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO APLICADO A LOS BANCOS DE EL SALVADOR.	52
4.1 LINEAMIENTOS BASADOS EN EL AMBIENTE CONTROL	53
4.1.1 Junta Directiva y Administración Superior.	53
4.1.2 Integridad y Valores Éticos	53
4.1.3 Compromiso por la Competencia	55
4.1.4 Actividades de Control y Segregación de Responsabilidades	56
4.1.5 Comité de Auditoría	57
4.1.6 Filosofía de la Administración y estilo de operación	58
4.1.7 Estructura Organizacional	59
4.2 LINEAMIENTOS BASADOS EN LAS ACTIVIDADES DE CONTROL	61
4.2.1 Necesidad de Controlar e Informar	61
4.2.2 Sistema de Información Integrada	62
4.2.3 Algunas regulaciones	64
4.3 LINEAMIENTOS PARA LA VALORACION DE RIESGOS	65
4.3.1 Introducción	65
4.3.2 Definición	66
4.3.3 Establecimiento de Objetivos	66
4.3.4 Consecución de Objetivos	68
4.3.5 Identificación de Riesgos	69
4.4 LINEAMIENTOS BASADOS EN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	71
4.4.1 Información	71
4.4.2 Contenido y Flujo de la Información	72
4.4.3 Control del Sistema de Información.	72
4.4.4 Control de la Tecnología de la Información.	73
4.4.5 Sistemas Estratégicos e Integrados	73
4.4.6 Comunicación	73
4.4.7 Comunicación, Valores Organizacionales y Estrategias	74
4.4.8 Canales de Comunicación.	75
4.5 LINEAMIENTOS BASADOS EN EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN	76
4.5.1 Monitoreo	76
4.5.2 Actividades de Monitoreo	76
4.5.3 Quienes Realizan las Evaluaciones	78
4.5.4 Algunos Planes de Acción	78
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	84

INTRODUCCION

Este trabajo esta orientado al fortalecimiento del control interno del área de depósitos de los bancos del país, por medio de la implementación del Informe C.O.S.O.. La investigación se desarrolló en el área metropolitana de San Salvador, cubriendo los once bancos existentes en el país.

A través de la historia, la banca de El Salvador a tenido cambios relevantes y ha ejecutado las acciones necesarias para estar a la vanguardia de este mercado. Los avances tecnológicos, la globalización, tratados de libre comercio, entre otros, originan cambios en la economía, estas circunstancias inciden en los bancos nacionales para dar los pasos necesarios y tomar decisiones para mantener el nivel de competitividad. Esto es posible mediante el control interno que se debe ejercer en todas las operaciones del sector financiero, el cual debe garantizar la efectividad de los mismos.

En el primer capitulo se presenta una breve reseña histórica de la banca Salvadoreña. Así como, los fundamentos teóricos de la investigación, que resultaron de la revisión de literatura relacionada con el tema.

En el segundo capitulo se encuentra el desarrollo de la metodología de investigación utilizada, las herramientas empleadas y determinación de la muestra. El levantamiento de la información fue posible a través de entrevistas y encuestas que se realizaron a empleados responsables del desarrollo del área de depósitos.

Los resultados de la investigación fueron analizados y tabulados de manera que exista concordancia con las preguntas relacionadas, después del análisis de las opiniones se presentan los cuadros informativos.

Lo anterior permite que en el tercer capítulo se tenga una base que sustente el proceso operativo propuesto, la ampliación en la vigilancia del control interno, con el propósito de garantizar su efectividad.

En el cuarto capítulo se presentan los lineamientos propuestos para la aplicación de éste método en el área de depósitos de los Bancos, considerando que el adoptar estas recomendaciones puede ayudar a que el Banco tenga una visión integral sobre el desarrollo de sus operaciones.

Finalmente se detallan las conclusiones derivadas de la investigación documental, investigación de campo y del análisis de los resultados. Además, se presentan las recomendaciones necesarias, para que el personal que labora en el sector financiero tenga una mejor y mayor participación en el diseño o mejora al proceso de control interno, como una forma que impida la monotonía e inercia de los controles, y así lograr la efectividad de los controles existentes.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.1 MARCO TEORICO

1.1.1 MARCO HISTÓRICO

El Sistema Bancario de El Salvador durante el siglo recién pasado estuvo en un constante control en sus operaciones primero por la creación en el año de 1934 del Banco Central de Reserva de El Salvador según Decreto No. 65 de junio del mismo año¹, que vino a regular la emisión de especies monetarias, de acuerdo a lo contemplado en el artículo 36 de dicho decreto el cual estipulaba lo siguiente: “ Ni el gobierno ni los otros Bancos Comerciales del país, ni ninguna otra institución privada o pública, cualquiera que fuese su naturaleza podrá emitir billetes u otros documentos que en la opinión del Banco, tuvieran el carácter de moneda ”

Entre los objetivos señalados al Banco Central de Reserva se encontraban:

- A) Controlar el volumen del crédito y la consiguiente demanda de medio circulante
- B) Regular la expansión o contracción del volumen del crédito y fortalecer la liquides de los Bancos Comerciales, mediante el establecimiento de un Fondo Central de Reserva Bancaria bajo su control (Art. 3)

La labor de vigilancia de los Bancos data desde la década de los años 1940.

En esa época, concretamente en 1943 fue establecida la Junta de Vigilancia de los Bancos por Decreto Legislativo No. 32 de fecha 02 de abril de 1943, publicado en el Diario Oficial de fecha 09 de abril de ese mismo año. Además, se creó la Inspección General de Bancos y Sociedades Mercantiles como su Oficina Ejecutiva.

¹ Diario Oficial del 19/06/1934, Tomo 116, No. 132

La Junta de Vigilancia mantuvo sus funciones durante 20 años hasta que la reorganización del Banco Central de Reserva dió origen a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras que funcionó originalmente como una dependencia del Banco Central de Reserva.

En 1961 bajo el Gobierno del Directorio Cívico Militar el Banco Central de Reserva pasó de ser Sociedad Anónima a entidad del Estado, de carácter público y duración indefinida, emitiéndose para ese efecto Decreto No. 116 del 20 de abril del mismo año citado como la “ Ley de Reorganización de la Banca de la Nación²”

Entre los considerandos contemplados en la “ Ley de Reorganización de la Banca de la Nación ” estaban:

- 1- En 1933 y 1934 el Estado centralizó el derecho de emisión monetaria delegándolo en el “Banco Central de Reserva de El Salvador”, que se estableció como una sociedad anónima...”
- 2- Por virtud de la concesión del derecho exclusivo de emisión, el Estado aseguró a dicha Sociedad Anónima su crecimiento y prosperidad, sin haberse reservado la debida participación estatal para orientar la política monetaria y crediticia en beneficio de la economía nacional.

Entre las regulaciones bancarias conferidas al Banco Central de Reserva se encontraban:

- Fijar y modificar los encajes o reservas en efectivo que deben mantener las instituciones bancarias contra sus depósitos.
- Establecer controles cuantitativos y cualitativos del crédito.
- Señalar porcentajes máximos de diferencia entre los tipos de redescuento del Banco y los tipos de interés de la Banca Comercial.
- Señalar las sanciones pecuniarias a que estarán sujetas las instituciones bancarias que infrinjan sus disposiciones.

² Diario Oficial 71, Tomo 191, de fecha 20/04/1961.

En el mismo Decreto No. 116 se estableció que la Superintendencia Bancos y Otras Instituciones Financieras pasó a depender jerárquicamente de la Junta Monetaria.

Esta vigilará el cumplimiento de los acuerdos y disposiciones tomadas por la Junta Monetaria, sin perjuicio de las funciones y atribuciones que le confieran otras disposiciones legales.

La Ley del Banco Central de Reserva de 1961 incorporó a la Superintendencia de Bancos al Banco Central y le concedió la máxima jerarquía. Sus atribuciones y autoridad fueron muy amplias y dispuso de todos los elementos intelectuales y materiales para el desempeño de sus funciones.

El 17 de septiembre de 1970 ante la necesidad de hacer algunos cambios en la legislación financiera, el Poder Legislativo de la República con base al artículo 47 numeral 19 y artículo 143 de la Constitución Política de 1962, dictó la Ley de Instituciones de Crédito y Organización Auxiliares (LICOA)³.

En el aspecto sociopolítico, el inicio del conflicto armado en 1979, generó una grave dislocación de la economía y repercutió negativamente en la inversión privada, estimulando la fuga de capital.⁴

Con el cambio de gobierno en el país la estructura política salvadoreña dió un giro al Sistema Financiero y con fecha 7 de marzo de 1980, según Decreto No. 158 publicado en el Diario Oficial No. 48 la Junta Revolucionaria de Gobierno decretó la Ley de Nacionalización de las Instituciones de Crédito y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo.

El 25 de marzo de 1982 se emitió la Ley del Régimen Monetario se consolidó el manejo del Estado de las medidas monetarias, cambiarias y crediticias, por medio de la Junta Monetaria. Durante la década de los 80, la estatización de las instituciones financieras, la política económica inadecuada, la inestabilidad político-social durante el conflicto y la

³ Decreto Legislativo 94 de fecha 17/09/1970.

⁴ CENITEC, El Sistema Financiero de El Salvador: Análisis y Perspectivas, Cuaderno de Investigación.

destrucción de la infraestructura económica llevaron a los bancos y financieras a una grave situación de insolvencia⁵.

La nacionalización de la banca tenía como objetivo promover una menor desigualdad en la distribución del ingreso y de la riqueza, mediante una nueva estructura de propiedad de las instituciones nacionalizadas, democratizar el crédito mediante la extensión de sus beneficios a los sujetos económicos que habían permanecido marginados.

Otro objetivo fue expropiar las acciones de las instituciones afectadas, pasando a ser propiedad del Estado, las cuales de acuerdo al Artículo 3 Inciso 2º de la Ley del Régimen Monetario, deberán pagarse por su valor en libros según dictamen de una Comisión Evaluadora nombrada para tal fin.

Es importante señalar que las características del patrón de la Banca Nacionalizada influyeron en la eficiencia y rentabilidad del sistema financiero, por ejemplo:

- La tendencia al predominio de decisiones basadas en criterios políticos antes que técnicos.
- La ausencia de una enérgica política de recuperación del crédito que refuerce los incentivos para el pago y ejecute las garantías para generar una disciplina entre los prestatarios.
- La debilidad marcada del Sistema de Supervisión y control
- La gestión de los Bancos no es juzgada por criterios técnicos-económicos.

En 1990, uno de los problemas fundamentales del sistema financiero era su estructura organizacional, se encontraba como un régimen político y centralizado, donde el Gobierno dominaba el sistema en su conjunto, desde la formulación y ejecución de la política monetaria hasta la conducción administrativa de los bancos.

El Sistema Financiero salvadoreño en 1989 estaba técnicamente quebrado.

⁵ Historia del B.C.R. Pagina WEB: www.bcr.gob.sv

Los bancos permanecieron nacionalizados por más de una década, hasta que en 1990 se dió paso a un Programa de Fortalecimiento y Privatización del Sistema Financiero en preparación a una nueva privatización de la banca.

La idea de privatización condujo a establecer la rentabilidad como el objetivo básico, generándose las condiciones para mejorar posteriormente los servicios bancarios.

La competencia de los Bancos es necesaria debido a que impide que se refugien en una cómoda posición en perjuicio de sus clientes. El logro de un nivel óptimo de competencia supone una estructura bancaria eficiente.

La reprivatización de la Banca ocurrida a principios de la década de los noventa implicó cambios de orientación ideológica que sustentaran la organización económica del Estado y en las leyes sustantivas que forman la base jurídica del mismo.

En 1990, se comenzó a ordenar el mercado financiero aprobando la Ley de Casas de Cambio, la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos y Asociaciones de Ahorro y Préstamo (FOSAFFI), la Ley de Privatización de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo y la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Actualmente la Superintendencia del Sistema Financiero es una institución de carácter autónomo, mediante Decreto Legislativo No. 628 del 30 de noviembre de 1990, la Asamblea Legislativa le reconoce esa facultad. El artículo 1 de la Ley Orgánica de la SSF dice así: “La Superintendencia del Sistema Financiero es una institución integrada al Banco Central de Reserva de El Salvador, que contará con autonomía en lo administrativo, presupuestario y en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley”.

Una de las atribuciones principales de la Superintendencia es cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico y demás disposiciones legales aplicables a las entidades sujetas a su vigilancia; además de:

* Dictar normas y regulaciones

La Superintendencia debe velar por el fiel cumplimiento de lo que disponen las leyes, para lo cual emite reglamentos y otras disposiciones de carácter normativo. Asimismo, vigila que se dé estricto cumplimiento a dichas disposiciones.

* Autorizar la constitución y funcionamiento de intermediarios financieros

Una importante facultad conferida a la Superintendencia es la autorización que emite para la constitución, funcionamiento y cierre de bancos, financieras y sociedades de seguros; así como sus filiales, oficinas y entidades subsidiarias, éstas últimas en el extranjero; lo cual hace bajo procedimientos eminentemente técnicos.

Entre otras atribuciones conferidas a la Superintendencia de Sistema Financiera están:

* Vigilar las operaciones de intermediación

* Vigilar la labor de los Auditores Externos

* Garantizar transparencia de información

* Contribuir a conciliar diferencias

* Aplicar sanciones

* Intervenir a entidades con problemas

Sin embargo, aún con la aplicación de todas éstas atribuciones de la Superintendencia del Sistema Financiero, en la década de los noventa ocurrieron algunos fraudes financieros.

1.1.2 PRINCIPALES FRAUDES FINANCIEROS OCURRIDOS EN LA DECADA DE LOS AÑOS 1990.

A continuación se presentan los principales fraudes financieros ocurridos en el país y que afectaron primordialmente el área de depósitos de los bancos afectados:

✓ ***Crediclub***

Según investigaciones realizadas por la Fiscalía General de la República la estafa fue calculada en 116 millones de colones. El fraude fue descubierto en el mes de junio de 1997, a mayo del 2001 de la cifra antes mencionada solamente se había recuperado 80 millones con un fondo fiduciario.⁸

✓ ***Fomiexport***

En 1992 surgió uno de los primeros casos de defraudación de la economía pública, perpetrado por los administradores de la financiera FOMIEXPORT, la cual de acuerdo a versiones de la Superintendencia del Sistema Financiero, no se encontraba autorizada para captar fondos, aunque en la práctica lo hacía. Se estimó una malversación cerca de los 100 millones de colones⁹.

✓ ***Finsepro-Insepro***

El caso Finsepro-Insepro constituye el fraude financiero más importante ocurrido hasta el momento en el país. Más de 1 mil millones de colones provenientes de los depósitos de los ahorrantes, fueron defraudados en ambas financieras.¹⁰

Con el objetivo de prevenir los fraudes acontecidos en la década de los noventa se ha reforzado el marco regulatorio de las actividades que los Bancos realizan tanto interna como externamente.

⁸ El Diario de Hoy, nacionales, de fecha 08/05/2001

⁹ Pagina WEB: www.uca.edu.sv

¹⁰ La Prensa Gráfica, Nacionales, de fecha 20/09/2002.

1.1.3 PRINCIPALES LEYES QUE REGULAN LAS ACTIVIDADES BANCARIAS

- Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, emitida según Decreto Legislativo No. 628 de fecha 22 de noviembre de 1990.
- Ley de Bancos, emitida según Decreto Legislativo No. 697 de fecha 2 de noviembre de 1999.
- Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, emitida según Decreto No. 498 de fecha 2 de diciembre de 1998, publicado en el Diario Oficial No. 240 tomo 341 del 23 de diciembre de 1998.
- Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos,
- Ley de Integración Monetaria,
- Normas Prudenciales de Bancos (NPB), normativa emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero que regula las actividades operativas de los Bancos.
- Normas de Contabilidad Bancaria, (NCB), normativa emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero, que regula los aspectos contables de los Bancos.

Entre las instituciones sujetas a la aplicación de la ley de lavado de dinero y activos se encuentran los “Bancos Nacionales y Bancos Extranjeros, las sucursales, agencias y subsidiarias de estos.”¹¹

Actualmente, el estilo de Supervisión aplicado por la Superintendencia del Sistema Financiero desde agosto de 1997, tiene las características de ser integral y preventivo, en el cual se da importancia equilibrada al análisis de la situación financiera de los entes fiscalizados, a la auditoría integral de las instituciones y su inspección y a la ejecución de controles. Así mismo, se han incluido enfoques basados en la evaluación del riesgo.

Entidades Supervisadas

De manera general se puede decir que las entidades sujetas a control de la Superintendencia, son los integrantes del Sistema Financiero; que está formado por las personas jurídicas cuya actividad está relacionada con los flujos monetarios.

¹¹ Art. 2 Numeral de la Ley de Dinero y Activos.

Específicamente las instituciones supervisadas son:

- Banco Central de Reserva de El Salvador, en su carácter de autoridad monetaria.
- Sociedades de Seguros y Fianzas
- Instituciones Oficiales de Crédito
- Casas de Cambio
- Bancos
- Intermediarios Financieros no Bancarios

Aspectos con Mayor Énfasis en Supervisión

Los aspectos que con mayor énfasis son supervisados por la Superintendencia son:

- Solvencia
- Clasificación de Activos de Riesgo
- Constitución de Reservas
- Concentración de Riesgos
- Principios y Políticas Contables
- Reservas Técnicas y Matemáticas
- Inversiones
- Reaseguros
- Información Financiera
- Registros Contables
- Operaciones con Partes Relacionadas

Una adecuada y efectiva supervisión trae los siguientes beneficios:

- Mantener la solvencia y estabilidad del Sistema Financiero
- Evitar que los problemas de una institución se expandan al conjunto del Sistema Financiero
- Prevenir quiebras y minimizar repercusiones adversas en la economía
- Disponer de información que permita a los depositantes e inversionistas medir riesgos

1.2 MARCO CONCEPTUAL

1.2.1 RIESGOS BANCARIOS

Según Las Normas Internacionales de Auditoría, los riesgos asociados con las actividades bancarias pueden agruparse de manera amplia en:

- ✓ Riesgos de producto y de servicio
- ✓ Riesgos de operación

Riesgos del producto y de servicio

El riesgo más importante de producto y de servicio en un banco es generalmente el riesgo de crédito.

Riesgo de Crédito: es el riesgo de que un cliente o contraparte no liquide una obligación por su valor total, ya sea a su vencimiento o en algún momento posterior.

El riesgo de crédito también incluye:

- **Riesgo de país o de transferencia:** el riesgo de que los clientes y contrapartes extranjeros dejen de liquidar sus obligaciones debido a factores económicos, políticos y sociales del país extranjero y ajenos al cliente o contraparte;
- **Riesgo de reposición:** es el riesgo que se da por la falta de cumplimiento por parte de un cliente o contraparte de los términos de un contrato. Esta falta crea la necesidad de reponer la transacción fallida con otra al precio actual de mercado. Esto puede dar como resultado una pérdida al banco, equivalente a la diferencia entre el precio del contrato y el precio actual de mercado; y
- **Riesgo de liquidación:** el riesgo de que una de las partes de una transacción se liquide sin que se reciba un valor del cliente o contraparte. Esto dará como resultado al banco una pérdida de la cantidad principal total.

Para atender al riesgo de crédito, los bancos tienen sistemas complejos e integrales y procedimientos dedicados a los diversos aspectos de la función de crédito, incluyendo aquellas actividades relativas a :

- Origen y desembolso;
- Monitoreo;
- Cobranza; y
- Revisiones y evaluaciones periódicas.

Una gran parte del esfuerzo de auditoría se dedicará, típicamente, a la evaluación del riesgo de crédito y a este respecto, el auditor necesita estar consciente de que el riesgo de crédito existirá también en otros activos distintos a los préstamos, como inversiones y saldos vencidos de otros bancos y también en los compromisos fuera del balance.

Otros riesgos de producto y servicio incluyen:

- **Riesgo de tasa de interés:** es el riesgo de pérdida originado por la sensibilidad de las utilidades a movimientos futuros en las tasas de interés. Comprende dos elementos que son:
 - A. Riesgo de ingreso, que es el riesgo de pérdida originado cuando los movimientos en las tasas de crédito y préstamos no están perfectamente sincronizados, y
 - B. Riesgo de inversión, que es el riesgo de pérdida originado por un cambio en el valor de inversiones de rendimiento fijo como resultado de cambios en las tasas de interés.
- **Riesgo de liquidez:** el riesgo de pérdida originado por la posibilidad de que el banco no tenga suficientes fondos para cumplir con sus obligaciones;
- **Riesgo cambiario:** el riesgo de pérdida originado por movimientos en las tasas de cambio aplicables a activos, pasivos, derechos y obligaciones en divisa extranjera;

El Riesgo Cambiario actualmente en el Salvador no es aplicable debido a la entrada en vigencia a partir del 01 de enero de 2001 de la Ley de Integración Monetaria¹², la cual vino a fijar un cambio fijo de ¢ 8.75 por \$ 1.00.

- **Riesgo de mercado:** el riesgo de pérdida originado en movimientos en los precios de mercado de las inversiones, y
- **Riesgo fiduciario:** el riesgo de pérdida originado por factores como el no mantener una custodia segura o negligencia en la administración de activos a nombre de terceros.

Los riesgos bancarios de producto y servicio aumentan con el grado de concentración de la exposición de un banco a cualquier cliente, industria, área geográfica o país.

Riesgos de operación

Los riesgos de operación se originan principalmente por:

- La necesidad de procesar con exactitud altos volúmenes de transacciones dentro de cortos periodos de tiempo. Esta necesidad casi siempre es atendida mediante el uso de sistemas a gran escala, con los resultantes riesgos de:
 - Falta de procesamiento de transacciones ejecutadas dentro de períodos de tiempo requeridos, causando una imposibilidad para recibir o hacer pagos por dichas transacciones;
 - Error a gran escala originado por fallas del control interno;
 - Pérdida de datos originada por fallas en el sistema;
 - Corrupción de datos originada por interferencia no autorizada en el sistema; y
 - Exposición a riesgos del mercado originada por la falta de información financiera confiable actualizada.

¹² Decreto Legislativo No. 201 de fecha 30/11/2000.

- La necesidad de usar sistemas de traspaso electrónico para transferir la propiedad de grandes volúmenes de dinero, con el resultante riesgo de exposición a pérdida originada por faltas de pago a través de fraude o error,
- La conducción de operaciones en un número de localidades con el resultado de una dispersión geográfica del procesamiento y controles internos de las transacciones. Como resultado:
 - Hay un riesgo de que la exposición mundial del banco por cliente y por producto pueda no agregarse y monitorearse adecuadamente; y
 - Pueden ocurrir fallas en el control y permanecer sin detectar y sin corregir debido a la separación física entre la administración y los que manejan las transacciones.
- La necesidad de monitorear y manejar exposiciones importantes que puedan surgir en periodos cortos de tiempo. El proceso de compensación de las transacciones puede causar una importante acumulación de cuentas por cobrar y por pagar durante un día, la mayoría de las cuales se completan al final del día. Esto se conoce generalmente como el riesgo de pago durante el mismo día. La naturaleza de estas exposiciones puede surgir por transacciones con clientes y contrapartes y puede incluir riesgos de tasas de interés de divisa y de mercado;
- El manejo de grandes volúmenes de partidas monetarias, incluyendo efectivo, instrumentos negociables y saldos transferibles de clientes con el resultante riesgo de pérdida originada por robo y fraude por empleados u otras partes;
- El uso de apalancamientos altos (por Ej.: índices altos de endeudamiento a capital), que da como resultado la exposición a:
 - El riesgo de una erosión importante de los recursos de capital como resultado de un porcentaje relativamente pequeño de pérdida en el valor de activos; y
 - El riesgo de no poder obtener los fondos requeridos para mantener las operaciones a un costo razonable como resultado de una pérdida de confianza de los depositantes; y

- La complejidad y volatilidad inherentes del entorno en el que operan los bancos, dando como resultado el riesgo de estrategias inapropiadas de administración de riesgos en relación con asuntos como el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- La necesidad de apegarse a leyes y reglamentos. El no hacerlo pudiera dar como resultado la exposición a sanciones en forma de multas o de restricciones para operar.

1.2.2 TIPOS DE OPERACIONES BANCARIAS

A continuación se describen las principales formas de depósito de recursos del público en los Bancos en el país; según lo plasmado en el Título VII “ Operaciones Bancarias”, del Código de Comercio de El Salvador:

- I. Depósitos a la Vista;
- II. Depósitos a Plazo Fijo y
- III. Depósitos de Ahorro;

El depósito de una suma determinada de dinero en moneda nacional o en divisas o moneda extranjera transfiere la propiedad al banco depositario y lo obliga a restituir la suma depositada en la misma especie.

Los depósitos bancarios serán retirables a la vista, a plazo o con previo aviso.

Depósitos a la Vista: El banco celebrará con la persona que haga depósitos en cuenta corriente un contrato privado, conteniendo la autorización para librar cheques y las obligaciones que de allí se deriven para ambas partes.

En los depósitos en cuenta corriente el depositante tiene derecho a hacer remesas en efectivo o en cheques para abono a su cuenta y a disponer total o parcialmente.

Dentro de los primeros días de cada mes, los bancos deberán pasar a sus cuenta habientes un estado de cuenta corriente que comprenda los abonos y cargos hechos en la misma durante el mes anterior

La falta de presentación de observaciones, dentro de los quince días siguientes a la fecha del recibo del estado de cuenta, hace presumir la exactitud de los asientos que figuren en la contabilidad de la institución depositaria.

El Banco podrá pactar con el cuentacorrentista que tales operaciones se realicen a través del uso de equipo y sistemas automatizados (cajeros). Al pactar este tipo de operaciones se reconocerá como evidencia para los efectos correspondientes, los recibos que los Cajeros Automáticos proporcionen al cliente, así como los registros electrónicos del Banco almacenados en su base de datos y las cantidades originadas por las operaciones. El Banco proporcionará al propietario de la cuenta un PIN o clave secreta para que éste pueda hacer los retiros por medio de los Cajeros Automáticos.

Depósitos a Plazo Fijo: Los Depósitos retirables con previo aviso se equiparan a los depósitos a plazo, salvo aquellos en que el aviso previo sea inferior a un mes, los cuales se regirán por las normas sobre depósitos a la vista en firme.

Las entregas y reembolsos hechos en las cuentas de depósito a la vista en firme, a plazo o retirables con previo aviso, se comprobarán mediante constancias escritas; o podrán estar representados por títulos valores denominados bonos de caja o también certificados bancarios de depósito.

Los intereses devengados por los Depósitos a Plazo Fijo, son pagados en forma mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento, según se haya pactado; previa autorización del depositante podrán ser abonados en cuenta de ahorro corriente o pagarse en efectivo o a través de cheques de gerencia.

Depósitos de Ahorro: El banco por medio de su departamento de ahorro recibirá las cantidades que se le entreguen.

Los Depósitos de Ahorro devengan intereses, que se abonan el treinta de junio y el treinta y uno de diciembre de cada año, a menos de clausura de la cuenta. Los intereses pueden retirarse o capitalizarse a opción del cliente

El tipo de Interés será fijado por el Banco y podrá elevarlo en todo tiempo, pero no podrá reducirlo sino publicándolo en forma legal con dos meses de anticipación

El depósito en cuenta de ahorro se comprobará con las anotaciones que el banco haga en la libreta que deberá proporcionar gratuitamente a los ahorrantes.

La libreta deberá ser autorizada con la firma de un oficial del banco y con el sello de la institución. La libreta legalmente expedida es intransferible y constituirá título ejecutivo contra el banco a favor del portador legítimo.

1.2.3 ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTROL INTERNO

A continuación se detallan los principales conceptos de Control Interno:

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos lo define como:

Los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan al negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adhesión a las políticas prescritas por la administración.

El Instituto Americano de Contadores Públicos dice al respecto:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

En las Normas Internacionales de Auditoría se define el Control Interno como:

Todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurarse tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a sus políticas de administración, la salvaguarda de sus activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la precisión e integridad de sus registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

1.2.4 CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME C.O.S.O.

Se realizó un estudio del Informe C.O.S.O. de los principales componentes que integran tal informe, presentando a continuación la siguiente síntesis:

A. ESTRUCTURA CONCEPTUAL

El Control Interno se define como un proceso ejecutado por personal de la entidad para cumplir objetivos específicos, el cual consta de 5 componentes interrelacionados, siendo éstos:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Valoración de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Monitoreo

Los cuales se ampliarán más adelante.

Un objetivo importante del presente informe es integrar varios conceptos de Control Interno en una estructura conceptual, estableciendo una definición común e identificando los componentes del control.

El Control Interno proporciona seguridad razonable, no seguridad absoluta para la entidad en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera y
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones

El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades de operación de una entidad y fundamentalmente existe por razones de negocios, procurando ser parte de la esencia de la empresa.

A continuación se presentan los conceptos fundamentales contemplados en la definición de Control Interno:

- ✓ El Control Interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El Control Interno es una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad.
- ✓ El sistema de Control Interno está entrelazado con las actividades de operación de una entidad y fundamentalmente existe por razones de negocios. Los controles internos son más efectivos cuando se construyen dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa.
- ✓ Puesto que el Control Interno es un proceso su efectividad se mide a través del tiempo.

-El Control Interno es ejecutado por personas

El Control Interno es ejecutado por un consejo de directores. El Control Interno reconoce que la gente no siempre comprende, comunica o desempeña de una manera consistente. Cada individuo posee unas habilidades técnicas únicas, necesidades y prioridades.

La gente debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad, existiendo interrelación entre los deberes de la gente, la manera como se llevan a cabo y los objetivos de la entidad.

-Del Control Interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable no absoluta.

-El Control Interno proporciona seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos, los cuales se encuentran afectados por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de Control Interno.

-El Control Interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas

Los objetivos pueden ser para la entidad como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad. Para este estudio los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad;
- Información financiera relacionada con la preparación de los Estados Financieros públicos confiables; y
- Cumplimiento relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

El establecimiento de objetivos que es una importante responsabilidad administrativa, es un prerrequisito para el Control Interno.

Ambiente de Control

En el ambiente de control se establecen los objetivos y se valoran los riesgos, está influenciado por la historia y la cultura de la entidad, proporciona disciplina y estructura a los demás componentes del Control Interno.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; y la manera de asignar responsabilidad y autoridad.

Valoración del Riesgo

Una condición previa para la valoración del riesgo es el establecimiento de los objetivos de la entidad. Los riesgos pueden ser externos e internos, éstos deben identificarse y analizarse de acuerdo a aquellos que impidan la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

Todas las entidades sin importar su tamaño afrontan riesgos en todos los niveles. El solo hecho de estar en los negocios representa un riesgo.

Debido a que los objetivos son una condición previa a la determinación del riesgo, estos están representados por la misión de la entidad y por la declaración de valores.

En el establecimiento de estrategias globales debe considerarse las fortalezas y debilidades de la entidad, así como sus oportunidades y amenazas.

Información y Comunicación

Información

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. La información desarrollada tanto interna como externa, así como financiera como no-financiera es relevante para todas las categorías de objetivos.

La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información. Es usada frecuentemente en el contexto de procesamiento de datos, tales como: compras y ventas. También, la información se relaciona con eventos , actividades y condiciones externas.

Los sistemas de información operan algunas veces en un modo de monitoreo, realizando captura rutinaria de datos específicos. En otros, se realizan acciones especiales para obtener la información requerida.

Los sistemas de información pueden ser formales o informales. Las conversaciones con clientes, proveedores, reguladores y empleados muchas veces proveen información crítica requerida para identificar riesgos y oportunidades. De manera similar, la asistencia a seminarios y la participación como miembro de asociaciones de comercio pueden proporcionar información valiosa.

Comunicación

La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad.

Debe existir tanto comunicación interna como externa

Con relación a la comunicación interna, todo el personal, particularmente aquel que tiene importantes responsabilidades de administración operativa o financiera, necesita recibir un mensaje claro por parte de la administración superior de la empresa respecto de que las responsabilidades de control interno deben tomarse seriamente.

Las responsabilidades específicas deben definirse claramente. Cada persona necesita entender los aspectos relevantes del control interno, cómo trabaja y cual es su papel y responsabilidad en el sistema. En el desempeño de sus responsabilidades, el personal debe saber que si ocurren eventos inesperados , debe prestarse atención no solamente al evento mismo, sino también a su causa.

Otro elemento fundamental es que las personas necesitan conocer como sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

En cuanto a la comunicación externa, debe existir una comunicación apropiada, no solamente con la entidad, sino al exterior. Mediante canales de comunicación abiertos; los clientes y proveedores pueden proporcionar datos altamente significativos respecto del diseño o calidad de los productos o servicios. La comunicación recibida de partes externas con frecuencia proporciona información importante sobre el funcionamiento del control interno.

El entendimiento que los auditores externos tienen respecto de las operaciones de una entidad, los sucesos y sistemas de control de los negocios relacionados le proporcionan a la administración y al consejo importante información de control.

B) HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Estas herramientas de evaluación pueden ser usadas en entidades de cualquier tamaño.

Cinco herramientas de evaluación son presentadas, una por cada componente del control interno.

Como se puede ver en las herramientas de evaluación para la valoración de riesgos y actividades de control, la dirección establece objetivos por cada actividad significativa; analiza los riesgos por su ejecución; establece planes, programas y otras acciones para dirigir o hablar acerca de los riesgos; y pone en su lugar actividades de control para asegurar que las acciones sean realizadas.

AMBIENTE DE CONTROL

Integridad y valores éticos

La dirección puede llevar los mensajes que no son comprometidos por los valores, y los empleados deben recibirlos y entenderlos. La dirección debe demostrar continuamente, por medio de las palabras y acciones, un compromiso con elevado nivel ético.

- La actitud de la dirección frente a la intervención o frente a los dominantes controles establecidos, considerando si:
 - . La dirección ha proporcionado asesorías en las situaciones y si las ha dado con la frecuencia que se necesitan.
 - . La intervención de la dirección es documentada y apropiadamente explicada.
 - . Desviaciones en las políticas establecidas son investigadas y documentadas.

- Presión para cumplir objetivos de desempeño irreales particularmente por resultados a corto plazo y extensión en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño. Considerando si:
 - . Las condiciones como incentivos o tentaciones existentes que pueden no necesariamente y no justamente probar la adhesión de la gente a los valores éticos.
 - . Los controles están en su lugar para reducir tentaciones que pueden existir de otra manera.

- Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar un trabajo adecuadamente. Considerando si:
 - . Existe evidencia de que un empleado cumple con los requisitos de conocimiento y habilidades necesarias.

- Frecuencia y oportunidad con la cual las reuniones son llevadas a cabo y apoyadas por un jefe financiero y/o contador general, auditores internos y externos. Considerando si:
 - . El comité de auditoría se reúne previamente con el jefe de contabilidad y con los auditores internos y externos para discutir el proceso de moderación del reporte financiero, el sistema de control interno, los comentarios significativos y recomendaciones al igual que el cumplimiento de la dirección.
 - . El comité de auditoría repasa el ámbito de las actividades de los auditores internos y externos anualmente.

- Adecuación del conocimiento y de la experiencia de los directores claves a la luz de sus responsabilidades. Considerando si:
 - . Los ejecutivos encargados tienen el conocimiento requerido, la experiencia y el entrenamiento para cumplir con sus obligaciones.

- Adecuación de los criterios de retención y promoción de empleados y de las técnicas de recolección de información (Ej: Evaluación del desempeño) y relación con el código de conducta u otras orientaciones del comportamiento. Considerando si:
 - . La promoción y el aumento en los salarios son detallados claramente para que los individuos conozcan las expectativas de la dirección, la promoción o los ascensos.
 - . El criterio refleja adherencia a los estándares de comportamiento.

VALORACIÓN DEL RIESGO

Objetivos globales de la entidad

Para que una entidad tenga un efectivo control , debe establecer objetivos. Los objetivos globales de la entidad deben incluir declaraciones generales de lo que esta desea llevar a cabo, y deben ser apoyados por planes estratégicos. Describe los objetivos globales de la entidad y las claves estratégicas que han sido establecidas.

- Relación y consistencia de las estrategias con los objetivos globales de la entidad.
Considerando si:
 - . El plan estratégico apoya los objetivos globales de la entidad.
 - . El se dirige al alto nivel de recurso asignado y sus prioridades.

- Relevancia de los objetivos al nivel de actividades claves en la circulación de los bienes y servicios, y actividades de soporte. Considerando:
 - . Los objetivos son establecidos por las actividades claves en al circulación de los bienes y servicios y actividades de soporte.

- Especificación de los objetivos a nivel de actividad. Considerando si:
 - . El objetivo incluye las medidas del criterio.

- Adecuación de los recursos relativos a los objetivos. Considerando sí:
 - . La dirección ha identificado los recursos necesarios para lograr los objetivos.

- Existen planes de atención de la alta administración. Para cada una de las áreas propensas al cambio, considere si:
 - . Investigación de los mercados u otros programas que identifiquen cambios mayores en la demografía de los clientes, preferencias o patrón de gastos.
 - . Existencia de mecanismos para tener acceso a los efectos de los nuevos sistemas.
 - . La capacidad del sistema es grande para manejar el crecimiento en los volúmenes de información.
 - . La reasignación de empleados o la readecuación de ellos es analizada por su efecto potencial en las operaciones.
 - . El impacto en la moral de los empleados después de grandes reducciones es tomada en cuenta.
 - . El personal esta de acuerdo con las reglas y políticas.
 - . La existencia de procedimientos alternativos en caso de que sean interrumpidas las comunicaciones o las actividades

ACTIVIDADES DE CONTROL

Puntos a enfocar

Las actividades de control abarcan un gran rango de las políticas y procedimientos relacionados con la implementación que ayudan a asegurar los efectos de los directores administrativos. Ellos ayudan a asegurar que esas acciones sean identificadas como necesarias para dirigir los riesgos y así llevar a cabo los objetivos que la sociedad se ha propuesto.

- Existencia de las políticas apropiadas y los procedimientos necesarios con respecto a cada una de las actividades de la empresa.
- . Todos los objetivos relevantes y riesgos asociados para cada actividad significativa deben haber sido identificadas en conjunto con la evaluación de valoración del riesgo.

- Identificación de las actividades de control para que sean usadas apropiadamente. Considerando si:
 - . Los controles descritos en el manual de políticas son actualmente aplicados y si la forma en que los aplican es la correcta.
 - . Apropriadas y oportunas acciones son tomadas en excepciones de información que requieran se seguidas.
 - . El personal de supervisión repasa el funcionamiento de los controles.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Puntos a enfocar - información

La información es identificada, capturada, procesada y reportada por el sistema de información. La información relevante incluye la industria, lo económico y la información reguladora obtenida por fuentes externas, al igual que la información generada internamente.

- Suministro de información a los empleados clave con tiempo suficiente y bien detallada de manera que puedan cumplir con sus responsabilidades en una forma eficiente y efectiva. Considerando sí:
 - . Si la información es recopilada apropiadamente, suministrando aquella pertinente para llevar a cabo una inspección detallada, como se necesita, y no acumular información innecesaria.
 - . La información tecnológica ha sido desarrollada e involucrada o enlazada con las estrategias propuestas.
- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo. Considerando si:
 - . Las vías de comunicación, sesiones de entrenamiento formal e informal, reuniones y supervisión constante son suficiente para la efectividad de ésta.
 - . Cada empleado conoce los objetivos de su propia actividad y cómo sus deberes y obligaciones contribuyen al logro de los objetivos.
- El seguimiento de las acciones debe ser oportuno y apropiado por el directivo encargado y de acuerdo a las quejas o comunicaciones por parte de los clientes u otras personas. Considerando si:
 - . Personal apropiado independiente ante cualquier manejo de la parte de transacciones, es requerido en la entidad.
 - . La dirección esta consciente de la naturaleza y volumen de las quejas.

MONITOREO

Monitoreo ONGOING

El monitoreo ongoing ocurre en el curso normal de las operaciones e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente, y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

- Extensión en la cual los seminarios de entrenamiento, las sesiones de planeación y las otras reuniones proporcionan retroalimentación a la administración sobre si los controles operan efectivamente. Considerando si:

- . La información y las preguntas hechas en los seminarios de entrenamiento son entendidas.
- . Las sugerencias por parte de los empleados son comunicadas a los directivos y si algunas de ellas son llevadas a cabo.
- Efectividad en las actividades de la auditoría interna. Considerando:
 - . Se encuentran niveles apropiados de competencia y experiencia.
 - . El campo de acción, las responsabilidades y los planes de auditoría son apropiados a las necesidades de la organización.
- Alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas del sistema de control interno. Considerando:
 - . Son apropiadas las partes escogidas del sistema de control interno para ser evaluadas.
 - . Las evaluaciones son conducidas por personal capacitado en el tema.
- Conveniencia de las acciones hacia arriba. Considerando si:
 - . La transacción o el evento son identificados correctamente.
 - . Las causas subrayadas para el problema son investigadas.
 - . Las acciones tomadas tienen los correctivos adecuados para su mejoramiento.

C) REPORTE A PARTES EXTERNAS

1. ALCANCE DEL REPORTE

- a. Controles sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones
- b. Diferenciando categorías de control
- c. Ambiente de Control
- d. Análisis de Riesgos y Actividades de Control
- e. Información y Comunicación
- f. Monitoreo

2. CRONOGRAMA

- a. Reportes anuales/intermedios
- b. Períodos futuros

3. **CONTENIDO DEL REPORTE**

- a. Declaración de las responsabilidades de la gerencia
- b. Discusión de los elementos específicos
- c. Limitaciones Inherentes del Control Interno
- d. Respuestas de la gerencia a las deficiencias
- e. Firmas

4. **NUEVAS GUIAS PARA LOS REPORTES**

- a. Debilidades materiales
- b. Relacionar las deficiencias con las afirmaciones del estado financiero
- c. Consideraciones materiales cuantitativas
- d. Confeccionando los criterios
- e. Documentación

5. **APENDICE**

Consideraciones sobre las cartas comentario

- a. Alcance del reporte
- b. Aprobación del reporte gerencial
- c. Involucrar al Auditor Externo con los reportes de gerencia
- d. Modelo del reporte
- e. Reporte intermedio
- f. Diseño vs. Efectividad
- g. Reporte de Deficiencias
- h. Reporte de Gerencia ilustrativo
- i. Criterio para Reporte Gerencial

D) ADENDA A “REPORTE A PARTES EXTERNAS”

Alcance del reporte

Se debe reconocer que el reporte público sobre control interno no es un componente de, o criterio para, un control interno efectivo. Al final la efectividad del control interno se determina por lo adecuado que resulte el sistema y no por lo que se diga de éste.

Los reportes gerenciales públicos han sido casi siempre confinados a los controles que se ejercen sobre la preparación de los Estados Financieros que se publican.

Definición de Control Interno con este enfoque:

“El control interno sobre los Estados Financieros Publicados es un proceso desarrollado por el Comité Ejecutivo de la Entidad, la gerencia y otro personal, para proveer una seguridad razonable sobre la confiabilidad en la preparación de los Estados Financieros”.

Este control puede considerarse como efectivo si el Comité Ejecutivo de la entidad y la gerencia tienen una seguridad razonable de que tales Estados se están preparando de manera confiable. La confiabilidad se refiere a la preparación de Estados financieros que están imparcialmente presentados de conformidad con PCGA y otros relevantes y adecuados y con requisitos reguladores para los propósitos externos.

Este reporte, no debe extenderse a las operaciones y al cumplimiento de objetivos, no solo puede aumentar los esfuerzos y costos relacionados sino que se podrían encontrar otros problemas.

Controles sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones

Este tipo de reportes, se considera casi exclusivo del área gubernamental. El Acta Federal de Integridad Financiera Gerencia, requiere que se reporte sobre el cumplimiento de controles, sin embargo estos reportes se considera que son más para los gerentes que para los usuarios de los estados financieros.

El Acta de Mejoramiento de la Seguridad de la Corporación de Depósitos Financieros Federales de 1991 pronto requerirá a ciertos bancos que reporten sobre el cumplimiento de las leyes. Habla de reportar sobre el cumplimiento actual, los requisitos futuros podrían referirse al cumplimiento de controles. Enfocarse sobre los sistemas de control podría tratar de mejor forma el objetivo de prevenir el no-cumplimiento. Mediante el reporte sobre los controles, la gerencia se podría enfocar más en condiciones sistemáticas y en acciones preventivas, y menos en detectar instancias pasadas de no-cumplimiento.

Diferenciado Categorías de Control

Es importante determinar cuales controles están dentro del alcance del reporte que versa sobre controles de reporte financiero, debe colocarse límites para asegurar que las expectativas razonables del usuario del reporte estén de acuerdo con la realidad del alcance del mismo.

Se tienen tres categorías de objetivos:

- Operaciones
- Informes Financieros y
- Cumplimiento

Se debe considerar los siguientes aspectos:

- 1) Frecuentemente, los controles establecidos para cumplir objetivos de operaciones o de cumplimiento también sirven para cumplir objetivos de reporte financiero. En los casos donde los controles tradicionales de reportes financieros no se presentan, la gerencia debe poder ver otros controles que sirvan para el mismo propósito.
- 2) Los controles dirigidos a operaciones o cumplimientos pueden estar relacionados con eventos, transacciones u otras ocurrencias que deben ser reportadas en los estados financieros de la entidad.
- 3) El volumen guía identifica siete factores como parte del ambiente de control:
 1. Integridad y valores éticos:

Indicios sobre ausencia de integridad o valores éticos en los comportamientos de la alta gerencia, pone un manto de duda sobre la confiabilidad del proceso de reporte del estado financiero.
 2. Motivación hacia la competencia:

La confiabilidad de un estado financiero de una empresa puede estar comprometida si personajes incompetentes o negativos están incorporados en el proceso de preparación del estado financiero.
 3. Filosofía de la gerencia y estilo operativo:

La delegación de autoridad es importante para el logro de los objetivos del reporte, en particular para hacer los juicios contables y estimar las entradas del reporte financiero.

4. Estructura de la organización:

Incluye los factores relacionados con el personal contable.

La extensión a la cual la estructura organizacional le permite al personal contable interactuar con otros departamentos y actividades de la organización, para tener acceso a datos clave y para contabilizar adecuadamente las conclusiones resultantes.

5. Asignación de responsabilidades y autoridad:

Las deficiencias en la forma como la autoridad y la responsabilidad asignada a los empleados de contabilidad, funciones de custodia y de gerencia de bienes pueden afectar la habilidad de la entidad para lograr los objetivos de los reportes financieros.

6. Políticas de recursos humanos y prácticas:

La habilidad de una entidad para lograr los objetivos financieros se puede reflejar en las políticas de personal y demás procedimientos debido a que ello afecta al personal contable y a los empleados ajenos a la función contable, quienes administran controles sobre el reporte financiero.

7. Comité ejecutivo y Comité Auditor:

Los aspectos claves del ambiente de control son la composición de éstos comités y la forma como los miembros llenan los requisitos relacionados con el proceso de reporte financiero.

Análisis de Riesgos y Actividades de Control

Dentro de este ambiente, la gerencia establece objetivos por nivel-actividad y mecanismos para identificar y analizar los riesgos relacionados para su logro, y desarrolla las acciones necesarias y las actividades de control para superar éstos riesgos.

Información y Comunicación

El componente de información y comunicación del control interno requiere que se identifique información relevante, se capture, se procese y se comunique a través de la organización. Ejemplo: comunicación hacia debajo de estándares éticos y el envío de

estados mensuales a los clientes, con las explicaciones relacionadas con las discrepancias reportadas.

Monitoreo

El monitoreo de las actividades ongoing participa en la efectividad de los componentes del Control Interno para lograr los objetivos de los reportes financieros, ejemplo:

- Monitorear la exactitud y la totalidad de los balances de inventario por personal contable en conexión con los procedimientos de cuenta del ciclo mensual.
- Monitorear la evaluación de las cuentas por cobrar por el gerente de crédito por medio de su comunicación mensual con los clientes cuyos balances contables se ha retardado.

El uso dado por el gerente a lo encontrado por los auditores internos y externos cae dentro o fuera del alcance del reporte de gerencia dependiendo de la naturaleza de las actividades y de los controles relacionados con lo encontrado por los auditores.

Cronograma

Los reportes pueden pertenecer a control interno, durante un período de tiempo o en un punto en el tiempo.

El cronograma es significativo en dos aspectos: este afecta el proceso de evaluación y la revelación de deficiencias identificadas y corregidas durante el período.

Reportar ya sea por un período de tiempo o para un punto en el tiempo, tal como el final del año de una entidad, puede cumplir con las necesidades de las aseguradoras y de otros usuarios de los reportes. Reportar sobre un punto en el tiempo es considerado como una alternativa preferida. Los reportes sobre un punto en el tiempo proveen un enfoque constructivo, donde la gerencia puede enfocar la atención primaria para fijación de problemas sobre una base de tiempo, en lugar de descubrir deficiencias que fuesen identificadas durante el año y que fueron prontamente corregidas.

Reportes anuales/intermedios

Aunque muchos de los mismos controles se aplican a los reportes financieros anuales y a los intermedios, se pueden aplicar diferentes controles.

A causa de que el reporte de gerencia trata con el control interno sobre la preparación de todos los estados financieros publicados de una entidad, resulta apropiado que esta aplique controles tanto para los reportes intermedios como para los anuales. Debiendo reconocer que los reportes cubren el estado del control interno de los procesos de reporte intermedio y anuales como un punto en el tiempo, tal como el fin de año.

Períodos futuros

¿Qué se puede asumir con respecto a los períodos posteriores a la fecha de cobertura del reporte de control interno?

En muchos casos, los lectores pueden asumir que un sistema de control interno que era efectivo al final del año continuará siendo efectivo el próximo año.

La existencia de mecanismos para manejar las condiciones de cambio, y los procedimientos de monitoreo implementados, proveen algunas bases para esperar que el sistema continuará siendo efectivo.

Contenido del reporte

Declaración de las Responsabilidades de la Gerencia

Se tienen dos grandes metodologías

- i. La gerencia reconoce sus responsabilidades por el control interno, algunas veces trata una o varias materias específicas pero no es explícito al establecer que la gerencia tiene que cumplir con responsabilidades particulares.
- ii. La gerencia establece su confianza en cuanto a si ha cumplido responsabilidades específicas.

Estas metodologías son diferentes en que una reconoce responsabilidades particulares por el control interno mientras que la otra trata de si esas responsabilidades se han cumplido.

Discusión de los Elementos Específicos

Una discusión de los elementos específicos del sistema de control interno de la entidad

- Comité Auditor
La discusión puede enfatizar el papel del Comité Auditor y describe sus deberes
- Establecer y Comunicar Políticas Establecidas
Si existe una declaratoria de que se tienen políticas escritas de control interno y procedimientos consistentes con los objetivos de control interno los reportes establecerán que la gerencia debe comunicar esas políticas y procedimientos
- Relación Organizacional
Segregación de funciones y delegación de autoridad y responsabilidad
- Personal
Con respecto a quien se hacen las declaraciones: al personal, al staff en general o al personal financiero u operativo o a la gerencia en particular.
- Código de Conducta
La existencia de un programa sistemático para determinar el cumplimiento del código.
- Programa de Auditoría Interna
Puede referirse a que la entidad declara que mantiene un (fuerte o inteligente) programa de auditoría interna que determina independientemente la efectividad del sistema de control interno y recomienda las mejoras potenciales al sistema.

Limitaciones Inherentes del Control Interno

El énfasis en las limitaciones inherentes varía desde la simple mención de una seguridad razonable a una o dos frases que discuten el costo-beneficio y la necesidad de juzgar por parte de la gerencia y la evaluación del control interno.

Respuesta de la Gerencia a las Deficiencias

Existen sugerencias sobre que el reporte de gerencia sobre control interno podría establecer explícitamente cuando la gerencia se enteró de las deficiencias y describir en que consistía la deficiencia, conjuntamente una indicación de si la gerencia ha respondido o ha corregido tal deficiencia. Esto aún no se hace.

Firmas

Los reportes generalmente son firmados por el presidente de la oficina ejecutiva, quien también podría ser jefe del Comité Ejecutivo de Directores, conjuntamente con el presidente financiero o presidente contable.

Esto es adecuado pues el presidente ejecutivo debe tener propiedad del sistema de control interno.

La firma de los individuos reconoce públicamente tal responsabilidad.

Nuevas guías para los reportes

Los contenidos de los reportes varían debido en parte a la ausencia de una definición generalmente aceptada de Control Interno, criterios de efectividad y guías de reportes. Un tema fundamental es si el reporte de gerencia habla solo de lo que la gerencia es responsable o quizás para lo que está diseñado el sistema de control interno y que debe de hacer o si este reporte también habla de la efectividad del sistema.

Hay varias razones para argumentar el porque reportes sobre la efectividad del sistema:

- El reporte de la Comisión Treadway establece que la gerencia debería reportar sobre la efectividad del Control Interno de la compañía
- Una declaración sobre las responsabilidades de la gerencia o el diseño de un sistema de Control Interno es mucho menos sustancioso que reportar sobre la efectividad y podría confundir a los lectores que no reconozcan la diferencia.
- Reportar sobre la efectividad del sistema realmente cubre con los requisitos de advertencia y protección, mediante el reconocimiento de conceptos razonables de seguridad y las limitaciones inherentes en todos los sistemas de Control interno.

Según la recomendación de Treadway, reportar sobre la efectividad del Control Interno, el contenido del reporte debería incluir:

1. La estrategia de los controles que se tratan (controles sobre la preparación de los Estados Financieros publicados)
2. Una declaración acerca de las limitaciones inherentes de los sistemas de control Interno

3. Una declaración acerca de la existencia de mecanismos para monitoreo del sistema y de las respuestas a las deficiencias encontradas en los controles.
4. Un modelo de referencia para el reporte, ello es, identificación de los criterios contra los cuales se mide el sistema de Control Interno.
5. Una conclusión sobre la efectividad del Sistema de Control Interno.
6. La fecha para lo cual se obtiene la conclusión (el periodo)
7. El nombre de los que firman el reporte.

La terminología usada en el reporte podría ser consistente con los estándares contra los cuales se mide el Sistema constituye una comunicación eficiente con los lectores del reporte. El uso consistente de la terminología es esencial para una comunicación significativa y ayuda a evitar malos entendidos.

Si se tratan otros temas diferentes al sistema de Control Interno en el mismo reporte, estas tendrían que ser presentados de tal manera que no pueden confundir a los lectores sobre el sistema de Control Interno y sobre las conclusiones sobre su control.

En cualquier evento, los párrafos que describen el establecimiento del Control Interno y la conclusión sobre la eficiencia del Sistema deben ir de una manera conjunta.

La gerencia podría considerar revisar la terminología del reporte con un consejero legal, esto resulta extremadamente útil al describir las debilidades materiales que se reportan.

Debilidades materiales

La debilidad material, incluye varios conceptos: nivel de riesgo(el cual esta relacionado con una seguridad razonable), materialmente en relación con el estado financiero de la entidad, y la oportunidad para la detección de errores e irregularidades.

La debilidad material establece límites alrededor del concepto de efectividad, el umbral de seriedad contra el cual se miden las deficiencias, la existencia de una debilidad material impide a la entidad expresar que existe un sistema de control interno efectivo. El concepto tanto de materialidad y debilidad material se ha debatido por largo tiempo

Relacionar las deficiencias con las afirmaciones del estado financiero

La definición de debilidad material abarca el concepto del nivel de riesgo de errores o irregularidades que ocurren y no están siendo detectadas dentro de ciertas características de tiempo. Al considerar si se logran los objetivos del reporte financiero de la entidad, los hallazgos sobre los cinco componentes del control interno deberían ser considerados con las afirmaciones relevantes relacionadas con las cuentas materiales.

Las deficiencias de algunos de los componentes del control interno pueden no estar relacionadas a una o varias afirmaciones de las cuentas del Estado Financiero.

El significado de las deficiencias específicas

El término deficiencia se refiere a lo percibido sobre los defectos de control interno reales o potenciales, o una oportunidad para fortalecer el sistema para proveer una mayor probabilidad de que se logren los objetivos de la entidad. No todo defecto es una debilidad material.

Consideraciones materiales cuantitativas

Una vez se ha identificado una debilidad en los controles de reporte financiero, se debe considerar la materialidad de los posibles errores de las declaraciones en relación con los estados financieros de la entidad antes de que se tome una conclusión sobre si es una deficiencia de control o una debilidad material.

Confeccionando los criterios

Una situación particular puede ser considerada como una debilidad material para una entidad, pero no para otra, dependiendo de la industria, los productos o servicios que se producen o la presencia de otros controles.

Documentación

Cuando una entidad edita un reporte público sobre control interno, ella podría desarrollar y retener documentación para soportar las declaraciones que se han hecho.

También son aceptables otros métodos de documentación, todo el tiempo, que ellos puedan soportar las declaraciones hechas.

Apendice

Consideraciones sobre las Cartas Comentario

El documento final puede tomar la posición de que reportar sobre los controles de reporte financiero es más relevante para las circunstancias actuales

Aprobación del reporte gerencial

El documento final, no toma una posición en contra o a favor de la obligatoriedad del reporte financiero, debido a que el documento fue preparado como respuesta a las recomendaciones de la Treadway para proveer una base para el reporte gerencial sobre control interno.

Involucrar al Auditor Externo con los reportes de gerencia

El reporte podría no ser testificado por el Contador Público Independiente. Dependerá de la evaluación de costo-beneficio que se haga, aunque podría dar valor agregado al reporte.

Modelo de Reporte

Se concluyó que el documento final puede retener la preferencia por el reporte puntual, pues cumple con los requisitos de los aseguradores, es menos costoso y provee un ambiente conducente a identificar y corregir las deficiencias de control.

Reporte Intermedio

El documento final establece que el reporte de gerencia podría tratar el control interno, en efecto, en el punto del tiempo. Sobre la preparación de información financiera publicada intermedia, los controles internos reportados son sobre los efectivos al final del año y relacionados con la preparación de tal información, en lugar de los controles que deberían estar en operación hacia el final del período, por ejemplo: un trimestre.

Diseño versus Efectividad

La Comisión Treadway indica reportar sobre la efectividad, y las entidades que busquen cumplir con Treadway deben reportar con éste parámetro. Reportar sobre la efectividad es lo apropiado.

Reporte de Deficiencias

Se concluye que en el reporte se aclare que existen mecanismos automonitores que dan la identificación y corrección de deficiencias en una base continua.

Reporte de Gerencia Ilustrativo

Se decidió que el reporte ilustrativo es útil y que debe dejarse, pero que, ejemplos adicionales pueden proveerse para promover flexibilidad.

El documento final también enfatiza en reportes confeccionados por la gerencia para circunstancias de la entidad y evitar el uso de lenguaje redundante.

Criterio para Reporte Gerencial

Se decidió que es importante que los lectores sean informados sobre los criterios que usó la gerencia para determinar su efectividad.

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Introducción

En base a la hipótesis planteada y a los objetivos que persigue la investigación, este trabajo se realizó a través de un estudio que se caracterizó por ser analítico descriptivo.

La investigación se realizó a través de cuestionarios y entrevistas personalizadas con las unidades seleccionadas en el Capítulo I, procediendo a tabular y analizar los resultados, los cuales servirán para el desarrollo de las propuestas.

2.2 Técnica Documental

Se realizó una investigación bibliográfica para obtener una base técnica de los antecedentes de la banca nacional, como base para fundamentar la investigación de campo, con la cual se obtuvo toda la información relacionada con el tema, consultando libros, textos, tesis, leyes, normas técnicas contables¹³. Especialmente se consultó el libro “Control Interno, Estructura Conceptual Integrada”¹⁴.

2.3 Técnica de Investigación de Campo.

Para realizar la investigación de campo, se elaboraron encuestas, las cuales están fundamentadas en la investigación bibliográfica, objetivos, hipótesis y sus variables.

Estos instrumentos de recolección de datos sirvieron para analizar la información contenida en ellos e identificar las partes deficientes en el área de Depósitos de los Bancos, elaborando una propuesta que contenga los principales lineamientos para fortalecer el Control Interno existente.

En primera instancia se trató de pasar el cuestionario a los once supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero, en algunos de ellos se realizaron entrevistas

¹³ SAS 78, NIA “Riesgos Asociados con Actividades Bancarias, NIC 30.

¹⁴ Comité de Patrocinio de las Organizaciones de la Comisión Treadway (C.O.S.O. en inglés), bajo la traducción del colombiano Samuel Alberto Mantilla Blanco.

personalizadas con personal de dicha institución, específicamente con personal del área de depósitos, en la mayoría los cuestionarios fueron recibidos y entregados en forma rápida, pero en algunos casos estos no fueron devueltos debido, según los argumentos dados por estos bancos, a que esta es una información de carácter confidencial que no pueden revelar.

Debido a lo expuesto en el inciso anterior se recurrió a buscar personal de contacto en los bancos que no devolvieron el cuestionario, enviando correos electrónicos a dicho personal. Con lo anterior expuesto se lograron recolectar ocho cuestionarios de igual número de bancos.

2.4 Cuestionario

Método que se desarrollo mediante formularios impresos, complementando con entrevistas personales en algunos casos, cuyo objetivo fue recabar información sobre aspectos relacionados con la aplicación y desarrollo de medidas de control interno así como el conocimiento que el personal del área de Depósitos tiene sobre el Informe C.O.S.O.

2.5 Sujetos Investigados

Los cuestionarios y entrevistas fueron dirigidos a:

- a) Jefe del Personal del área de Depósitos
- b) Auditoría Interna.

Los cuales proporcionaron información útil para la elaboración del Documento

2.6 Tipo de Preguntas.

El cuestionario se elaboró con preguntas cerradas y abiertas, a fin de que la información que se obtuviera sustentara los temas claves o básicos del trabajo.

2.7 Población.

De acuerdo a los objetivos que se persiguen en este trabajo se determinó que la población objeto de estudio fuera el Área de Depósitos y Auditoría Interna de los Bancos Autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, se consideró como universo representativo de esta población a 6 Bancos.

2.8 Determinación de la Muestra.

La muestra se determinará en forma estadística a través de la aplicación de la fórmula siguiente

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1)+Z^2 pq}$$

y el factor de corrección común es $n' = \frac{n}{(1+n/N)}$

Definición de Variables:

P = Probabilidad que se apliquen los conceptos del Método C.O.S.O. en el Control Interno de los Bancos.

q = Probabilidad que no se apliquen los conceptos del Método C.O.S.O. en el Control Interno de los Bancos.

N = Tamaño de la población de acuerdo a publicación efectuada en la página electrónica de la Superintendencia del Sistema Financiero al 30 de junio de 2003.

Z = Área bajo la curva correspondiente al nivel de confianza

E = Margen de error, según el nivel de confianza.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1)+Z^2 pq}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(11)}{(0.05)^2(11-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{10.5644}{0.9854} = 11$$

Al aplicar el factor de corrección, resulta lo siguiente:

$$N' = \frac{11}{1+11/11} = 6$$

Dentro de la investigación a realizar se consideró como muestra 6 bancos autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, los cuales fueron seleccionados de la forma siguiente:

De la muestra de 6 bancos se escogerán los 4 bancos que mayor cantidad de depósitos obtuvieron en el primer semestre del año 2003 y los 2 que obtuvieron la menor cantidad de depósitos, según publicación efectuada por la Superintendencia del Sistema Financiero en su página electrónica al 30/06/2003.

Sin embargo por considerarlo factible, se decidió tomar la totalidad, de los cuales solamente dos bancos no entregaron los cuestionarios y uno por no tener personal de contacto no fue posible pasar el cuestionario.

CAPITULO III
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1 CONTROL INTERNO APLICADO EN LOS BANCOS

Según pudo apreciarse en la investigación, los bancos aplican un control interno tradicional (75%) y al cuestionárseles a los encuestados para que lo calificaran la mayoría (75%) lo calificó de confiable y además se pudo observar la existencia una unidad interna de administración de riegos (87%) (Ver cuadros 1, 2 y 3)

CUADRO No. 1: Control Interno aplicado en los Bancos de El Salvador.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sistema Tradicional	6	75%
Informe C.O.S.O.	2	25%
TOTAL	8	100%

CUADRO No. 2: Confiabilidad en el Sistema de Control Interno existente.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Confiable	6	75%
No confiable	2	25%
TOTAL	8	100%

CUADRO No. 3: Existencia de una Unidad Interna de Administración del Riesgo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	87%
No	1	13%
TOTAL	8	100%

3.2 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Del total de encuestados (100%) consideró de suma importancia el establecimiento de objetivos para un Control Interno efectivo. (Ver cuadro 4)

De acuerdo con las diferentes opiniones relacionadas con la existencia y la implementación de un Manual de Ética o de Conducta, la observancia de este por todos los empleados, así como si la administración Superior del Banco, transmite tales valores, finalmente la mayoría (87%) coincidieron que para el ingreso de nuevos empleados se evalúan requisitos tales como: Respeto, Discreción Responsabilidad y Honradez. (Ver cuadro 5)

Además los encuestados manifestaron que las políticas y procedimientos son actualizados para brindar un mejor servicio al cliente. Un 37% opina que las políticas son actualizadas anualmente, un 50% son actualizadas de acuerdo a las necesidades y el resto afirma que estas son modificadas semestralmente. (Ver cuadro 6)

CUADRO No. 4: Establecimiento de objetivos, requisito previo para un control interno efectivo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

CUADRO No. 5: Manual de Ética y su implementación.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Existencia	7	87%
No Existencia	1	13%
Total	8	100%

CUADRO No. 6: Políticas, procedimientos y su actualización.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

3.3 RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO.

El 49% de los encuestados opinaron que el buen funcionamiento depende de los mandos medios, el cual representa el enlace entre la Administración Superior y el personal administrativo. (Ver cuadro 7)

CUADRO No. 7: Responsabilidad en el buen funcionamiento del Control Interno.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Admón. Superior	1	13%
Personal Administrativo	0	0%
Mandos Medios	4	49%
Todos los anteriores	3	38%
Total	8	100%

3.4 MONITOREO Y SUPERVISION EN EL AREA DE DEPOSITOS.

El 87% de los encuestados respondió que las actividades de depósito se monitorean al momento que estas se realizan. (Ver cuadro 8)

El total de los Bancos encuestados (100%) manifestaron que los Manuales de Funcionamiento están disponibles al personal responsable de realizar dichas actividades, un 50% opinó que dichos Manuales de Funcionamiento son actualizados, primero: cuando existen nuevos productos y agregados; segundo, cuando existen modificaciones considerables. (Ver cuadro 9)

Finalmente el 100% de los Bancos encuestados afirmó que las labores realizadas por personal nuevo son supervisadas, con el fin de que estos puedan realizar dichas labores en forma eficiente y confiable. (Ver cuadro 10)

CUADRO No. 8: Monitoreo en el área de Depósitos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Realiza monitoreo	7	87%
No realiza monitoreo	1	13%
Total	8	100%

CUADRO No. 9: Disponibilidad de Manuales y Procedimientos en el área de Depósitos y su actualización.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Disponibles	7	87%
No disponibles	1	13%
Total	8	100%

CUADRO No. 10: Supervisión de las actividades de los nuevos empleados.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Supervisión	8	100%
No realiza supervisión	0	0%
Total	8	100%

3.5 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es de mencionar que a pesar que el 100% manifestó conocer la documentación por los Auditores Internos y Externos el 13% de ellos opinó que la información solicitada para evaluar las operaciones de depósito no es suficiente, adecuada y oportuna. (Ver cuadro 11)

Un 88% de los bancos cuenta con canales de comunicación adecuados. Un 12% manifiesta que los canales de información y comunicación no permiten conocer en forma oportuna las instrucciones emanadas por la Administración Superior. En este análisis se trató de evaluar si las indicaciones de la Administración Superior son transmitidas en forma oportuna y adecuada hacia el resto del personal. (Ver cuadro 12)

CUADRO No. 11: Conocimiento y oportunidad de la información solicitada por los Auditores Internos y Externos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Conocimiento	8	100%
No conocimiento	0	0%
Total	8	100%

CUADRO No. 12: Canales de comunicación adecuados.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si existen	7	88%
No existen	1	12%
Total	8	100%

3.6 CAPACITACION DEL PERSONAL

Del total de encuestados, el 87% afirmó que el personal nuevo esta debidamente capacitado para las actividades de depósito y el 13% manifestó que dicho personal no lo esta, debido a que el periodo de inducción al que fueron incorporados no es suficiente para conocer toda la normativa aplicable al cargo. (Ver cuadro 13)

CUADRO No. 13: Capacitación del personal de Depósitos

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%

3.7 SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS

El 100% de los encuestados manifestó que existen claves de acceso para el uso del Equipo Informático, de los cuales el 13% afirmó que dicho equipo no se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento. También se investigó si para la corrección de operaciones en los sistemas informáticos se requiere autorización previa, a lo cual el 100% respondió que sí, reflejando que existe control sobre el acceso a los sistemas. (Ver cuadro 14)

CUADRO No. 14: Existencia de claves de acceso para los equipos informáticos y condiciones físicas de los mismos.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Existencia	8	100%
No existencia	0	0%
Total	8	100%

3.8 AUTOCONTROL

Un 25% de los bancos manifestaron no estar aptos para un autocontrol, pero no expresaron los motivos por los que no se consideran preparados. En este aspecto se incluyó la pregunta si considera necesario que se modifiquen las regulaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero para que se logre desarrollar un adecuado autocontrol bancario, a lo que un 62% respondió que sí y un 38% que no. Entre los comentarios vertidos por los encuestados está que “si tales modificaciones conllevan a una modernización, si es necesario que se modifiquen las regulaciones de la SSF.” (Ver cuadro 15)

CUADRO No. 15: Preparación de los bancos para aplicar un autocontrol.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si están preparados	6	75%
No están preparados	2	25%
Total	8	100%

3.9 EMISION DE REPORTES PUBLICOS, CUMPLIMIENTOS LEGALES Y PROCESOS DE CONTROL EN LA PREPARACION DE ESTADOS FINANCIEROS.

Un 25% de los bancos manifestaron, que si emiten reportes públicos sobre control interno, un 63% opino que no y un 12% no dio respuesta. Los que elaboran reportes, los hacen por áreas o departamentos y en forma global. (Ver cuadro 16)

Además se investigó si en los bancos se reconoce que el reporte público sobre control interno es un componente o criterio para un control interno efectivo. A lo cual en 3 bancos (38%) respondieron que si, en 1 (12%) dicen que no y en 4 bancos (50%) no dieron respuesta.

En este punto, se trató de conocer si los bancos emiten informes sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones, de esta forma la Administración Superior tendría mayor seguridad en el cumplimiento del control interno así como en las cifras que reflejan los estados financieros, además esto les proporcionaría un mayor grado de credibilidad ante los entes fiscalizadores. Un 75% de los bancos manifestó que emiten un informe sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones, un 25% dice que no. Este último no menciona las causas por las cuales no emite el informe de cumplimiento de leyes y regulaciones, de lo cual se deduce que no es una exigencia de las autoridades superiores del banco. (Ver cuadro 17)

Un 88% de los bancos manifestaron que cuentan con procesos de control que proveen seguridad sobre el grado de confiabilidad que se tiene en la preparación de los Estados Financieros, solo un 12% no da respuesta a esta interrogante.

El 88% también sostiene que los bancos cuentan con la seguridad de que los estados financieros han sido imparcialmente preparados, pues cuentan con una serie de procesos que no permiten que haya manipulación de información y las personas encargadas de revisar y autorizar las operaciones contables son constantemente capacitadas y evaluadas. (Ver cuadro 18)

CUADRO No. 16: Emisión de reportes públicos sobre control interno para los accionistas

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si se emiten	2	25%
No se emiten	5	63%
Sin respuesta	1	12%
Total	8	100%

CUADRO No. 17: Emisión de informe de cumplimiento de leyes y regulaciones.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si se emite	6	75%
No se emite	0	0%
No dan respuesta	2	25%
Total	8	100%

CUADRO No. 18: Procesos de Control que provean seguridad sobre la confiabilidad en la preparación de los Estados Financieros.

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si tiene algún proceso	7	88%
No tienen	0	0%
No dan respuesta	1	12%
Total	8	100%

CAPITULO IV

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO APLICADO A LOS BANCOS DE EL SALVADOR.

INTRODUCCIÓN Y DEFINICIÓN

Un sistema de Control Interno efectivo es un componente crítico de la administración bancaria y un fundamento para una operación sólida y segura de las organizaciones bancarias. Un sistema fuerte de control interno puede ayudar a asegurar que las metas y objetivos de una organización bancaria sean cumplidos, que el banco alcanzará sus objetivos de rentabilidad a largo plazo. Tal sistema también puede ayudar a asegurar que el banco cumpla con las leyes y regulaciones, así como las políticas, planes, reglamentos internos y procedimientos, que reducirá el riesgo de pérdida inesperada o daño en la reputación del banco.

Un análisis de los problemas relacionados con éstas pérdidas indican que probablemente pudieron haberse evitado de mantener un sistema efectivo de Control Interno.

El Informe C.O.S.O. brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones tanto en entidades públicas y privadas, dicho control esta compuesto por los cinco componentes siguientes:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Evaluación del Riesgo
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Monitoreo o Supervisión

El Control Interno según el Informe C.O.S.O. se define como “ Un proceso efectuado por el cuerpo colegiado más alto (Consejo de Administración, Directorio), la gerencia y por el personal de una entidad, diseñado para dar seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, comprendidos en uno o más de los siguientes grupos:

- Efectividad y Eficiencia de las Operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera y administrativa y
- Observancia de las leyes y reglamentos aplicables.

4.1 LINEAMIENTOS BASADOS EN EL AMBIENTE CONTROL

4.1.1 Junta Directiva y Administración Superior.

La Junta Directiva debe tener la responsabilidad de aprobar, de revisar periódicamente las estrategias generales y las políticas significativas del banco; de entender los riesgos mayores asumidos por el banco, estableciendo niveles aceptables de estos riesgos y de cerciorarse que la administración superior de los pasos necesarios para identificar, monitorear y controlar estos riesgos, así como aprobar la estructura organizacional adecuada.

La Administración Superior debe tener la responsabilidad de implementar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva; de desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en que incurra el banco; de mantener una estructura organizacional que asigne claramente responsabilidad y autoridad.

4.1.2 Integridad y Valores Éticos

La Junta Directiva y la Administración Superior son responsables en primera instancia de promover altos estándares de integridad ética y de establecer una cultura dentro de la organización , que haga énfasis y que demuestre a todos los niveles del personal la importancia del Control Interno.

Para reforzar los valores éticos, las organizaciones bancarias deben evitar políticas y practicas que inadvertidamente puedan proporcionar incentivos o tentaciones para actividades inapropiadas. Los ejemplos de tales políticas y practicas incluyen el énfasis sobre objetivos de rentabilidad u otros resultados de operación.

Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y van mas allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas.

La conducta ética y la integridad administrativa son producto de la cultura corporativa, incluyendo estándares éticos y de comportamiento.

Para lo expuesto en el inciso anterior es necesario que los Bancos posean y den a conocer a todos los funcionarios y empleados un Código de Conducta o de Ética que regule el grado de comportamiento e integridad que deben de poseer todo el personal.

Ciertos factores organizacionales pueden influenciar prácticas de información financiera y cuestionables. Personal de los bancos pueden involucrarse en actos deshonestos o antiéticos debido a que a ellos les ofrecen fuertes incentivos o tentaciones para hacerlo.

Los incentivos que permiten involucrarse en practicas de información financiera, cuestionable o formas de conducta antiética se encuentran los siguientes:

- Presiones para cumplir objetivos de desempeño irreales, particularmente resultados de corto plazo;
- Altas recompensas dependientes del desempeño;
- Cortes de operaciones superiores y bajo en los planes de bonos;
- Controles no existentes o inefectivos, tales como malas segregaciones de funciones o áreas sensibles, que ofrecen facilidad de robos o encubrir malos desempeños;
- Alta descentralización, que ignore las acciones tomadas en niveles bajos de la organización y por consiguiente reduce las oportunidades de conseguir resultados y
- Una Auditoría Interna débil.

La efectividad del control interno depende de la integridad y valores del personal que lo diseña y lo establece; es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos los valores éticos y de conducta. La participación de la administración superior

es clave, ya que su presencia determina el tono necesario a través del tiempo. Las personas imitan a sus líderes.

4.1.3 Compromiso por la Competencia

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un control interno apropiado.

Tanto directivos como empleados deben:

Contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades, comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos de control interno. La administración debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas, es decir deben especificarse los conocimientos y habilidades necesarias para cada área.

Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados. Una vez incorporado el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesario en forma práctica y metódica.

El sistema de control interno operará mas eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo.

El Código de Ética para Contadores Profesionales divide la competencia profesional en dos fases:

“ El logro de la competencia profesional requiere inicialmente un estándar alto de educación general seguido por educación, entrenamiento y exámenes específicos en temas

profesionales relevantes, ya sea que este prescrito o no, un periodo de experiencia de trabajo...”

“ El mantenimiento de la competencia profesional requiere una conciencia continua sobre los desarrollos que se dan en la profesión contable, incluyendo los pronunciamientos nacionales e internacionales relevantes en contabilidad, auditoría, otras regulaciones y requerimientos estatuarios relevantes ”

Los conocimientos mínimos que debe poseer todo personal que labore o desee laborar en el área de depósitos, entre otros se encuentran:

- a) Código de Comercio
- b) Código Tributario
- c) Ley del I.V.A.
- d) Ley del Impuesto sobre la Renta
- e) Ley de Bancos
- f) Normas Prudenciales de Bancos (NPB9), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero
- g) Normas de Contabilidad Bancaria (NCB), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero

4.1.4 Actividades de Control y Segregación de Responsabilidades

Las actividades de control deben ser parte integral de las labores diarias del Banco. Un sistema de control interno efectivo requiere que se establezca una estructura apropiada de control interno con actividades definidas de control. Esta debe incluir: revisiones a un alto nivel; actividad apropiada de controles para diferentes unidades; controles físicos; revisiones periódicas de cumplimiento con los límites de exposición y seguimiento de los incumplimientos; un sistema de aprobaciones y autorizaciones y un sistema de verificaciones y conciliaciones.

La segregación de funciones no esta limitada a situaciones que involucren simultáneamente el control de las oficinas principales y de apoyo por parte de un individuo. Esto también

puede resultar en serios problemas cuando no existen controles apropiados en aquellas instancias donde se tiene la responsabilidad de:

- La aprobación de los desembolsos de fondos y el desembolso actual;
- Las cuentas de los clientes y de las propias;
- Las transacciones en el libro “ bancario ” como en el de “ negociación” de valores;
- Evaluar la adecuación de la documentación de préstamos y el monitoreo del cliente después de originarse el préstamo; y
- Cualquier otra área donde surjan conflictos significativos de interés y que no sean mitigados por otros factores.

Cuando se observan las enormes pérdidas bancarias causadas por pobres controles internos, se encuentra que estos bancos han fallado en observar ciertos principios claves de control interno. De estos, la segregación de funciones, uno de los pilares de sistemas sólidos de control interno no ha sido supervisado con frecuencia por bancos que han experimentado pérdidas significativas. A menudo la administración asigna una alta responsabilidad individual relacionada, para supervisar dos o más áreas con conflictos de interés.

Las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones, deben ser asignadas a personas diferentes. Al evitar que los aspectos fundamentales de una transacción u operación queden concentrados en una misma persona o sector, se reducirá notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos, aumentando la probabilidad que de producirse, sean detectados.

Un ejemplo claro de la segregación de funciones en el área de depósitos puede ser que la misma persona encargada de recibir y pagar, en este caso cajeros, tengan la custodia del efectivo, así como realice la cuadratura del efectivo sin supervisión de un persona encargada del Control Caja.

4.1.5 Comité de Auditoría

Debido a que este órgano de supervisión fija los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación e

involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

La independencia jerárquica que debe tener el Comité de Auditoría en los bancos, es de suma importancia para que puedan hacerse efectivas las recomendaciones emanadas por dicho Comité, para ejercer tal independencia debe de poseer dentro de sus miembros a Directores Externos, debido a que ellos no responden jerárquicamente a la administración del banco, haciendo mas objetivos sus planteamientos.

El Comité de Auditoría debe de presentar puntos de vista alternativos y tener el valor de actuar frente a acciones inconvenientes.

4.1.6 Filosofía de la Administración y estilo de operación

La filosofía y el estilo de operación de la administración tiene un penetrante efecto en la entidad. A continuación se presentan los principales lineamientos que la entidad puede asumir están.

- Naturaleza de los riesgos aceptados.

Se refiere a la actitud agresiva o conservador que el Banco asume frente a los riesgos.

- Rotación del personal en funciones claves.

La rotación del personal impide que el banco existan personas “imprescindibles” en funciones específicas. Además, con la rotación del personal, al existir despilfarros, malversación de fondos, sobornos u otra actividad inapropiada esta sería detectada fácilmente.

La rotación se puede dar en cualquier área dentro del Banco. Ejemplo, Departamento de Contabilidad, Auditoría Interna.

- Actitud de la administración hacia el procesamiento de la información y funciones de contabilidad.

Se refiere a que la administración se preocupa acerca de la confiabilidad de los reportes financieros y de la seguridad de los bienes y activos, así como la función del Departamento de Contabilidad el cual debe ejercer la función de ejercitar el control sobre diversas actividades de la institución.

- Frecuencia de interacción entre la dirección principal y la operativa

Esta relación se da mas cuando la dirección operativa realiza sus actividades desde localizaciones geográficamente apartadas. Además, los directores principales deben visitar frecuentemente las operaciones de las sucursales o subsidiarias.

La Administración Superior del Banco, debe hacer comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del Sistema de Control y que cada rol está relacionado con los demás.

La filosofía y estilo de operación de la administración influyen y traducen la manera en la que el organismo es conducido. Ejemplo: la transparencia de la gestión, la actitud ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y resultados

4.1.7 Estructura Organizacional

Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama.

La estructura organizativa, establecida por medio de un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia disertada para alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la entidad o institución y las labores que esta realiza.

Toda entidad debe complementar su Organigrama, con un Manual de Organización, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

La estructura organizacional no debe ser tan simple que no pueda controlar la remuneración de actividades de un banco ni tan compleja que inhiba el flujo de información. A continuación se presentan ciertos lineamientos para una estructura organizacional adecuada:

- Conveniencia de la estructura organizacional de la entidad, y su habilidad para proporcionar el flujo de información necesario para dirigir sus actividades. Ejemplo:
 - A. La estructura organizacional es apropiadamente centralizada y descentralizada, dado la naturaleza de las operaciones de la entidad.
 - B. La estructura facilita el flujo de información más arriba, mas abajo y a través de todas las actividades.

- Definición de las responsabilidades claves de los directores y el entendimiento de sus responsabilidades. Ejemplo:

Las responsabilidades y expectativas para actividades comerciales son comunicadas claramente a los ejecutivos encargados de dichas actividades.

- Adecuación del conocimiento y de la experiencia de los directores claves a la luz de sus responsabilidades. Ejemplo:

Los ejecutivos encargados deben tener el conocimiento requerido, la experiencia y el entrenamiento para cumplir con sus obligaciones.

- Existencia de un numero suficiente de empleados, particularmente en los campos de dirección y supervisión. Ejemplo:

Los directores y supervisores deben tener el tiempo suficiente para llevar a cabo sus responsabilidades efectivamente.

4.2 LINEAMIENTOS BASADOS EN LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son políticas y procedimientos que contribuyen en garantizar que se están llevando a cabo las decisiones de la presidencia de la empresa, esto con el propósito de garantizar que se están manejando los riesgos hacia los objetivos de la entidad.

4.2.1 Necesidad de Controlar e Informar

Las formas de controlar van desde los controles manuales, controles preventivos, controles computarizados, hasta los controles administrativos. Esta forma de seccionar los controles se adapta mas a cada una de las actividades que realizan los empleados, manteniendo así una relación íntima en todas las labores que realiza el personal del área de depósitos y minimizar aun más los riesgos

Las revisiones de los controles anteriores deben ser realizada por la Gerencia de Riesgos. Las revisiones son de forma periódica, el desempeño y las metas alcanzadas de acuerdo a la programación y presupuesto asignado

Le corresponde a la Gerencia de Agencias: la revisión de los informes de las demás sucursales y/o agencias, verificando sumas, tendencias, relación estadística contra los objetivos alcanzados. Además de la relación de informes de Depósitos y los flujos de caja

Un control subsecuente es el ingreso de la información a la base de datos, y para esto es necesario que la información a procesar contenga: todos los documentos anexos y autorizaciones respectivas para dar paso a la información, de acuerdo a los manuales de procedimiento y políticas establecidas. Con la finalidad de que toda la información este sustentada y represente prueba suficiente.

Los valores y otros similares a efectivo deben ser controlados, verificando los saldos de los reportes con el físico de dinero o documentos, de forma periódica, al menos una vez al día y antes del corte o cierre de labores, para agilizar las labores y evitar la perdida de tiempo en detectar aclarar el porque no cuadran las operaciones de los empleados.

La variación en el volumen de los depósitos y operaciones realizadas, ayuda a medir la calidad de servicio que se presta a los usuarios, el tiempo empleado en cada una de las operaciones. Este parámetro le sirve al Gerente Financiero para medir el alcance de los objetivos en cuanto a la captación de dinero, y considerar posibles cambios de estrategia

La distribución de funciones de los empleados al interior de cada área, sección o departamento, garantiza la reducción del riesgo, por que la información será revisada y autorizada de acuerdo a las políticas y procedimientos antes de ser ingresada al sistema Así como la demanda de responsabilidad, iniciativa y dedicación por parte del personal involucrado.

Las políticas, procedimientos que decida la Gerencia deben estar a disposición del personal por escrito, y si es necesario capacitar al personal relacionado, para garantizar la comprensión de las medidas tomadas.

4.2.2 Sistema de Información Integrada

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de diversos tipos de transacciones.

Por esta razón los controles generales deben emplearse para asegurar el desarrollo efectivo de los programas hasta garantizar su funcionamiento, y fluido correcto de la información.

Además se deben modificar cada cierto periodo las claves de acceso de los usuarios involucrados.

El mantenimiento de los programas utilizados debe hacerse periódicamente, cuando se necesite y estar incluido en la programación de actividades.

Es necesario que el sistema diseñado o empleado sea flexible, y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades que tiendan a variar por decisiones de la Dirección o situaciones externas.

El sistema empleado en esta área debe diseñarse de acuerdo con las necesidades de los bancos y de los empleados para realizar las operaciones, de tal manera que se puedan controlar todas las actividades del organismo, cuando las transacciones pasan a la base de datos, y éstas pueden ser supervisadas en la medida que surgen los eventos, hasta obtener los informes requeridos.

La tecnología y las computadoras agilizan el recorrido de la información, pero aunque estos contengan controles de aplicación antes y durante el proceso de una transacción, los procedimientos establecidos en los manuales deben cumplirse.

Lo anterior le permite a cada funcionario cumplir con sus responsabilidades y a supervisar el cumplimiento de las políticas.

Se debe garantizar la seguridad del sistema de información a través de la estructura de control que tiene como función principal proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de información.

La información se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento.

Es recomendable que los bancos preparen un sistema de indicadores ajustados a sus necesidades, y que estos le permitan hacer una aplicación objetiva y razonable. Por ejemplo: una medición indirecta del grado de satisfacción del usuario puede obtenerse por el número de reclamos.

Es recomendable que ningún empleado tenga a su cargo durante un tiempo prolongado, las tareas que permiten una mayor probabilidad de irregularidades – por caer en la inercia -.

La unidad de auditoría interna constituye un mecanismo de seguridad al interior de los bancos y esta unidad depende directamente de la Junta Directiva, con el propósito de estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento del sistema de control interno.

La unidad de auditoria interna por depender de la autoridad superior, puede practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesario en las diferentes áreas de los bancos.

La unidad de auditoria interna vigilará en representación de la máxima autoridad superior, el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a la junta sobre su situación. Los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno permiten una razonable seguridad del éxito en el esfuerzo por alcanzar lo objetivos de los bancos.

4.2.3 Algunas regulaciones

Art. 61 Ley de Bancos

La superintendencia mantendrá un servicio de información de crédito sobre los usuarios de las instituciones integrantes del sistema financiero, con el objeto de facilitar a las mismas la evaluación del riesgo de sus operaciones, el cual podrá ser delegado a una entidad privada.

Art. 167 Ley de Bancos

El Instituto de Garantía de Depósitos, será el garante de todos los depósitos de un depositante, en un mismo banco hasta por un monto de seis mil setecientos dólares. En caso de cuentas cuyos titulares sean dos o más personas, el monto de la garantía se computará independientemente de cada titular, con un limite de tres personas por cuenta.

El consejo directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, cada dos años actualizará éstas garantías tomando como base los índices de precios al consumidor de manera que mantenga su valor real.

Los bancos deberán informar a la superintendencia en los primeros diez días hábiles de cada mes, el monto de los depósitos garantizados en la forma señalada.

Art.240 Ley de Bancos

Los avisos y notificaciones que los bancos tengan que hacer saber de forma general, se publicarán en dos diarios de circulación nacional, cuando en la presente ley no se hubiere especificado un requisito diferente para casos particulares.

Los bancos deberán proporcionar en forma veraz y oportuna al Banco Central de Reserva de El Salvador, toda la información requerida para el cumplimiento de sus funciones, así mismo deberá facilitar el acceso directo de la Superintendencia a sus sistemas de computo para efecto de obtener información contable, financiera y crediticia que le permita cumplir su función de fiscalización de conformidad con la ley y las normas de seguridad, confidencialidad y limitaciones tecnológicas de cada Institución.

El omitir el cumplimiento anterior o brindar información falsa o incompleta tiene una sanción de hasta cuatrocientos salarios mínimos mensuales.

4.3 LINEAMIENTOS PARA LA VALORACION DE RIESGOS

4.3.1 Introducción

El proceso de globalización ha alcanzado a los mercados financieros, promoviendo un crecimiento en el volumen de operaciones y en la variedad de servicios que presta, y con ello se ha intensificado la exposición al riesgo de las instituciones financieras. El riesgo es inherente al negocio financiero, de ahí la importancia de que las instituciones financieras cuenten con adecuados sistemas de control.

La gestión de riesgos es responsabilidad exclusiva de la administración de las instituciones bancarias, por lo que deben desarrollar sistemas adecuados que identifiquen midan, controlen y monitoreen los riesgos financieros y no financieros, inherentes a sus actividades, todo en función de su tamaño y complejidad de las actividades que realiza. Por otro lado no se debe olvidar los cuatro elementos principales en un sistema de administración de riesgos sano:

1. Participación activa por parte del Consejo de Administración;
2. Políticas, procedimientos y límites adecuados;
3. Sistemas adecuados de administración y monitoreo de riesgo y de información; y,
4. Controles internos integrales.

4.3.2 Definición

La Valoración del Riesgo, es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.¹⁵

4.3.3 Establecimiento de Objetivos

El sólo hecho de decidir invertir o realizar un negocio implica riesgos. Es la administración quien debe determinar cuantos riesgos es prudente aceptar, y si se esfuerza para mantenerlos dentro de esos niveles.

Para que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para administrarlos, primero deben definirse los objetivos. Los cuales no son un componente del control interno pero son un prerrequisito para hacerlo posible.

La definición de objetivos puede involucrar un proceso complejo o puede ser algo informal. A menudo son representados por la misión y declaración de valores.

Generalmente el conocer las fortalezas y debilidades de la empresa ayuda a la formulación de estrategias; de la estrategia amplia de la empresa se generan los objetivos específicos. La definición de objetivos en los distintos niveles de la entidad, ayuda a identificar los factores críticos de éxito, los cuales son clave para alcanzar las metas deseadas.

Existe diversidad de objetivos, pero de acuerdo a la clasificación hecha por el Informe C.O.S.O., se pueden mencionar las siguientes:

- 1- Objetivos de Operaciones
- 2- Objetivos de Información Financiera
- 3- Objetivos de Cumplimiento

¹⁵ Control Interno Informe C.O.S.O., Samuel Alberto Mantilla B., 3ª. Edición.

➤ **Objetivos de Operaciones:**

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad así como recursos de salvaguardia contra las pérdidas. Varían dependiendo de la selección de los administradores respecto de estructura y desempeño. Están basados más en preferencias, juicios y estilos administrativos.

➤ **Objetivos de Información Financiera:**

Hacen referencia a la preparación de estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta. Están orientados principalmente por requerimientos externos.

Los bancos necesitan contar con objetivos de información financiera para cumplir obligaciones externas. Como un primer requisito para obtener capital de inversionistas y acreedores, la entidad debe contar con Estados Financieros confiables.

El término confiabilidad incluye la preparación de los Estados Financieros presentados razonablemente de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad Generalmente Aceptadas y cumplir con regulaciones externas así como las emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero y el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Se dice que los Estados Financieros tienen presentación confiable sí:

- 1- Las Normas Contables seleccionadas y aplicadas son de general aceptación
- 2- Los principios contables son apropiados para las circunstancias.
- 3- Los estados financieros son informativos de asuntos que pueden afectar su uso, entendimiento e interpretación
- 4- La información presentada es clasificada y resumida de manera razonable, esto es, no es ni totalmente detallada ni totalmente condensada y
- 5- Los estados financieros reflejan las transacciones y los eventos fundamentales de manera que presentan la posición financiera de la entidad. Dentro de este concepto también se incluye la materialidad de los estados financieros.

Estos objetivos se basan en las afirmaciones que fundamentan los Estados Financieros de un Banco:

- a) Totalidad: Todas las transacciones y los otros eventos y circunstancias que ocurrieran durante un período específico, y que han sido reconocidos en ese período tienen, de hecho, que haber sido registrados.
- b) Derechos y Obligaciones: Los activos son los derechos, y los pasivos son las obligaciones, de la entidad en una fecha determinada.
- c) Valuación o Asignación: Los componentes de activos, pasivos, ingresos y gastos se registran en las cantidades apropiadas de conformidad con principios contables relevantes y apropiados. Las transacciones son matemáticamente correctas y sumadas adecuadamente, y registradas en los libros y registros de la entidad.

Presentación y Revelación: los ítem incluidos en los estados financieros son descritos, ordenados y clasificados.

➤ **Objetivos de Cumplimiento:**

Estos objetivos hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales están sujetas las instituciones bancarias. Dependen de factores externos, tales como regulaciones emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, el Banco Central de Reserva de El Salvador y Organismos Internacionales de Supervisión Bancaria. Tienden a ser similares para todas las entidades.

4.3.4 Consecución de Objetivos

Tal como se ha mencionado, para lograr un Control Interno Efectivo, primero deben establecerse objetivos. Un sistema de Control Interno efectivo debe proveer una seguridad razonable sobre que los objetivos de Información Financiera se están consiguiendo. Igualmente, deberá existir una seguridad razonable respecto a que los objetivos de cumplimiento se están consiguiendo. Estas dos categorías están basadas principalmente en estándares externos establecidos independientes de los propósitos de la entidad y obtenerlos depende del control de la entidad.

La meta del control interno en ésta área se centra principalmente en: desarrollo consistente de objetivos y metas por todas las secciones de la organización, identificación de los factores clave de éxito e información oportuna a la administración sobre el desempeño y las expectativas. Aunque el éxito no se puede asegurar, la administración deberá tener una seguridad razonable de ser alertada cuando los objetivos están en peligro o no están siendo conseguidos.

4.3.5 Identificación de Riesgos

La identificación y análisis de riesgos es un proceso que debe realizarse en el momento en que se ejecutan las actividades, es un componente crítico de un sistema de control interno efectivo. La administración superior debe centrarse cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos.

El desempeño de un banco puede estar en riesgo a causa de factores internos o externos, pudiendo afectar tanto los objetivos establecidos como implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren significativamente del desempeño realizado por la administración.

➤ **Factores Externos**

Desarrollos tecnológicos

Expectativas y necesidades cambiantes de los clientes,

Competencia

Legislación.

Catástrofes naturales y

Cambios económicos

➤ **Factores Internos:**

La ruptura en los procesos de información,

La calidad del personal vinculado,

La naturaleza de las actividades del negocio,

Acceso de empleados a los activos del negocio,

Deficiencia en el Comité de Auditoría.

Métodos de entrenamiento inapropiados

➤ **Nivel de Actividad**

Deben identificarse los riesgos a nivel de actividad, lo cual ayuda a centrar la valoración de riesgos en las principales unidades del Banco o en funciones tales como captación de recursos, colocación de fondos, recuperación de créditos y otras.

➤ **Análisis de Riesgos**

Después de haber analizado los riesgos globales y por actividad, el banco puede realizar un análisis de riesgos. El proceso para analizar los riesgos incluye:

Estimación del Significado de un Riesgo

Debe hacerse una estimación del impacto que el riesgo pueda tener en los objetivos del área de depósitos del Banco.

Valoración de la Probabilidad (Frecuencia) de ocurrencia del riesgo

Debe establecerse la probabilidad de ocurrencia del riesgo así como la frecuencia con que éste pueda ocurrir.

Consideración de cómo puede administrarse el riesgo.

Dentro de las políticas y procedimientos del área de depósitos del banco debe incluirse los posibles riesgos y las alternativas de solución que puedan aplicarse en el momento en que éstos ocurran.

➤ **Manejo del Cambio**

El cambio en las condiciones del ambiente económico y regulador puede ocasionar un cambio en la identificación de los riesgos; para la valoración de nuevos riesgos es fundamental un proceso para identificar las condiciones cambiantes y tomar las acciones necesarias.

4.4 LINEAMIENTOS BASADOS EN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.4.1 Información

La información debe fluir de todos los niveles de la institución bancaria, con el objetivo de conducirla hacia sus objetivos en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. La información además de usarse para desarrollar estados financieros de difusión externa se utiliza para decisiones de operación, como el monitoreo del desempeño y asignación de recursos.

De igual forma la información operacional es esencial para el desarrollo de los Estados Financieros, incluyendo en este tipo de información las compras y ventas de bienes y servicios, así como la liberación de productos o condiciones económicas, que pueden afectar las valuaciones de inventarios y de cuentas por cobrar.

De la misma manera la información desarrollada de fuentes tanto internas como externas, financiera y no financiera es relevante para todas las categorías de objetivos.

La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información, los cuales son originados en el contexto del procesamiento de datos generados internamente. La información puede ser computarizada, manual o combinación de ellos, deben también relacionarse con información sobre eventos, actividades o condiciones externas. Tal información incluye: datos económicos específicos del mercado que señalen cambios en la demanda de los servicios ofrecidos por la entidad, inteligencia de mercadeo sobre la evolución de las preferencias o demandas de los clientes e información sobre actividades de desarrollo de los productos de los competidores e iniciativas legislativas o reguladoras.

Los sistemas de información pueden ser formales o informales. Las conversaciones con clientes, proveedores, reguladores y empleados proveen a menudo de la información más crítica requerida para identificar riesgos y oportunidades.

La información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y formas adecuadas.

4.4.2 Contenido y Flujo de la Información

La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado a nivel decisonal. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, financieras como operacionales. Para el caso de los niveles directivos y gerenciales, los informes deben relacionar el desempeño del organismo, con los objetivos y metas fijados. La información debe fluir en todos los sentidos: ascendente, descendente, horizontal y transversal.

Es fundamental para la conducción y control de la institución disponer de la información satisfactoria, en tiempo y lugar necesario. El flujo informativo y su posterior funcionamiento, deben constituir preocupaciones centrales para los responsables del Banco.

Los contenidos de la información deben referirse a situaciones externas e internas, alcanzar los aspectos financieros y no financieros, estar condensados de acuerdo con el nivel a que esta destinado, ejemplo un director o Gerente General de la Institución necesita informes condensados, no así un Jefe de Depósitos o un Gerente Financiero quienes necesitan un informe más detallado y cuando se refiera a desempeños, deben estar comparados con objetivos y metas prefijadas.

4.4.3 Control del Sistema de Información.

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control de diversos tipos de transacciones.

La calidad del proceso de toma de decisiones en un banco descansa fuertemente en sus sistemas de información.

Un sistema de información abarca tanto información cuantitativa, como los informes del desempeño que utilizan indicadores, como cualitativa por ejemplo la concerniente a opiniones y comentarios.

La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la administración superior de la institución para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. Los sistemas modernos proporcionan a menudo habilidad para preguntar en línea, de manera tal que está disponible información fresca para las respuestas.

4.4.4 Control de la Tecnología de la Información.

Los recursos de la tecnología deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que el organismo necesita para el logro de su misión.

La información que necesitan las instituciones bancarias, es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información. Estos abarcan datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal

4.4.5 Sistemas Estratégicos e Integrados

Los sistemas que manejan los Bancos deben estar completamente integrados, primero: debido al volumen de efectivo ajeno que estos manejan, segundo: por la naturaleza de sus actividades.

Por la competencia existente las instituciones bancarias deben mantener un adecuado y eficiente sistema de atención al cliente en todas las operaciones que éstos realizan con los clientes, manteniendo sus sistemas en óptimas condiciones, ofreciendo en tiempo real tales operaciones, principalmente en el área de depósitos, como lo es el pago de cheques, remesas, retiros y depósitos en cuentas de ahorro y certificados de Depósitos a Plazo.

4.4.6 Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información deben proporcionar al personal apropiado información para cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Debe existir comunicación tanto interna como externa:

➤ Interna

Además de recibir datos relevantes para administrar sus actividades, todo personal debe recibir un mensaje claro de parte de la administración superior respecto de que las responsabilidades de control interno hay que asumirlas de una forma seria y responsable.

Las responsabilidades específicas deben definirse claramente. Cada individuo necesita entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, como trabaja y cual es su responsabilidad en el sistema. En el desempeño de sus responsabilidades, el personal debe saber que si ocurren eventos inesperados, debe prestarse atención no solamente al evento mismo, sino también a su causa. Las personas necesitan conocer como sus actividades se relacionan con el trabajo de otro.

➤ Externa

Existe necesidad de comunicación apropiada no solamente con la entidad, sino hacia el exterior. Mediante canales de comunicación abiertos, los clientes y proveedores pueden proporcionar datos de entrada altamente significativos respecto del diseño o calidad de los productos y servicios, facilitando a la entidad orientarse al desarrollo de las demandas o preferencias de los clientes. También hacerle saber al personal que toda acción impropia, por ejemplo un pago indebido no se tolerará.

Las comunicaciones recibidas de partes externas con frecuencia proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno. Una relación fluida con los auditores externos con respecto a las operaciones realizadas en la entidad, proporcionan a la Administración Superior importante información de control.

4.4.7 Comunicación, Valores Organizacionales y Estrategias

El proceso de comunicación del organismo, debe apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

Para que el control sea efectivo, los organismos necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccionado, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna.

El proceso de comunicación es utilizado para transmitir una variedad de temas principalmente integridad, valores éticos, comunicación de la misión, políticas y objetivos de la entidad.

Si todos los miembros de la entidad están impregnados de valores éticos, la misión a cumplir, los objetivos que se persiguen y las políticas, podrán realizarse con un desempeño eficaz, eficiente, económico, enmarcado en la legalidad y la ética

4.4.8 Canales de Comunicación.

Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas.

El sistema se estructura en canales de transmisión de datos e información. En gran medida el mantenimiento del sistema radica en vigilar la apertura y buen estado de éstos canales, que conectan diferentes emisores y receptores de variada importancia por ejemplo:

La comunicación con los receptores de los bienes y servicios producidos por el organismo, para que conozcan los valores organizacionales, se detecte tempranamente el cambio en sus gustos y preferencias y se tome nota de su opinión con relación al organismo.

La comunicación con los empleados, para que éstos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras al sistema de control

4.5 LINEAMIENTOS BASADOS EN EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN

4.5.1 Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, como un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo, para lo cual emplea acciones de monitoreo ongoing (monitoreo durante las operaciones). Las deficiencias del control interno son reportadas hacia la gerencia, la junta directiva.

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo y la forma como se aplican; los controles tienen que evolucionar debido a que los procedimientos pueden volverse menos efectivos, o no se lleguen a desempeñar ampliamente. Las circunstancias para las que se creó el sistema de control interno pueden también cambiar, permitiendo que se llegue a ser menos capaz de anticiparse a los riesgos originados por las nuevas condiciones. Por lo tanto es deber de la administración determinar si el sistema de control interno continua siendo relevante y competente para manejar los nuevos riesgos de cara a la globalización, tratados de libre comercio y otros.

4.5.2 Actividades de Monitoreo

El monitoreo puede hacerse de dos maneras: mediante actividades ongoing o mediante evaluaciones separadas. A mayor grado de monitoreo ongoing se necesitan menos evaluaciones separadas. Las evaluaciones separadas las emplea la administración para tener una seguridad razonable de la efectividad del sistema de control interno.

El monitoreo ongoing es más efectivo por que se desarrolla en el curso normal de las transacciones dando lugar a detectar de inmediato lo que sale del orden normal de las operaciones; está presente cuantas veces se este realizando una misma operación pero de diferentes clientes.

Los reportes de las operaciones deben estar integrados con el sistema de información financiera, los cuales serán utilizados para administrar operaciones en una base ongoing, las diferencias de los resultados es probable que se detecten con menos tiempo, debido a que están sucediendo en ese momento.

Los clientes deben corroborar los datos de las transacciones que realizan después de haberse procesado. Los reclamos de los clientes son síntomas o alarma de que algo no está bien, por lo que el personal involucrado debe asegurarse de tomar acción y dar una respuesta pronta, para satisfacción de los clientes y para mantener información fidedigna circulando en el sistema.

La separación de funciones divide entre varios empleados diferentes responsabilidades y que sirve para comprobar uno con otro el orden de una operación. Esto ayuda a prevenir el fraude por parte de empleados, por que cada puesto asume su propia responsabilidad por lo tanto no tienen oportunidad de encubrir actividades sospechosas.

La documentación que soporta las operaciones puede ser cotejada en dos tiempos y no solo al final día. Las operaciones realizadas por la mañana deben ser revisadas durante la mañana y las de la tarde durante la tarde. Esto evitará procedimientos engorrosos de cuadraturas al final de la jornada de labores. Las transacciones realizadas deben verificarse periódicamente con los registros contables, y garantizar la conciliación de éstos reportes.

Los auditores internos deben constantemente proponer la forma de cómo los controles internos pueden fortalecerse de acuerdo a las nuevas necesidades.

Se debe hacer un sondeo periódico al personal si entiende y cumple el código de conducta de la entidad, esto le sirve a la auditoria interna para verificar la calidad del rendimiento del cargo que desempeña.

Las evaluaciones separadas deben aplicarse con regularidad, por que la dedicación de tiempo que emplean estas funciones por parte de la auditoria interna es de forma directa y se realiza sobre las diferentes actividades y ésto da lugar a validar o actualizar los procedimientos actuales.

Las evaluaciones se realizan en tres categorías: operaciones, información financiera y de cumplimiento.

4.5.3 Quienes Realizan las Evaluaciones

La auto-evaluación es una de las formas más inmediatas, y es ejecutada por el responsable del área de depósitos, o por el empleado que tiene encomendada una función particular, lo anterior es posible a través de listas de verificación de las funciones realizadas, procedimientos realizados en cada transacción, situaciones imprevistas resueltas.

Otra forma es pasarle cuestionarios a los empleados, cuyo contenido está relacionado con la información que se quiere conocer.

Las técnicas del diagrama de flujo sirven para valorar el cumplimiento de las funciones y objetivos alcanzados. Además, de acuerdo a los resultados que se obtengan se pueden tomar decisiones que ayuden a mejorar el rumbo de los resultados que se esperan.

Los auditores internos deben realizar evaluaciones de control interno con frecuencia como parte de sus obligaciones regulares.

Los sistemas adquiridos para ser instalados en las computadoras deben ser diseñados de acuerdo a las funciones que se necesitan en esta área, por supuesto el criterio de control interno debe estar incluido, tomando en cuenta que la información ingresada es utilizada en otras áreas del banco y en forma externa por parte de los clientes.

4.5.4 Algunos Planes de Acción

Las evaluaciones de control interno se vuelven más simples y fáciles para la alta gerencia, si esta tiene idea de como iniciar y como hacer esta función, por lo que se sugiere que:

- Debe decidir el alcance de la evaluación que se desea realizar, las categorías de los objetivos (operaciones, información financiera y cumplimiento); componentes del control interno y actividades a orientar.
- Identificar actividades recurrentes en las que se deba aplicar monitoreo ongoing, para proporcionar tranquilidad de que el control interno es efectivo.
- Analizar las evaluaciones que los auditores internos realizan, y considerar los hallazgos encontrados por los auditores externos
- Priorizar las áreas de mayores de riesgo que exigen atención inmediata

- Monitorear el progreso y la revisión de los hallazgos
- Las actividades de monitoreo de las operaciones, las evaluaciones separadas, la supervisión de los empleados y de la misma administración; son evaluaciones realizadas por la misma administración o por los auditores internos u otro personal, quienes pueden iluminar áreas que requieren mejoramiento
- La información debe ser enviada a la alta gerencia, respetando los canales de comunicación. Esta gerencia informa a la junta directiva y a las demás gerencias laterales de la organización, hasta que llegue al resto del personal quienes actúan personalmente sobre las actualidades a mejorar

Lo anterior es para minimizar condiciones reportables, es descartar deficiencias significativas en el diseño o en la operación de estructura de control interno, que pueden afectar negativamente la capacidad para registrar, procesar, sumar e informar datos financieros consistentes con las aserciones de la administración en los reportes financieros.

CONCLUSIONES

Se concluye, que la mayor parte de los Bancos de El Salvador aplican en sus controles internos el método tradicional, el cual se basa en dos grandes áreas: Ambiente de Control y Actividades de Control.

Para que los bancos de El Salvador puedan alcanzar un autocontrol, tanto así que las auditorias externas se vuelvan innecesarias, es preciso que las autoridades de los bancos adopten nuevos enfoques, como el informe C.O.S.O. que se aplica a la raíz de cada operación, decisión, o gestión; porque considera al empleado como pieza primordial del proceso, pues son quienes mueven la información y participan en el servicio ofrecido a los clientes.

La modernización, la globalización, TLC, cambios políticos, la competencia, los avances tecnológicos son algunos indicadores que motivan a considerar cambios estratégicos que contribuyan al mejoramiento del sector financiero nacional.

Del resultado de los cuestionarios, se observa que un 50% de los Bancos, no posee dentro de sus políticas un procedimiento periódico de revisión y actualización, tanto de los manuales y procedimientos de carácter técnico en el área de Depósitos, así como de Control Interno.

Algunos Bancos no cuentan con canales de Información y Comunicación adecuados que permitan conocer en forma oportuna las disposiciones emanadas por la Administración Superior.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que independientemente del método que apliquen en sus controles, definan con claridad las líneas de mando, para que el personal dentro de una misma área o departamento conozca no solo al jefe inmediato, sino también las responsabilidades de cada miembro de esa área o departamento, dada la importancia de saber a donde dirigirse para resolver situaciones particulares. Mejorando así la relación que existe con todo el banco, por medio del fluido de la información.

Es importante que la supervisión no se ejecute hasta que los eventos han sucedido, es de suma importancia que se aplique el monitoreo durante el proceso de las transacciones y estar alerta a brindar una respuesta ante cualquier irregularidad, de forma que la información que ingrese al sistema sea además de confiable, oportuna y razonable, y por supuesto garantizar la satisfacción de los clientes.

Cabe mencionar que la idoneidad de un empleado no solo depende de la capacidad para aprobar las evaluaciones, y poder ingresar a laborar a un banco. El buen desarrollo de un puesto por simple que sea depende de: el acceso que tenga a la información del área en que esta asignado para realizar su trabajo, la disponibilidad de manuales de procedimientos y políticas, la capacitación, el informar de manera oportuna de nuevos cambios o modificaciones en las operaciones– programas, sistemas, claves de seguridad y rotación de personal. Se recomienda a los Bancos que exista una adecuada inducción del personal nuevo que ingresa al área de Depósitos, tanto en el tiempo como en el contenido de dicha

inducción, que permita asegurar al Banco que dicho personal cuente con toda la información necesaria para realizar sus actividades.

Debido al enfoque integral que proporciona el Informe C.O.S.O., se recomienda al personal del área de Depósitos de los Bancos, especialmente los que poseen cargos de Jefatura o Dirección para que enriquezcan sus conocimientos, informándose de la metodología de dicho Informe, para que esto pueda contribuir a cumplir los objetivos de la entidad.

Es necesario que los Bancos establezcan entre sus políticas, una revisión y actualización periódica de sus manuales y procedimientos, tanto de las Operaciones Propias del Área de Depósitos así como de Control Interno.

Debido a la naturaleza de sus operaciones (Manejo de fondos públicos), se recomienda mejorar los Canales de Información y Comunicación, en aras de prestar un mejor servicio a sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

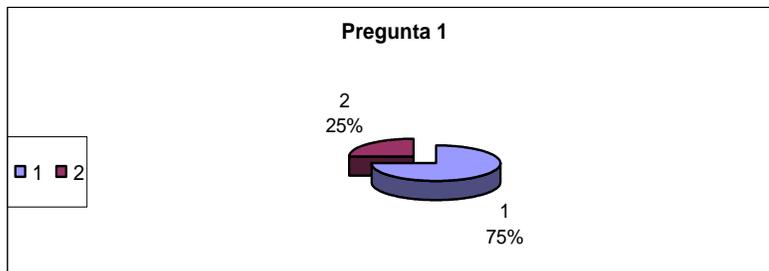
- Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Comision, Internal Control – Integrated Framework (Traducción: Samuel Alberto Mantilla)
- IFAC. Normas Internacionales de Auditoría, agosto 1999.
- Tesis: García Alonzo, Luz Carolina “ Guía para el Desarrollo de la Catedra de Contabilidad Bancaria”. UES
- Hernández Sampieri, Roberto “ Metodología de la Investigación, Segunda Edición 1998.
- Pagina WEB de la Superintendencia del Sistema Financiero www.ssf.gob.sv
- Pagina WEB del Banco Central de Reserva: www.bcr.gob.sv

ANEXOS

RESUMEN DE TABULACION DE CUESTIONARIOS

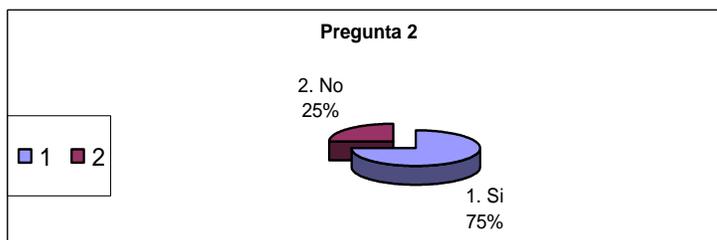
1-¿En el banco, como está definido el sistema de control interno para las operaciones de depósito?

	Categoría	Frecuencia Relativa
Enfoque tradicional	6	75%
Informe C.O.S.O.	2	25%
Total	8	100%



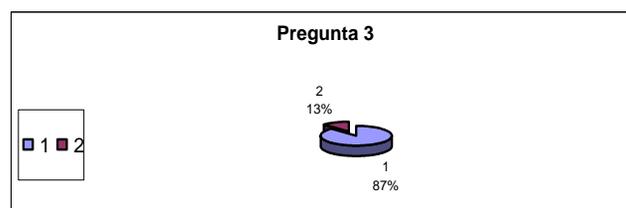
2-¿Considera que el sistema de control interno es adecuado y suficiente para garantizar el manejo y registro de las operaciones de depósito?

	Categoría	Frecuencia Relativa
Sí	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%



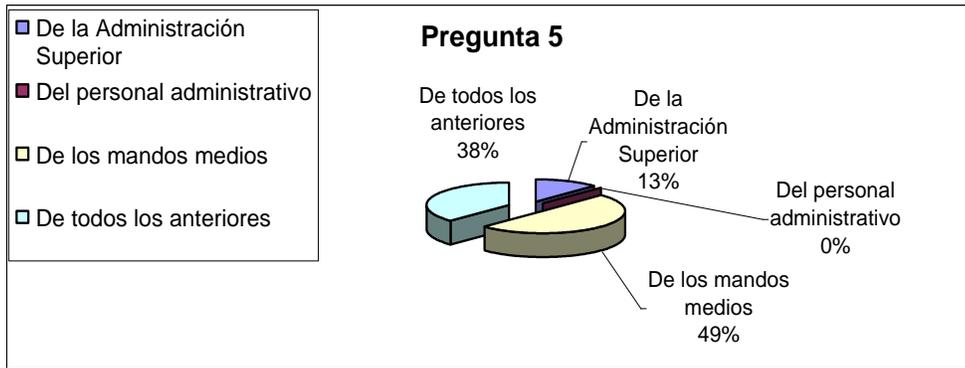
3- ¿ Existe una Gerencia de Administración de Riesgos u otra área que evalúe los riesgos en las operaciones de depósitos ?

	Categoría	Frecuencia Relativa
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%



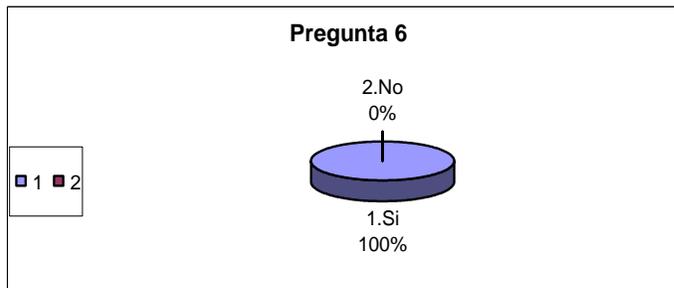
5- ¿ De quien considera que depende el buen funcionamiento del Control Interno?

Categoría	Frecuencia	Relativa
De la Administración Superior	1	13%
Del personal administrativo	0	0%
De los mandos medios	4	49%
De todos los anteriores	3	38%
Total	8	100%



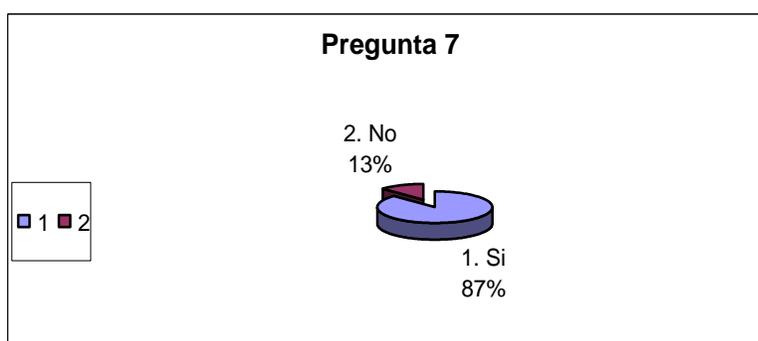
6-¿Considera que el establecimiento de objetivos es un requisito previo para un Control Interno Efectivo?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



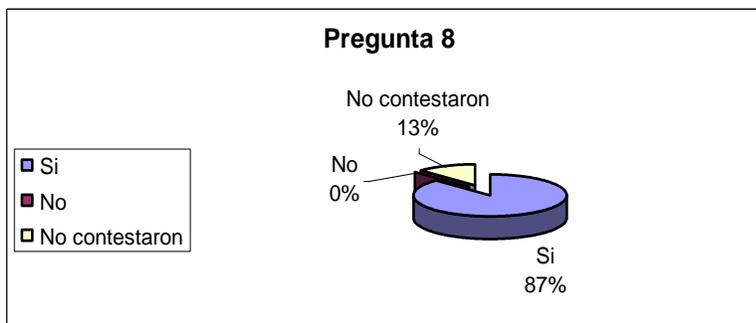
7- ¿ Existe un Manual de Ética o de Conducta, que regule las relaciones personales entre los empleados ?

Categoria	Frecuencia	Relativa
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%



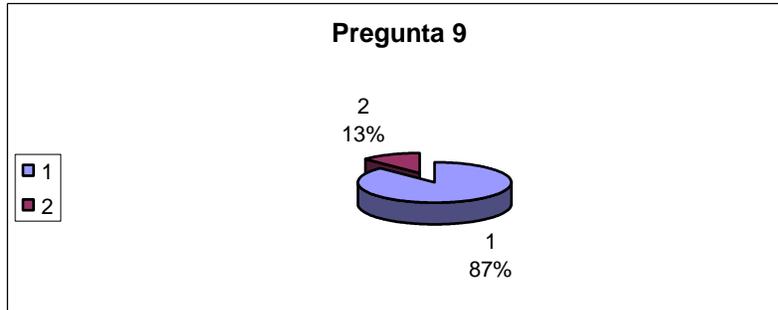
8- Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, ¿ Está disponible para todo el personal ?

Categoria	Frecuencia	Relativa
Si	7	87%
No	0	0%
No contestaron	1	13%
Total	8	100%



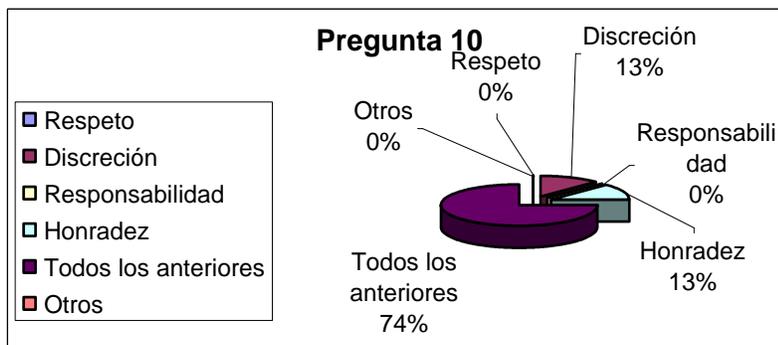
9- Para la contratación de personal , ¿se evalúan valores éticos y de integridad ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		7	87%
No		1	13%
Total		8	100%



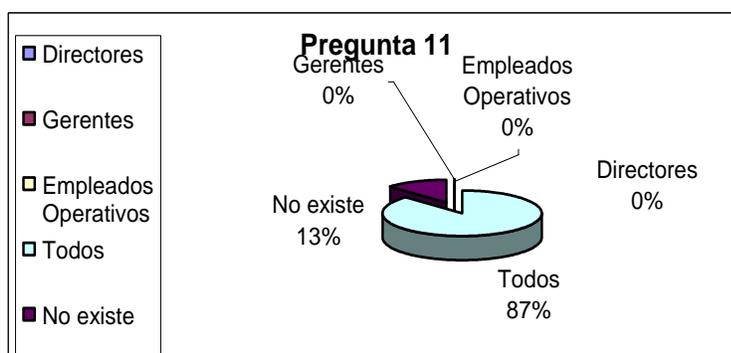
10- Para la contratación de personal, que valores éticos y de integridad son evaluados por el Banco antes de ingresar a la Institución?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Respeto		0	0%
Discreción		1	13%
Responsabilidad		0	0%
Honradez		1	13%
Todos los anteriores		6	74%
Otros		0	0%
Total		8	100%



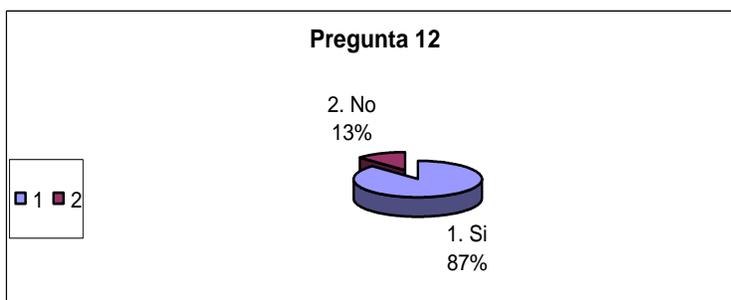
11- Si existe un Manual de Etica o de Conducta, ¿quienes lo observan?

Categoria	Frecuencia	Relativa
Directores	0	0%
Gerentes	0	0%
Empleados Operativos	0	0%
Todos	7	87%
No existe	1	13%
Total	8	100%



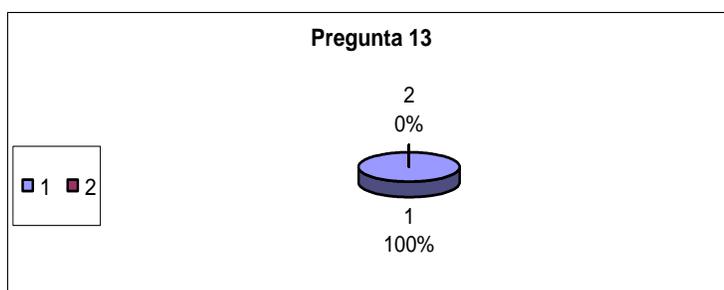
12- ¿La Dirección Superior transmite adecuadamente o da ejemplos de valores éticos a observar por los empleados ?

Categoria	Frecuencia	Relativa
Sí	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%



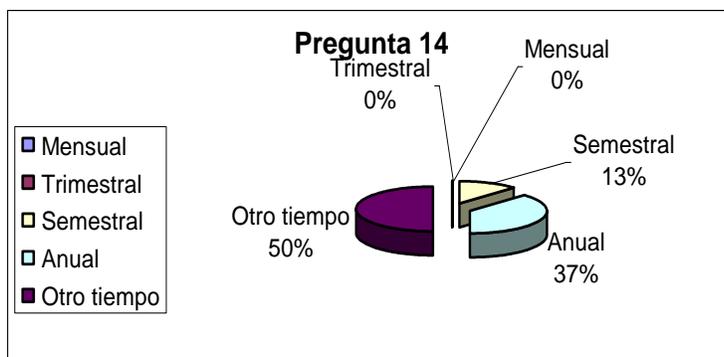
13- Las políticas y procedimientos ¿son actualizadas cada cierto tiempo, para brindar un mejor servicio y custodia de los fondos que entran al banco ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		8	100%
No		0	0%
Total		8	100%



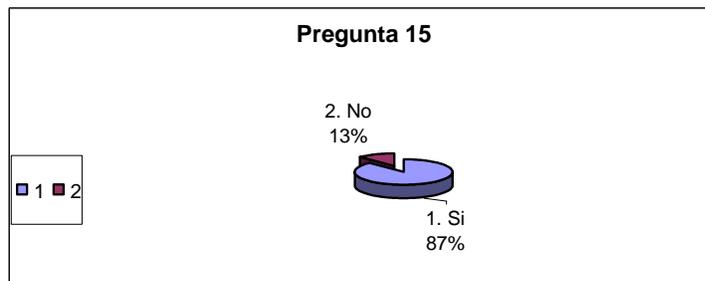
14- Con que periodicidad son actualizadas estas políticas?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Mensual		0	0%
Trimestral		0	0%
Semestral		1	13%
Anual		3	37%
Otro tiempo		4	50%
Total		8	100%



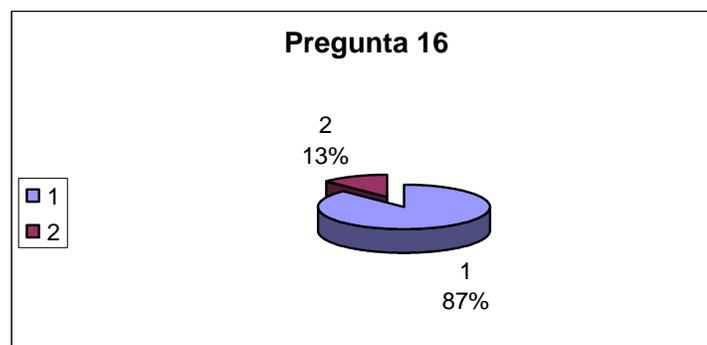
15- Existe una área encargada de monitorear las actividades de depósito en el momento que éstas se desarrollan ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		7	87%
No		1	13%
Total		8	100%



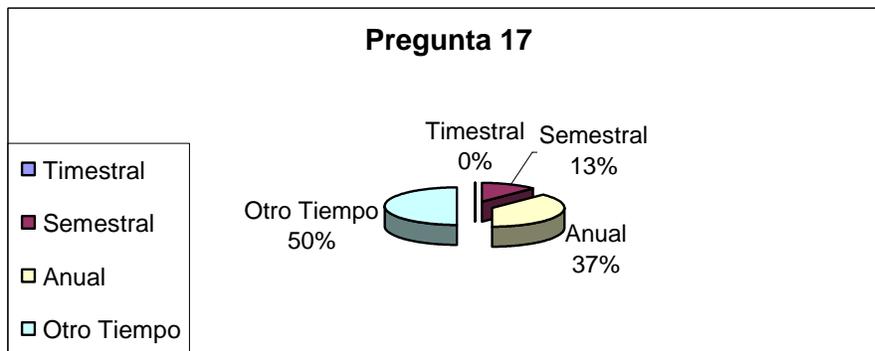
16- ¿ Los manuales y procedimientos de funcionamiento del área de depósitos están disponibles al personal responsable?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		7	87%
No		1	13%
Total		8	100%



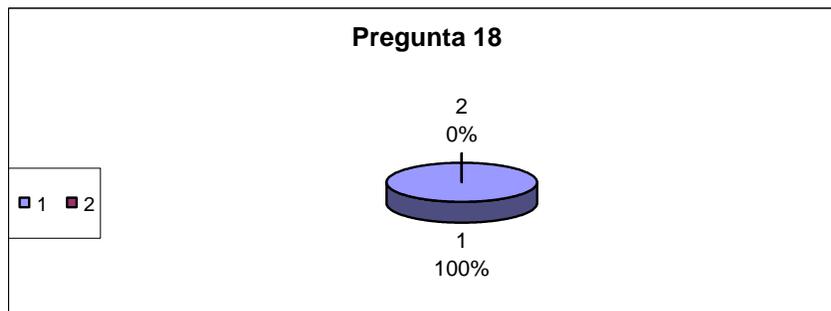
17- Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, ¿con que periodicidad son actualizados los manuales?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Timestral	0	0%
Semestral	1	13%
Anual	3	37%
Otro Tiempo	4	50%
Total	8	100%



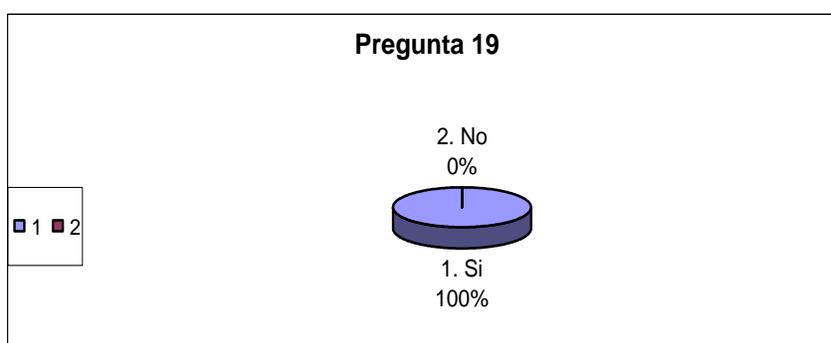
18- ¿Las labores que realizan los nuevos empleados son supervisadas, con el fin de que el registro de la operación se efectúe de manera confiable y observar la capacidad y honestidad del empleado?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



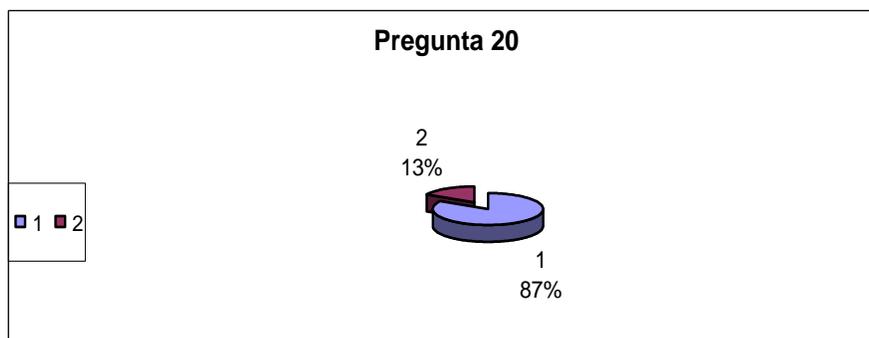
19- ¿Se tiene conocimiento del tipo de información o documentos que solicitan los auditores externos e internos al área de depósitos?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		8	100%
No		0	0%
Total		8	100%



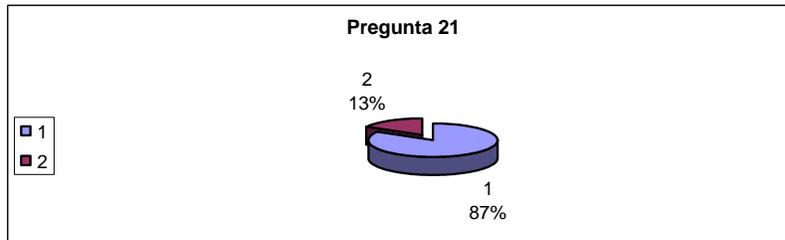
20-¿ La información que solicitan los auditores internos y externos para evaluar las operaciones de depósitos es suficiente, adecuada y oportuna?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		7	87%
No		1	13%
Total		8	100%



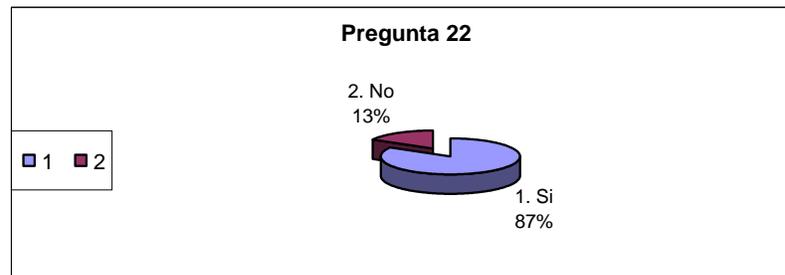
21- ¿El personal ubicado en el área de depósitos se encuentra debidamente capacitado ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	7	87%	
No	1	13%	
Total	8	100%	



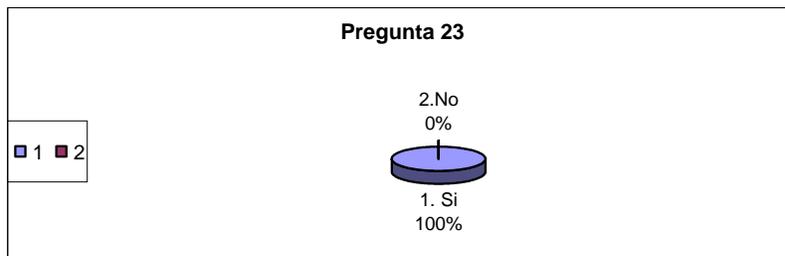
22- El equipo informático utilizado en el área de depósitos, ¿se encuentra en buenas condiciones físicas ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	7	87%	
No	1	13%	
Total	8	100%	



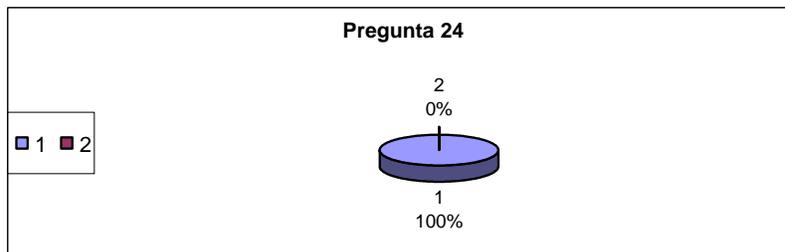
23- ¿Existen claves de acceso para el uso de sistemas informáticos,?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	8	100%	
No	0	0%	
Total	8	100%	



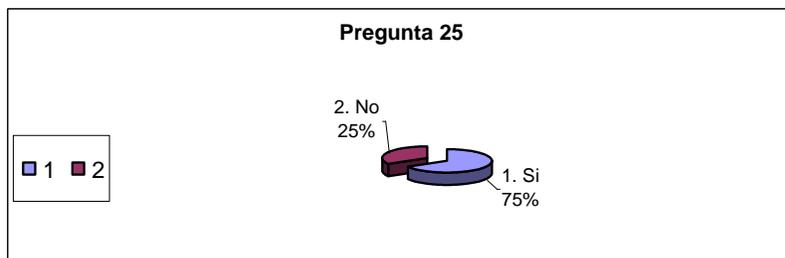
24- La corrección de operaciones realizadas en los sistemas informáticos, ¿requiere de autorización previa?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		8	100%
No		0	0%
Total		8	100%



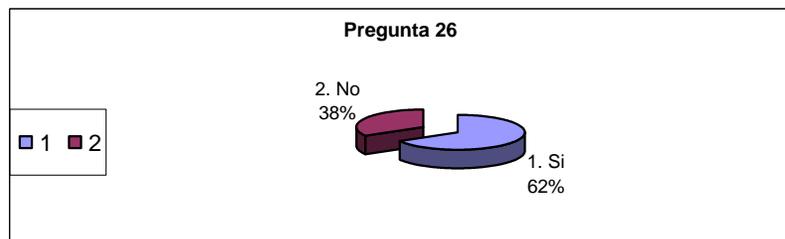
25- ¿ Considera que el Banco está preparado para un autocontrol ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		6	75%
No		2	25%
Total		8	100%



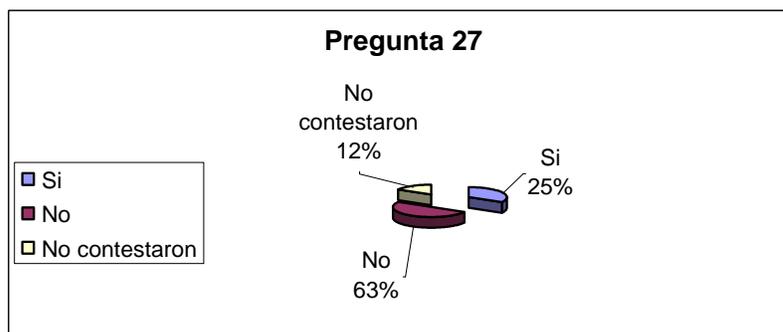
26- ¿Considera necesario que se modifiquen las regulaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero para que se logre desarrollar un adecuado autocontrol bancario?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		5	62%
No		3	38%
Total		8	100%



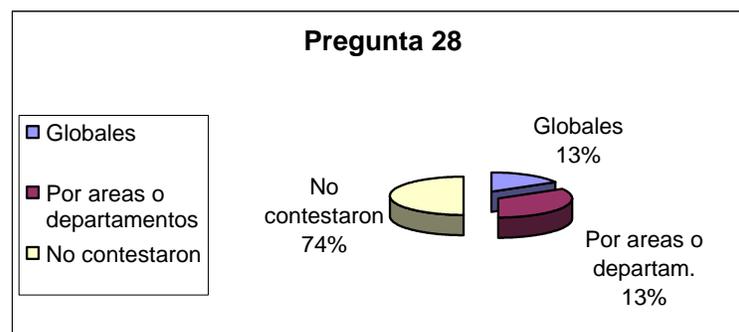
27- En el Banco, ¿se elaboran reportes públicos sobre control interno para los accionistas?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	2	25%
No	5	63%
No contestaron	1	12%
Total	8	100%



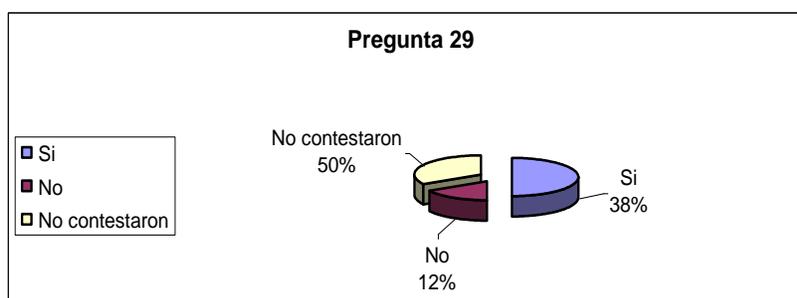
28- ¿Estos reportes son globales? o ¿se hacen reportes por áreas o departamentos. Por ejemplo: área de depósitos, créditos, etc.?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Globales	1	13%
Por areas o departamentos	1	13%
No contestaron	6	74%
Total	8	100%



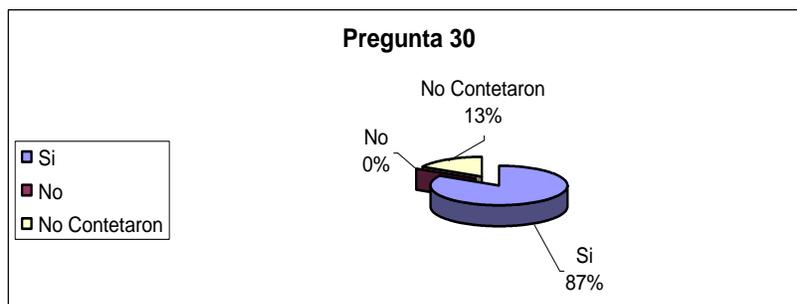
29- En el Banco ¿se reconoce que el reporte público sobre control interno es un componente o criterio para un control interno efectivo?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	3	38%
No	1	12%
No contestaron	4	50%
Total	8	100%



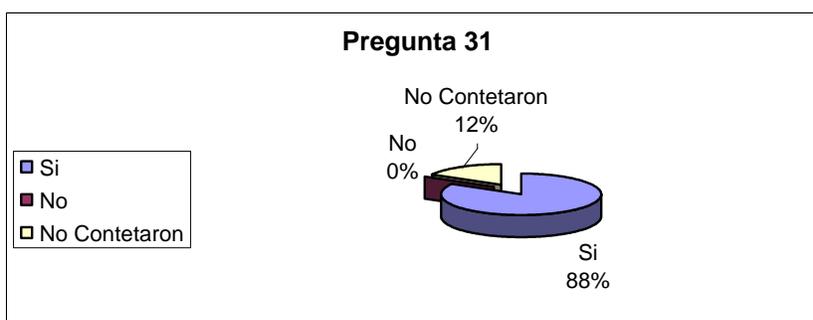
30- ¿Cuenta el Banco con algún proceso de control que le provea la seguridad razonable sobre la confiabilidad de la preparación de los Estados Financieros?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	7	88%
No	0	0%
No Contetaron	1	12%
total	8	100%



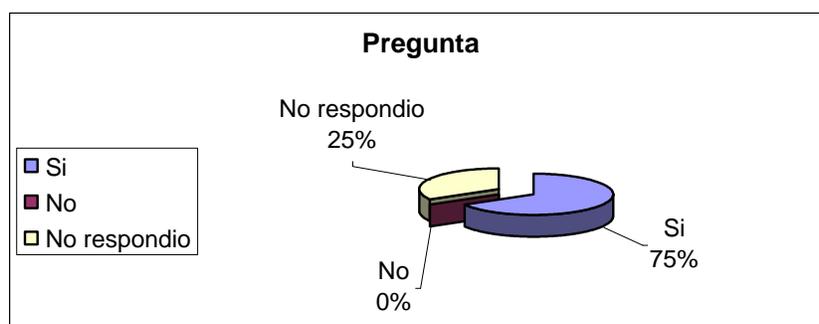
31- ¿Tiene el Banco la seguridad que los Estados Financieros han sido imparcialmente preparados ?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	7	88%
No	0	0%
No Contetaron	1	12%
Total	8	100%



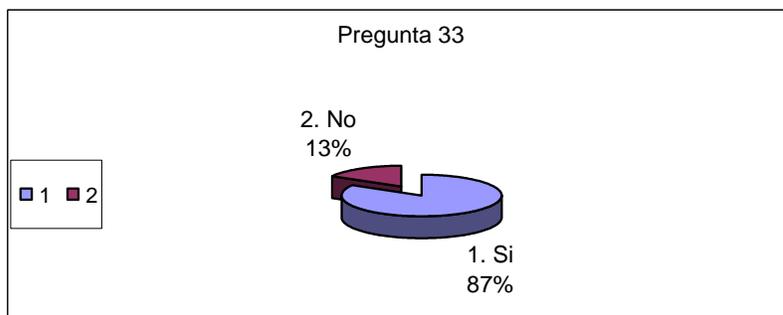
32- Al presentar los Estados Financieros, ¿se emite un informe sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones?

Categoría	Frecuencia	Relativa
Si	6	75%
No	0	0%
No respondio	2	25%
Total	8	100%



33-¿ Existe un adecuado canal de información y comunicación que permita que las instrucciones emanadas por la Administración Superior sean conocidas en forma oportuna ?

	Categoría	Frecuencia	Relativa
Si		7	87%
No		1	13%
Total		8	100%



**I. Entidades Fiscalizadas por la
Superintendencia de Sistema Financiero.****1. ENTIDADES AUTORIZADAS PARA CAPTAR DEPÓSITOS DEL PÚBLICO****a) BANCOS PRIVADOS**

- 1- Banco Agrícola, S.A.
- 2- Scotiabank El Salvador, S.A.
- 3- Banco de América Central, S.A.
- 4- Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.
- 5- Banco de Comercio de El Salvador, S.A.
- 6- Banco Uno, S.A.
- 7- Banco Promérica, S.A.
- 8- Banco Salvadoreño, S.A.
- 9- Banco Americano, S. A.

b) BANCOS ESTATALES

- 1- Banco de Fomento Agropecuario.
- 2- Banco Hipotecario de El Salvador, S. A.

c) SUCURSALES DE BANCOS EXTRANJEROS

- 1- Citibank, N. A., Sucursal El Salvador
- 2- First Commercial Bank, Sucursal El Salvador

d) OTRAS ENTIDADES PRIVADAS

- 1- Financiera Calpia, S.A.*

2. ENTIDADES EXTRANJERAS SIN AUTORIZACIÓN PARA CAPTAR DEPOSITOS DEL PÚBLICO.

- a) Banco Santander Central Hispano, S.A.

3. ENTIDADES AUTORIZADAS PARA OPERAR COMO SOCIEDADES DE SEGUROS Y FIANZAS

- a) Aseguradora Agrícola Comercial, S. A.
- b) Aseguradora Popular, S.A.
- c) Aseguradora Suiza Salvadoreña, S. A.
- d) Compañía General de Seguros, S. A.
- e) Compañía Anglo Salvadoreña de Seguros, S.A.
- f) Internacional de Seguros, S.A.
- g) La Central de Seguros y Fianzas, S.A.
- h) La Centro Americana, S.A.
- i) Pan American Life Insurance Company (Sucursal El Salvador)
- j) Seguros del Pacífico, S.A.
- k) Seguros e Inversiones, S.A.
- l) AIG Unión y Desarrollo, S.A.
- m) Seguros Futuro, A. C. de R. L.
- n) Seguros Universales, S.A., Seguros de Personas
- o) Seguros de Occidente, S.A., Seguros de Personas
- p) AIG, S.A., Seguros de Personas
- q) SISA, VIDA, S.A., Seguros de Personas
- r) BBVA Seguros, S.A., Seguros de Personas
- s) ASESUISA VIDA, S.A., Seguros de Personas

Advertencia:

Las entidades detalladas en el numeral 1, son las autorizadas por esta Superintendencia para captar depósitos del público.

De acuerdo al Artículo 184 de la Ley de Bancos, se solicita al público denunciar ante esta Superintendencia a aquellas personas naturales o jurídicas que estén captando depósitos o cualquier otro tipo de fondos sin contar con la debida autorización.

4. INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS

- a) Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. – FEDECREDITO
- b) Banco de Los Trabajadores y de la Pequeña y Microempresa, S.C. de R.L. de C.V. – BAN
- c) Banco de los Trabajadores de Soyapango, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V. – BANT
- d) Banco Izalqueño de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- e) Primer Banco de los Trabajadores, Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.
- f) Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina de R.L. - ACCOVI de R.L.

5. SOCIEDADES DE GARANTIA RECIPROCA

- a) Garantías y Servicios, S.G.R., S.A. de C.V.

6. INSTITUCIONES PUBLICAS DE CREDITO

- a) Fondo Social para la Vivienda – FSV
- b) Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada – IPSFA
- c) Fondo Nacional de Vivienda Popular – FONAVIPO
- d) Fondo de Financiamiento y Garantía para la Pequeña Empresa – FIGAPE
- e) Fondo Solidario para la Familia Microempresaria – FOSOFAMILIA
- f) Banco Multisectorial de Inversiones – BMI
- g) Banco Central de Reserva de El Salvador – BCR
- h) Instituto de Garantía de Depósitos – IGD
- i) Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero – FOSAFFI
- j) Fondo Fiduciario Especial para atender a los Afectados de las operaciones ilegales realizadas por el Grupo Financiero Insepro - FEAGIN
- k) Corporación Salvadoreña de Inversiones - CORSAIN

7. ENTIDADES AUTORIZADAS PARA OPERAR COMO CASAS DE CAMBIO.

- a) Corporación Fina de la Nueva Generación, S.A. de C.V. (CORFINGE, S.A. de C.V.)
- b) Multicambios, S.A de C.V.
- c) Servicio Nacional de Cambios, S.A. de C.V. (SERVICAMBIO, S.A. de C.V.)^{1/}
- d) Casa de Cambio Gigante, S.A. de C.V.
- e) Casa de Cambio Sausalito, S.A. de C.V.
- f) Casa de Cambio El Cairo, S.A. de C.V.^{1/}
- g) Casa de Cambio Puerto Bus, S.A. de C.V.
- h) Castro Corrales, S.A. de C.V.
- i) LATIN – FAZ Casa de Cambio. S.A. de C.V.

^{1/} En proceso de revocatoria

8. SOCIEDADES EN PROCESO DE DISOLUCION Y LIQUIDACION.

- a) Banco de Crédito Inmobiliario, S.A. (CREDISIA)^{2/}
- b) Aseguradora Salvadoreña, S.A. (ASSA)^{3/}
- c) Seguros América, S. A.
- d) Salvadoreña, S.A., Afianzadora^{2/}

^{2/} En Liquidación Voluntaria acordada en Junta General Extraordinaria de Accionistas de cada entidad.

^{3/} En Liquidación.

9. CONGLOMERADOS FINANCIEROS AUTORIZADOS

a) CONGLOMERADO FINANCIERO INVERSIONES FINANCIERAS CUSCATLÁN

Miembros del Conglomerado:	Finalidad:
Corporación UBC Internacional, S.A. (Panamá)	Sociedad Controladora
El Salvador: Inversiones Financieras Cuscatlán, S.A. Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. Tarjetas de Oro, S.A. de C.V. Valores Cuscatlán, S.A. de C.V. Factoraje Cuscatlán, S.A. de C.V. Corfinge, S.A. de C.V. Corfinge, Inc.	Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva Banco Comercial Emisora de Tarjetas de Crédito Casa de Corredores de Bolsa Servicio de Factoraje Casa de Cambio Traslado de Fondos
Guatemala: Grupo Cuscatlán Guatemala, S.A. Banco Cuscatlán de Guatemala, S.A. Acceso, S.A. (hoy Tarjetas Cuscatlán, S.A.) Cuscatlán Securities Ltd. Cuscatlán Bank & Trust Ltd.	Sociedad Subsidiaria Banco Comercial Emisora de Tarjetas de Crédito Puesto de Bolsa Banco Internacional
Costa Rica: Corporación Accionaria UBC, S.A. Grupo Financiero de Costa Rica, S.A. Banco Cuscatlán de Costa Rica, S.A. Valores Cuscatlán, S.A. Tarjetas Cuscatlán, S.A. Leasing Cuscatlán, S.A. Cuscatlán International Bank & Trust Ltd. Fondos Cuscatlán, S.A. Factoraje Cuscatlán, S.A.	Sociedad Subsidiaria Sociedad Subsidiaria Banco Comercial Casa de Corredores de Bolsa Emisora de Tarjetas de Crédito Servicio de Leasing Banco Internacional Administrador de Cartera Servicio de Factoraje
Panamá: Grupo Cuscatlán Panamá, S.A. Banco Cuscatlán de Panamá, S.A.	Sociedad Subsidiaria Banco Comercial

b) CONGLOMERADO FINANCIERO BANAGRICOLA

Miembros del Conglomerado:	Finalidad:
Banagrícola, S.A. (Panamá) Banco Agrícola Panamá, S.A. Inversiones Financieras Banco Agrícola, S.A. Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A.	Sociedad Controladora Banco Comercial, Panamá Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva Sociedad de Seguros

ASESUISA VIDA, S.A., Seguros de Personas	Sociedad de Seguros
Banco Agrícola, S.A.	Banco Comercial, El Salvador
Banco Caley Dagnall, S.A	Banco Comercial, Nicaragua
Almexa, S.A.	Almacenes Generales de Depósito
BCD Valores, S.A.	Casa de Corredores de Bolsa
Credibac, S.A. de C.V.	Emisora de Tarjetas de Crédito
Bursabac, S.A. de C.V.	Casa de Corredores de Bolsa
Servicambio, S.A. de C.V.	Casa de Cambio
Arrendadora Financiera Capital, S.A.	Sociedad de Arrendamiento Financiero

c) CONGLOMERADO FINANCIERO BanCo

Miembros del Conglomerado:

Banco de Comercio de El Salvador, S.A.
 Servicredit, S.A. de C.V.
 Inversiones Ban Co, S.A. de C.V.
 Facto Leasing BanCo, S.A. de C.V.
 Bancomercio de El Salvador, Inc.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
 Emisora de Tarjetas de Crédito
 Casa de Corredores de Bolsa
 Servicio de Factoraje y Arrendamiento
 Traslado de Fondos

d) CONGLOMERADO FINANCIERO CORPORACIÓN EXCELENCIA

Miembros del Conglomerado:

Inversiones Financieras Bancosal, S.A
 Seguros Universales, S.A. Seguros de Personas
 Internacional de Seguros, S.A.
 Banco Salvadoreño, S.A.
 Factoraje Salvadoreño, S.A. de C.V.
 Salvadoreña de Valores, S.A. de C.V.
 Almacenadora Salvadoreña, S.A.
 Bancosal, Inc.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
 Sociedad de Seguros
 Sociedad de Seguros
 Banco Comercial
 Servicio de Factoraje
 Casa de Corredores de Bolsa
 Almacenes Generales de Depósitos
 Traslado de Fondos

e) CONGLOMERADO FINANCIERO CITIBANK

Miembros del Conglomerado:

Citibank, N.A., Sucursal El Salvador
 Citi Inversiones, S.A. de C.V.
 Citi Valores de El Salvador, S.A. de C.V.
 AFP Confía, S.A.

Finalidad:

Entidad Líder
 Inversionista
 Casa de Corredores de Bolsa
 Administradora de Fondo de Pensiones

f) CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO AMERICANO

Miembros del Conglomerado:

Banco Americano, S.A.
 Univalores de El Salvador, S.A. de C.V.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
 Casa de Corredores de Bolsa

g) CONGLOMERADO FINANCIERO INVERSIONES FINANCIERAS PROMÉRICA

Miembros del Conglomerado:

Inversiones Financieras Promérica, S.A.
Banco Promérica, S.A.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
Banco Comercial

h) CONGLOMERADO FINANCIERO SCOTIABANK EL SALVADOR

Miembros del Conglomerado:

Scotiabank El Salvador, S.A.
Scotia Valores, S.A.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
Casa de Corredores de Bolsa

i) CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO FINANCIERO CREDOMATIC

Miembros del Conglomerado:

Inversiones Financieras Credomátic, S.A.
Banco de América Central, S.A.
Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.
Inversiones Bursátiles Credomatic, S.A. de C.V.

Finalidad:

Sociedad Controladora de Finalidad Exclusiva
Banco Comercial
Emisora de Tarjetas de Crédito
Casa de Corredores de Bolsa

j) El Conglomerado Financiero Uno, se encuentra en proceso de autorización de ésta Superintendencia.

Para mayor información sobre Leyes y
Normas del sistema financiero, consulte
nuestro sitio web: www.ssf.gob.sv

**MODELO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR
UN BANCO PARA LA APERTURA Y MANEJO DE DEPOSITOS**

CUENTA CORRIENTE

¿Qué es cuenta corriente?

Es un contrato celebrado entre un banco y una persona natural o jurídica, mediante el cual el banco autoriza al cuentacorrentista la apertura de una cuenta corriente con el objeto de que el cliente pueda efectuar depósitos en efectivo o cheques, para luego disponer total o parcialmente de las sumas depositadas mediante cheques girados a cargo del depositario o banco librado.

APERTURA DE CUENTA

El colaborador de depósitos informa al cliente, que el valor mínimo de apertura es de \$114.29

Para persona natural se solicita: Documento Único de identidad personal, carnet electoral o licencia de conducir.

Para persona jurídica: Personería jurídica debidamente inscritas y credenciales de su representante legal.

Previamente a la apertura de la cuenta, el asesor de servicios deberá verificar que el solicitante no se encuentre registrado dentro del listado de clientes desahuciados por mal manejo de sus cuentas, a efecto de evitar aperturas de cuentas no deseadas.

Verificando lo anterior, el empleado procede a anotar en el libro maestro de cuentas corrientes, a efecto de asignar el numero correlativo y anotar con bolígrafo el nombre, dirección, monto de la apertura y fecha de la apertura.

Luego se procede a ingresar al sistema la apertura, impresión de contrato y llenado de la tarjeta de registro de firmas.

Completada la documentación el asesor de servicios traslada documentos para su revisión y firma autorizada.

Previa revisión de la documentación, el jefe de operaciones coloca firma de autorizado en: Contrato de cuenta, tarjeta registro de firmas autorizadas, volante de venta de chequera y media firma en comprobante de remesa inicial.

El asesor de servicios procede a estampar sello de cuenta nueva, en volante de remesa y en solicitud de venta de chequera.

RECEPCION DE REMESAS PARA CUENTA CORRIENTE DE AGENCIA Y OTRAS AGENCIAS.

Toda remesa realizada para una cuenta corriente, deberá hacerse en el formulario establecido por la institución.

El cajero revisara que el formulario de remesa, presente los datos siguientes: No. de cuenta, nombre y firma cuentacorrentista , cantidad a depositar en números y letras, que carezca de borrones, correcciones, manchaduras y testaduras.

El cajero deberá verificar que la remesa este elaborada a bolígrafo o máquina de escribir.

El cajero al recibir la remesa deberá tomar en cuenta los aspectos siguientes:

POR EL EFECTIVO: El cajero cuenta el efectivo en presencia del cliente y lo registra por denominación, en la cinta del contómetro, identificando en la cinta el efectivo. Verifica además que el total del efectivo contado coincida con el parcial de la remesa.

POR LOS CHEQUES PROPIOS Y AJENOS

El cajero revisa los cheques tanto propios como ajenos y verifica que estos cumplan con los requisitos establecidos en el código de comercio, en cuanto a que estos no presenten tachaduras, raspaduras y enmendaduras y contengan: fecha(menor a un año), beneficiario, firma del librador, igual cantidad de números y letras y el correspondiente endoso, así: si es persona natural solo firma de endosado del beneficiario, mas la anotación del numero y nombre de la cuenta a la cual esta depositando el cheque, y si es persona jurídica, el cheque debe de contener sello de la empresa; en este caso será aceptado únicamente en remesa a nombre de la empresa.

Efectuado lo anterior, el cajero procederá a estampar firma y sello de recibido, o depositado en el volante de la remesa. Colocara el sello de Compensación al reverso de los cheques ajenos y sello de depositado en el anverso de los cheques propios en un espacio que no anule información importante de este. En ambos tipos de cheques anotara en la parte del endoso el nombre y numero de la cuenta a la cual están siendo remesados.

EXCEPCIONES

1. Si formando parte de una remesa de cuenta corriente, se llegase a recibir ya sea un cheque de gerencia o un cheque propio certificado, para dar por valida la remesa, se requiere que previamente y en el acto en que se recibe la remesa, se ingrese al sistema, para que una vez verificado y procesado se procesa a aceptar como valida la remesa.

CERTIFICACION DE CHEQUES DE CUENTAS CORRIENTES DE AGENCIA Y DE OTRAS AGENCIAS

El objeto de la certificación del cheque es para que el banco provisione los fondos a favor del beneficiario y consiguiente garantice el pago del mismo.

La certificación no puede ser parcial y solamente puede extenderse en cheques emitidos a la orden y por el solo hecho de la certificación, el documento no es negociable. La certificación del cheque libera de toda responsabilidad al librador y endosante, quedando el banco únicamente responsable hasta la prescripción del plazo, que es de 6 meses.

El librador puede revocar en cualquier momento el cheque certificado, siempre y cuando lo devuelva al banco para su debida cancelación, en cuyo caso el banco **revertirá la provisión** con abono a la cuenta corriente del librador.

Desde el momento en que el cheque se certifique, el banco cargara el valor del mismo en la cuenta del librado. La responsabilidad legal del Banco se traslada del librado a favor del beneficiario.

El asesor de servicio verifica que el formulario de solicitud de cheque certificado este elaborado en original y copia y que contenga: fecha, No. De cheque, beneficiario, valor, nombre y firma del dueño de la cuenta, si la operación es realizada por terceras personas, verificar que exista la autorización escrita del cuentacorrentista, solicitando a su vez cédula de identidad personal del dueño de la cuenta y de la persona que realiza la operación. El asesor de servicios una vez aplicado el cheque a la cuenta del cliente, protege mediante máquina protectora la cantidad y los sellos de cheque certificado en cheque y en la hoja de autorización, luego es trasladado para firmar cheque y hoja de autorización según el valor del cheque:

Hasta la cantidad de \$ 2,857.14 se autoriza con una firma clase "A"

De \$2857.14 en adelante, se autorizara con dos firmas clase "A" o con una clase "A" y una "B"

Cuando sea el Gerente de Agencia quien autoriza, bastara con su firma Clase "A" para atender la operación.

La firma clase "B" se utilizara exclusivamente en ausencia de otra firma clase "A"

Una vez autorizada la operación, el asesor de servicios entrega cheque certificado y exige firma de recibí conforme en original y copia de volante de certificación.

PROTESTO DE CHEQUES

El cheque presentado en tiempo y no pagado, debe protestarse a mas tardar el decimoquinto día que siga al de su presentación, el protesto no podrá ser parcial y el requerimiento de pago deberá hacerse siempre al representante del banco librado, Sin embargo, cuando el tenedor legitimo del cheque haya recibido voluntariamente un pago parcial, el protesto o la anotación del rechazo por insuficiencia de fondos, será únicamente por la parte insoluta del cheque, la nota que el banco librado autorice en el cheque mismo de que fue presentado en tiempo y no pagado, surtirá el mismo efecto que el protesto.

El beneficiario puede ejercer su acción de protesto el cheque deberá presentarse para su pago así: Dentro de los 15 días que sigan al de su fecha, si es pagadero en el mismo lugar de su libramiento. Dentro de un mes, si fuere expedido en el territorio nacional y pagadero en plaza salvadoreña diferente de aquella en que fue librado.

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO Y REGISTRO DE FIRMAS EN CUENTA CORRIENTE

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

El asesor de servicios, atiende solicitud de cambio de firma en los registros de cuenta corriente, exigiendo la presentación de la documentación siguiente:

SI ES PERSONA JURIDICA:

Si es cuenta corriente de persona jurídica, solicitar a la persona que se presenta a efectuar el cambio de firmas que entregue punto de acta de junta directiva en donde se autorice dicho cambio y carta solicitud correspondiente, credencial autenticada del representante de la sociedad, y dos documentos de identificación de las personas que inscribirán sus firmas. Estas personas deberá hacerse acompañar del representante y legal de la sociedad, quien deberá autorizar en el espacio autorizado de la tarjeta de registro de firmas y en presencia del funcionario del Banco en señal de conformidad, la firma del representante legal, deberá ser verificada con el registro anterior.

PERSONA NATURAL:

El asesor de servicios exige documento de identificación, del cuentacorrentista y de la persona que registrara la nueva firma, procediendo a verificar simultáneamente la validez de la firma contra el documento de identificación y registros anteriores del Banco.

Presentada la documentación requerida, el asesor de servicios procede a llenar la Tarjeta de Firmas Autorizadas.

El asesor de servicios estampara la leyenda «SUSTITUIDA» en la tarjeta anterior y la traslada para el archivo con la tarjeta nueva, estampando en la parte de atrás.

VENTA DE CHEQUERA

El asesor de servicios verifica que el formulario "solicitud de venta de chequera esté elaborado con bolígrafo y contenga los datos siguientes: número de cuenta corriente, lugar y fecha, nombre y firma del titular de la cuenta, si la compra lo realiza el titular de la cuenta o representante legal, únicamente se solicitara documento de identificación de estos. Si la compra de la chequera es realizada por personas distintas al titular, esta persona deberá estar autorizada para ello, mediante firma en el dorso del volante del titular, exigiéndose en el acto que este presente documento de identificación tanto del titular y del representante de la cuenta corriente.

Se solicita la chequera al departamento de operaciones, y la envían, se hace cargo a la cuenta corriente por el valor de la chequera más el IVA.

El asesor de servicios registra la venta en el control correspondiente, anotando en el espacio de la chequera a vender, los datos relativos a: nombre del cuentacorrentista, número de cuenta, nombre de la persona a quien se vendió la chequera, y estampa la firma en el espacio de venta por, y la firma de la persona a quien se le entrega la chequera.

El asesor de servicio procede a entregar chequera solicitando firma de recibido en el dorso del volante de solicitud de chequera, la cual compara contra el documento de identificación y de ser coincidente, le entrega dicho documento y original de nota de cargo y factura.

La firma de quien recibe la chequera, siempre deberá ser estampada en presencia del empleado del Banco.

Con el fin de evitar la prescripción, en los primeros quince días de

cada año calendario, cada banco y financiera deberá publicar tres veces en dos periódicos de mayor circulación nacional la lista total de cuentas que en el año inmediato anterior hayan cumplido ocho o mas años de permanecer inactivas, indicando el numero y clase de la cuenta y el nombre del titular.

SOBREGIROS EN CUENTAS CORRIENTES

A. SOBREGIROS OCACIONALES

El sobregiro ocasional en cuenta corriente, por su naturaleza y propósito, se dan en forma circunstancial y de acuerdo con la política de cada banco, son autorizados solo para aquellos clientes que poseen una buena experiencia en el manejo de sus cuentas.

Los sobregiros ocasionales se autorizan:

Cuando un cliente cuya categoría no implica un alto riesgo para el banco (A, B), se encuentra tramitando un crédito y por diversas razones, no se cuenta con la resolución.

Cuando el cliente ya tiene crédito aprobado, pero la formalización se demora y no se puede proceder al desembolso correspondiente.

3. Por error del cliente en el manejo de su saldo, pero esta clasificado como cliente A o B.

4. Cuando en forma eventual, un cliente ya reconocido por su trayectoria crediticia, solicita sobregiro por un plazo no mayor de 30 días para solventar compromisos a una fecha determinada. Cuando el sobregiro es solicitado, el banco debe documentar la operación mediante un pagaré firmado por el cliente. Esta modalidad de préstamo esta sujeta al cobro de comisión e intereses calculado sobre los saldos sobregirados que presenta por el tiempo de liso de los fondos.

B. SOBREGIROS AUTORIZADOS

Los sobregiros autorizados en cuenta corriente, por su naturaleza y propósito son objetos de un análisis previo, con los mismos criterios y políticas aplicables a un crédito de capital de trabajo. Se autoriza después de habersele comunicado al cliente la aprobación respectiva y de obtener su firma en el documento de garantía requerido por el banco.

Estas operaciones, dependiendo del monto solicitado y de la cartera a que pertenece el cliente, son autorizados por la alta dirección del banco, Presidencia, y Gerencia General, Comités de Créditos y junta de Directores.

DEBITOS Y CREDITOS

Débitos: Se hacen a Una cuenta de ahorro, por solicitud del cliente para pago de prestamos, comisiones u otro compromiso con el banco; no se recomienda hacer retiros en efectivo por medio de débitos.

Créditos: Los créditos se hacen cuando es una devolución a un cliente, un desembolso, valores cobrados demás de fechas anteriores.

Al final del día por cobro de colectores se hace una sola nota de abono.

TRASLADO DE CUENTAS DE AHORRO DE ACTIVAS A INACTIVAS

PERSONA NATURAL

Si una cuenta pasa 1 año el cliente no le da ningún movimiento; la cuenta pasa a ser inactiva haciéndole, cargos por \$2.00 más IVA mensuales, mas de 2 años

PERSONA JURIDICA

\$ 5.00 más IVA.

ENTREGA DE FONDOS A BENEFICIARIOS.

En la entrega de fondos a beneficiarios, se debe de tener el aval del departamento

jurídico, para no tener problemas futuros.

DEBITOS Y CREDITOS

A. NOTAS DE CARGO

Todas las notas de cargo en cuenta corriente originadas por el banco deben estar autorizadas previamente por el cliente, ya sea en el contrato de apertura de la cuenta corriente, en clausura especial al escriturar un préstamo o por medio de instrucciones extendidas por escrito.

B. NOTAS DE ABONO

Las notas de abono son realizadas por el banco o por terceras personas, cuando es efectuado por el banco se derivan de: Traspaso, desembolsos de prestamos transferencias recibidas, cobro de impuestos, correcciones, estos comprobantes llevan dos firmas autorizadas.

APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO

Procedimiento: Asesor de servicios informa a cliente, que el valor de la apertura es de \$ 5.71.

Solicita a cliente documentos de identidad así:

Persona Natural: cédula de identidad personal, nit y carnet electoral.

Persona Jurídica: Personería jurídica debidamente inscrita, credencial de su representante, punto de acta.

Previamente a la apertura de la cuenta, el asesor de servicios verifica que el solicitante no se encuentre dentro del listado de los clientes desahuciados por mal manejo de sus cuentas, a efecto de evitar aperturas de cuentas no deseadas.

El asesor de servicios procede a anotar en el libro maestro de cuentas de ahorro, y asigna numero de la cuenta, se anota nombre del cliente, dirección, valor de la apertura, fecha de la apertura. El libro maestro esta bajo la custodia del coordinador de caja y tesorería, toda anotación deberá hacerse con bolígrafo.

Así mismo deben verificarse los puntos de control siguiente:

Estampar en volante de deposito el sello de "Cuenta Nueva"

Solicita firma del cliente en contrato de cuenta de ahorro, libreta de ahorro y control de libretas asignadas.

Que la documentación de apertura de la cuenta carezca de borrones manchaduras y testaduras.

Solicita firma del cliente en la libreta de ahorro, utilizando para ello papel "ESPECTROLINW. Si este no sabe firmar, solicita que estampe sus huellas digitales, debiendo anotarse en la libreta la leyenda "El cliente no sabe firmar, por lo que se identifica con su cédula de identidad personal No.

El papel espectroline, es de uso restringido y su custodia estará a cargo del asesor de servicios.

Completada la operación, el asesor de servicio, traslada al Gerente de Agencia, o Jefe de Operaciones, para su autorización correspondiente.

APERTURA DE CUENTAS A MENORES DE EDAD

Los menores de edad que hayan cumplido 16 años, podrán abrir cuenta de ahorro, efectuar retiros y depósitos libremente, siempre y cuando los bienes depositados provengan del ejercicio de su trabajo.

Los menores de edad pueden aperturar cuenta siempre y cuando se presenten con un representante.

Se verifica que la firma de la apertura sea igual a los documentos de identificación.

En el caso de autorizar a terceras personas para retiros de fondos, estos deberán quedar consignados en el contrato originalmente elaborado y libreta de ahorro, efectuando la identificación correspondiente.

Todo deposito realizado a cuentas de ahorro, deberá hacerse en el formulario autorizado por la institución.

El cajero debe asegurarse que el deposito sea llenado con bolígrafo y que la cantidad en letras sea igual a la cantidad en números, que no tenga borrones, tachaduras ni enmendaduras.

El efectivo tiene que ser contado en presencia del cliente y registrarlo en la cinta del contómetro por denominación.

Si la apertura es con cheque propio o ajeno, el cajero verifica que estos cumplan con los requisitos establecidos por el código de comercio, en cuanto estos no presenten tachaduras, raspaduras y enmendaduras y contengan fecha (menor a un año), firma del librador, igual cantidad en números y letras y el correspondiente endoso, así: si es persona natural solo la firma del beneficiario, mas la anotación del numero y nombre de la cuenta a la cual se esta depositando el cheque, y si es persona jurídica el cheque debe contener sello de la empresa; en este caso el cheque será aceptado únicamente en remesa a nombre de la misma empresa.

Si formando parte de un deposito en cuenta de ahorro, se llegase a recibir ya sea cheque de gerencia o un cheque propio certificado para dar por valido el deposito, se requiere que previamente y en el acto en que se recibe el deposito, se consulte a la agencia en caso de ser cheque de gerencia y si es cheque propio se valide en el sistema, para poder dar como valido el deposito.

PAGO DE RETIROS DE AHORRO

El cajero recibe del cliente volante de retiro, acompañado de libreta de ahorro, verifica que dicho volante este elaborado con tinta y formulario autorizado por el Banco y que contenga fecha, numero de cuenta, nombre completo del cuentahabiente, cantidad en numero y letras, firma del propietario de la cuenta o huella digital y firma a ruego, que no presente tachaduras ni enmendaduras.

El cajero solicita a cliente, documento único de identidad personal, carné electoral, Licencia de conducir, o NIT., Verificada que la firma estampada en el retiro sea igual a la de los documentos y con la firma de la libreta mediante la lampara de luz negra.

Si el retiro de ahorro, es realizado por personas distintas al propietario de la cuenta, el cajero debe verificar que la persona que realiza el retiro se encuentre debidamente autorizada a través de firma del propietario de la cuenta al reverso del volante de retiro, debiendo verificar la coincidencia de dicha firma con la estampada en la libreta mediante la lámpara de luz negra, a la vez debe de identificar plenamente a la persona que se presenta a cobrar el retiro a quien además deberá pedírsele la cédula del propietario de la cuenta.

En ningún caso debe autorizarse el pago de retiros de ahorro, sobre fondos en curso de compensación, ya sea que estos estén amparados con cheques propios que no hayan sido procesados o cheques ajenos.

Una vez pagado el retiro de ahorro en la denominación que el cliente solicite, entrega libreta de ahorro e inmediatamente estampa el sello de pagado.

REPOSICION DE LIBRETA DE AHORRO

Toda reposición de libreta por extravío debe tramitarse en la Agencia donde pertenece la cuenta y por el titular de la misma.

El asesor de servicios verifica que el formulario "solicitud de reposición de libreta", contenga: lugar y fecha, no. De cuenta, nombre y firma del titular y motivo de la reposición.

A los tres días de haber presentado la solicitud de reposición de libreta por extravío se procede a cancelar la cuenta y aperturar una nueva por el saldo total esto se hace por seguridad de los fondos del cliente. El valor de la comisión por reposición de libreta es de \$3.00 más IVA.

CIERRE DE CUENTA:

A solicitud del cliente: el asesor de servicios solicita a cliente libreta de ahorro y documento de identificación, actualiza libreta procede a la cancelación y calculo de

intereses a la fecha, luego pasa el retiro a la caja con libreta y esta *queda en poder nuestro con el sello de cuenta cancelada.*

POR FALLECIMIENTO DE CLIENTE:

Cuando la cancelación de la cuenta se origina por fallecimiento del titular de esta, el asesor de servicios deberá verificar que los fondos de la misma sean entregados en primera instancia al o los beneficiarios consignados en el contrato de la cuenta de ahorro y en segunda instancia a los legítimos herederos, en defecto de lo anterior.

En ambos casos deberá exigirse la identificación de las personas y la partida de defunción del titular de la cuenta y adicionalmente la declaración definitiva de herederos emitida por un juez para la segunda instancia.

Verificando lo anterior, aplicar los procedimientos descritos para el cierre de cuenta a solicitud del cliente. Por disposición del Banco, este se reserva el derecho de clausurar una cuenta si se hubiese comprobado mal manejo de esta.

DISPOSICIONES LEGALES.

Se tendrá por prescritos y pasaran a favor del Estado, los saldos a cargo de bancos y financieras y a favor del publico ahorrante proveniente de depósitos, títulos de capitalización, giros recibidos o cualesquiera otras cuentas que hubieren cumplido diez o más años de permanecer inactivas.

Con el fin de evitar 1 a prescripción, en los primeros quince días de cada año calendario, cada banco y financiera deberá publicar tres veces en dos de los diarios de circulación nacional la lista total de cuentas que en el año inmediato anterior hayan cumplido ocho o más años de permanecer inactivas, indicando el numero, clase de la cuenta y nombre del titular.

EMBARGO DE UNA CUENTA

El embargo de una cuenta solo lo puede hacer un juez con una orden judicial.

