

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COSO ERM PARA EL ÁREA
DE INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE
TARJETAS DE CRÉDITO EN EL ECUADOR**

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ROXANA ROMINA RODRÍGUEZ RECALDE

DIRECTOR: ING. EDMUNDO PEÑAFIEL

QUITO, OCTUBRE 2011

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Edmundo Peñafiel

INFORMANTES:

Ing. Mariano Merchán

Mgt. Roberto Ordóñez

AGRADECIMIENTO

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda me alentaron a lograr esta hermosa realidad, Gracias a Dios y a mi Madre por haber iluminado mi camino, por darme fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, agradezco a mis hermanos, mi novio y familiares por la confianza brindada y a mi Padre por ser el mejor consejero, guía y buen amigo, el que con su apoyo y comprensión me motivo a cumplir con mi formación profesional, quedo muy agradecida con mis maestros por todo el conocimiento brindado, quienes depositaron sabiduría, dedicación, paciencia y enseñanza en mi disertación y lograron terminar mis estudios y un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad.

He llegado al final de este camino y el comienzo de algo mejor planteándome nuevos objetivos que serán cumplidos por el apoyo de todos quienes han estado presentes en mi vida, por la buena orientación que me han otorgado, por los ánimos de superación constante deseo expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos y constituyen el legado más grande que pudiera recibir.

Muchas gracias de todo corazón.

Romina

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 CONTROL INTERNO, 3

- 1.1 ¿POR QUÉ CONTROL INTERNO?, 3
- 1.2 ¿QUÉ ES CONTROL INTERNO?, 3
 - 1.2.1 El Instituto de Auditores Internos, 4**
- 1.3 ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTROL INTERNO, 4
 - 1.3.1 Objetivos del Control Interno, 4**
 - 1.3.2 Explicación técnica de elementos básicos del sistema de Control Interno, 5**
 - 1.3.2.1 Elementos de la Organización, 5
 - 1.3.2.2 Elementos, Sistemas y Procedimientos, 5
 - 1.3.2.3 Elementos del Personal, 5
 - 1.3.2.4 Elementos de Supervisión, 6
- 1.4 ENFOQUE CONTEMPORÁNEO DEL CONTROL INTERNO, 6
- 1.5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO, 8
 - 1.5.1 Ambiente de Control, 9**
 - 1.5.2 Evaluación de Riesgos, 10**
 - 1.5.3 Actividades de Control, 11**
 - 1.5.4 Información y Comunicación, 13**
 - 1.5.5 Supervisión o Monitoreo, 14**
- 1.6 PERSPECTIVAS SOBRE EL CONTROL INTERNO, 16
 - 1.6.1 Perspectiva de la Administración, 16**
 - 1.6.2 Perspectiva de los Auditores Internos, 16**
 - 1.6.3 Perspectiva de los Auditores Independientes, 17**
 - 1.6.4 Perspectiva de los Legisladores y Reguladores, 17**
 - 1.6.5 Perspectiva Profesional, 18**
- 1.7 DEFINICIÓN CONTROL INTERNO SEGÚN EL BASLE COMMITTEE, 18
 - 1.7.1 Tres Aspectos a Diferenciar en el Control Interno, 20**
 - 1.7.2 Sistemas de Control Interno en Organizaciones Bancarias, 20**
- 1.8 METODO COSO ERM, 22
 - 1.8.1 Relacionamiento entre Objetivos y Componentes, 24**
 - 1.8.2 Relación con el Control Interno, 25**
- 1.9 ERM - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL EMPRENDIMIENTO, 27
 - 1.9.1 ¿Por qué Administración de Riesgo de Emprendimiento y no Administración de Riesgos Empresariales?, 27**
 - 1.9.2 La Administración de Riesgos del Emprendimiento, 27**
 - 1.9.3 Componentes de la Administración de Riesgos del Emprendimiento, 28**

- 1.10 EL CONTROL INTERNO A LA INFORMACIÓN FINANCIERA, 30
 - 1.10.1 Limitaciones, 30**
 - 1.10.2 Objetivos, 30**
 - 1.10.3 Identificación de los Riesgos y Controles, 31**

- 2 RIESGO, 32**
 - 2.1 DEFINICIÓN, 32
 - 2.2 LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA, 32
 - 2.3 LOS COMPONENTES DEL RIESGO DE AUDITORÍA, 33
 - 2.4 SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS, 34
 - 2.4.1 Sistemas Comunes de Gestión, 34**
 - 2.4.1.1 Definición, 34
 - 2.4.1.2 Objetivos, 34
 - 2.5 RIESGOS INHERENTES AL AMBIENTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, 35
 - 2.5.1 La Naturaleza de los Riesgos y las Características del Control Interno Integrado al sistema de Información Automatizado, 36**
 - 2.6 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, 37
 - 2.6.1 Técnicas de Procedimientos para Administrar Riesgos, 37**
 - 2.6.2 Definición de Administración de Riesgos, 38**
 - 2.6.3 Definición de Control de Riesgos, 39**
 - 2.7 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO, 40
 - 2.7.1 Niveles de Riesgo (MATRIZ), 43**
 - 2.8 UN MODELO EMERGENTE PARA GENERAR VALOR A PARTIR DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, 43
 - 2.8.1 Medición y Monitoreo para Aumentar el Valor, 44**
 - 2.9 ACCIONES CLAVES PARA AYUDAR A INSERTAR LA ESTRUCTURA DE RIESGO EN LA ORGANIZACIÓN, 45
 - 2.9.1 Actividades del Directorio, 45**
 - 2.9.2 Actividades de la Gerencia, 45**
 - 2.9.3 Establecer una Cultura de Riesgo Común, 46**
 - 2.9.4 Crear Propiedad/Responsabilidad de Riesgo, 46**
 - 2.9.5 Ajustar Actividades de Riesgo dentro de los Procesos Continuos de Negocios, 47**
 - 2.9.6 Medición y Monitoreo de Riesgo, 47**
 - 2.10 RIESGO OPERATIVO, 48
 - 2.10.1 Identificación del Riesgo, 48**
 - 2.10.2 Medición del Riesgo, 50**
 - 2.10.3 Control del Riesgo, 51**
 - 2.10.4 Monitoreo del Riesgo, 52**
 - 2.10.5 Marco de Gestión del Riesgo Operativo, 52**
 - 2.11 ¿CÓMO DEBE ASUMIR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA ESTOS RIESGOS?, 55
 - 2.11.1 Tipos de Eventos, 56**

- 3 ADMINISTRADORAS Y EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, 57**
 - 3.1 ANTECEDENTES, 57
 - 3.1.1 Visa, 58**
 - 3.1.2 Mastercard, 58**

- 3.8 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO DEL ÁREA DE INTERCAMBIO DE LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE CRÉDITO EN ECUADOR, 94
 - 3.8.1 Determinación del Tamaño de la Muestra, 94**
 - 3.8.2 Cuadro de Resultados, 98**
 - 3.8.3 Impacto en el Ambiente Interno y Control de Riesgo, 99**
- 3.9 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS, 105
 - 3.9.1 Política de Administración de Riesgos propuesta área de Intercambio, 108**
- 3.10 OCURRENCIA AL RIESGO, 109
 - 3.10.1 Determinación de Ocurrencia al Riesgo área de Intercambio, 110**
 - 3.10.2 Evaluación del Proceso de Definición de Objetivos o Metas, 110**
- 4 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO, 112**
 - 4.1 ÁREA DE INTERCAMBIO, 112
 - 4.2 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS, 113
 - 4.2.1 Evento, 113**
 - 4.3 TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS, 113
 - 4.4 EVENTOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO, 115
 - 4.4.1 Eventos Externos, 115**
 - 4.4.1.1 Económicos, 115
 - 4.4.1.2 Ambientales, 115
 - 4.4.1.3 Políticos, 116
 - 4.4.1.4 Sociales, 116
 - 4.4.2 Eventos Internos, 117**
 - 4.4.2.1 Personal, 117
 - 4.4.2.2 Estructura del Área, 118
 - 4.4.2.3 Tecnología, 119
 - 4.4.2.4 Procesos, 120
 - 4.4.2.5 Eventos de Riesgo de Operación, 121
 - 4.5 CATEGORIZACIÓN DE EVENTOS, 122
 - 4.6 EVENTOS DE PROCESOS EN EL AREA DE INTERCAMBIO, 123
- 5 EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO, 124**
 - 5.1 EVALUACIÓN DE RIESGOS, 124
 - 5.2 TABLA DE PROBABILIDAD, 125
 - 5.3 MATRIZ DE RIESGO, 126
 - 5.4 ANÁLISIS DE EVENTOS DE PROCESOS, 127
 - 5.4.1 Incoming, 127**
 - 5.4.1.1 Sistema de Incoming de Diners Club, 128
 - 5.4.1.2 Sistema de Incoming de Mastercard, 129
 - 5.4.1.3 Sistema de Incoming de Visa, 130
 - 5.4.1.4 Sistema de Incoming de American Express, 131
 - 5.4.2 OUTGOING, 132**
 - 5.4.2.1 System de Outgoing Diners Club, 132
 - 5.4.2.2 Sistema de Outgoing Mastercard, 134
 - 5.4.2.3 Sistema de Outgoing Visa, 135

5.4.2.4	Sistema de Outgoing American Express,	137
5.4.3	Resolución de Controversias,	138
5.4.3.1	Definición,	138
5.4.3.2	Tipos de Fraude,	138
5.4.3.3	Grupos de Disputa,	139
5.4.3.4	Adquirente,	140
5.4.3.5	Emisor,	142
5.4.3.6	Procesos de Contracargo y Representaciones,	143
5.4.3.7	Contracargo,	143
5.4.3.8	Presentación,	144
5.4.3.9	Arbitraje,	144
5.4.3.10	Cumplimiento,	145
5.4.4	Programas para envío de Documentos,	146
5.4.4.1	Envío de Documentación Diners Club,	146
5.4.4.2	Envío de Documentación Visa,	147
5.4.4.3	Envío de Documentación Mastercard,	149
5.4.4.4	Envío de Documentación American Express,	149
5.4.5	Solicitud de Vouchers por DATAFAST o DATAEXPRESS,	150
5.4.6	Débitos a Comercios por No Envío de Vale,	152
5.4.6.1	Elaboración de Cartas por Débitos a Comercios,	152
5.4.7	Créditos a Comercios por Vale Electrón,	153
5.4.8	Crédito a Socios de otros Bines,	154
5.4.9	Crédito a Socios por ATM (Avances de Efectivo),	155
5.4.10	Devolución de Impuesto Salida de Divisas,	156
5.4.11	Transferencias a Franquicias,	156
5.5	ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES,	158
6	PROPUESTA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COSO ERM PARA EL ÁREA DE INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,	159
6.1	PROPUESTA,	159
6.2	DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA PROPUESTA METODOLÓGICA DEL SISTEMA COSO ERM PARA EL ÁREA: INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,	171
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES,	173
7.1	CONCLUSIONES,	173
7.2	RECOMENDACIONES,	174
	BIBLIOGRAFÍA,	176
	ANEXOS,	177
	ANEXO 1,	178
	ANEXO 2,	180
	ANEXO 3,	185
	ANEXO 4,	188

RESUMEN EJECUTIVO

El cambio bien orientado es la evolución. El cambio real, empieza dentro del espacio que podamos manejar y requiere del conocimiento profundo ya que solo es posible en condiciones de eficiencia.

El rol de todos dentro del área de Intercambio en las Emisoras y Administradoras de Tarjetas de Crédito es identificar problemas, manejar incidencias y ejecutar el cambio efectivamente. Ser facilitador de los procesos, tener orientación al cliente y ser capaz de anticipar riesgos y actuar de manera proactiva. El cambio requiere de honradez, transparencia de información y trabajo en equipo que permitan desarrollar una comunicación dinámica dotada de madurez y consecuencia.

Por lo tanto, se pudo demostrar la necesidad del uso del sistema COSO en el área de intercambio para la prevención de fraudes o errores. La investigación va encadenado al desarrollo de un informe sensato a nivel teórico y que sirva a las necesidades de los ejecutivos de los negocios que ejercen el control interno en el mundo real.

Se aplicó una técnica de evaluación de Ambiente Interno y Cultura de riesgos y la encuesta enfocada al personal que labora en el área. Se identificó en forma cualitativa ventajas y cambios que se implementará en el área basándonos en los conocimientos del informe COSO.

INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna, toda organización financiera se encuentra sometida a riesgos que pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, han existido pérdidas económicas en diferente áreas de la organización por lavado de dinero, riesgo operativo, no control en documentos, no control en los lineamientos de franquicias, no control en respaldos de información.

Es por todo esto que cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena de procesos.

En el área de Intercambio existen complejidades adicionales por errores e insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos, por lo que es apropiado y necesario integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, es por esto que podemos enfatizarnos en el denominado informe COSO.

El objetivo general en el desarrollo de la disertación es; Mantener un adecuado y efectivo control en los procesos del área de Intercambio a través de un enfoque sobre práctica ética y Control Interno.

Los objetivos específicos para el desarrollo de la disertación son los siguientes:

- Lograr la aplicación de normas y procedimientos, salvaguarda de bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades en el Área de Intercambio.
- Separar el Área de Intercambio por ciclos transacciones, procesos, sub procesos y tareas.
- Determinar una matriz de riesgos de los procesos en el que se pueda monitorear algún fraude o falla humana.

La metodología empleada en este estudio fue diseñada para producir un informe que cumpliera los objetivos establecidos, ayudar a la administración en el mejoramiento de los sistemas de control interno de su entidad y proporcionar un entendimiento común sobre el control interno entre las partes interesadas.

1 CONTROL INTERNO

1.1 ¿POR QUÉ CONTROL INTERNO?

En la auditoría, su naturaleza es concreta y aplicada, corresponde a un medio para lograr un fin u objetivo superior de control. Esto se explica mejor de la siguiente manera.

Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas.

Por consiguiente, “el control utiliza diferentes (métodos, metodologías, procedimientos y técnicas). Es un desempeño óptimo, esto es, que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de objetivos”.¹

1.2 ¿QUÉ ES CONTROL INTERNO?

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.²

¹ S., MANTILLA. (2005). *Auditoría*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. p. 59.

² S., ROOT. (1998). *Beyond COSO*. Internal Control to Enhance Corporate Governance. John Wiley; New York. p. 68.

1.2.1 El Instituto de Auditores Internos

Define al Control Interno así:

“Son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

- Logro de los objetivos y metas establecidas para operaciones y programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

1.3 ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTROL INTERNO

1.3.1 Objetivos del Control Interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas,
- Logar el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

1.3.2 Explicación técnica de elementos básicos del sistema de Control Interno

1.3.2.1 Elementos de la Organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

1.3.2.2 Elementos, Sistemas y Procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

1.3.2.3 Elementos del Personal

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

1.3.2.4 Elementos de Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

1.4 ENFOQUE CONTEMPORÁNEO DEL CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso realizado por el Consejo de Directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías.³

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

³Cfr. J., RODRÍGUEZ. (2009). *Control Interno Un efectivo Sistema para la Empresa*. Trillas. p. 47.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- a) El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

El sistema de control interno esta entrelazado con las actividades de operación de una entidad y fundamentalmente existe por razones de negocio.

El control interno es administrado bajo el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo.

- b) El control interno es ejecutado por personas. No solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de la organización.

El control interno es realizado por las personas de la organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

- c) Del control interno puede esperarse que proporcione seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

La seguridad absoluta por no existe en este sentido, ya que pueden tomar decisiones defectuosas que pueden ocurrir a causa de fallas humanas tales como errores simples o equivocaciones o producirse acuerdos entre

varias personas que vulneren el sistema de control interno por mas fuerte sea el mismo.

- d) El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

El cumplimiento de tales objetivos, en gran parte basados en estándares impuestos por sectores externos, depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la entidad.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

1.5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o Monitoreo

1.5.1 Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.⁴

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.

⁴ Cfr. S., MANTILLA. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá. p. 17.

- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.

1.5.2 Evaluación de Riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.⁵

1.5.3 Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

⁵ Cfr. S., MANTILLA. (2005). *Control Interno Informe Coso*. Colombia: Ed. Eco Ediciones. p. 40-41.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión,⁶ partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

⁶ Cfr. R., ESTUPIÑÁN. (2007). *Administración o Gestión de Riesgos E:R:M y La Auditoría Interna*. Colombia: Ed. Ecoe Ediciones. p. 58.

1.5.4 Información y Comunicación

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.⁷

⁷ *Ibíd.* p. 84.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno y el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

1.5.5 Supervisión o Monitoreo

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:⁸

- El alcance de la evaluación
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

⁸ *Ibíd.* p. 89.

1.6 PERSPECTIVAS SOBRE EL CONTROL INTERNO

El objetivo como cual no es llegar a tener una sola definición, dado que COSO admite que pueden existir diferentes definiciones, lo que sí es evitar interpretaciones equivocadas y expectativas no esperadas, para esto existen diferentes perspectivas sobre el control interno.

1.6.1 Perspectiva de la Administración

La administración ve el control interno desde la perspectiva amplia de la organización completa. Su responsabilidad es desarrollar los objetivos y las estrategias de la entidad, para dirigir sus recursos humanos y materiales a fin de conseguir los objetivos.

Para la administración, el control interno cumple un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimientos y acciones para ayudar a asegurar que la entidad cumpla con sus objetivos y a realizar las acciones oportunas cuando cambian las condiciones.

1.6.2 Perspectiva de los Auditores Internos

THE INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS (IIA) define el control interno como cualquier acción realizada por la administración para aumentar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidas sean conseguidos, y construye sobre la base de esas acciones subrayando que el control es el

resultado de una adecuada planeación, organización y dirección por parte de la administración.

Los auditores internos deben cumplir con el código de ética. (Ver Anexo 1)

1.6.3 Perspectiva de los Auditores Independientes

Los contadores públicos certificados independientes, a causa de su rol como auditores de estados financieros, han centrado su perspectiva del control interno principalmente en aquellos aspectos que soportan a afectan la información financiera externa de la entidad.

1.6.4 Perspectiva de los Legisladores y Reguladores

Los legisladores y las agencias reguladoras han desarrollado distintas definiciones del control interno de acuerdo con sus responsabilidades, se relacionan con los tipos de actividades monitoreadas, y que pueden abarcar la consecución de las metas y objetivos de la entidad, requerimientos de información, uso de recursos en cumplimiento de leyes y regulaciones, y la salvaguarda de recursos contra desperdicios y malversación.

La Origen Corrupta Practices Act (FCPA) de 1997 define el control interno contable en términos de proporcionar una seguridad razonable mirando transacciones de acuerdo con autorizaciones de la administración, registro de las transacciones para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo

con principios de contabilidad generalmente aceptados y para mantener la contabilidad por los activos, permitiendo acceso a los activos solamente con la autorización de la administración y comparando los activos con los registros contables.⁹

1.6.5 Perspectiva Profesional

Primera definición que la profesión contable hizo sobre el control interno y lo precisa de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.¹⁰

Esta definición amplia, elaborada por el Committee on Working Procedures (Comité sobre procedimientos de trabajo), reconoce que el sistema de control interno va mas allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir control presupuestal, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos.

1.7 DEFINICIÓN CONTROL INTERNO SEGÚN EL BASLE COMMITTEE

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal. No es únicamente un procedimiento o una

⁹ Ibidem. p. 131-137.

¹⁰ Citado por: S., ROOT. (1998). *Op. Cit.* p. 75

política desempeñada en un cierto punto del tiempo sino que está operando continuamente en todos los niveles dentro del banco. La junta de directores y la administración principal son responsables por el establecimiento de la cultura apropiada para facilitar un efectivo proceso de control interno y por monitorear su efectividad sobre una base ongoing: sin embargo, cada individuo dentro de una organización tiene que participar del proceso.¹¹

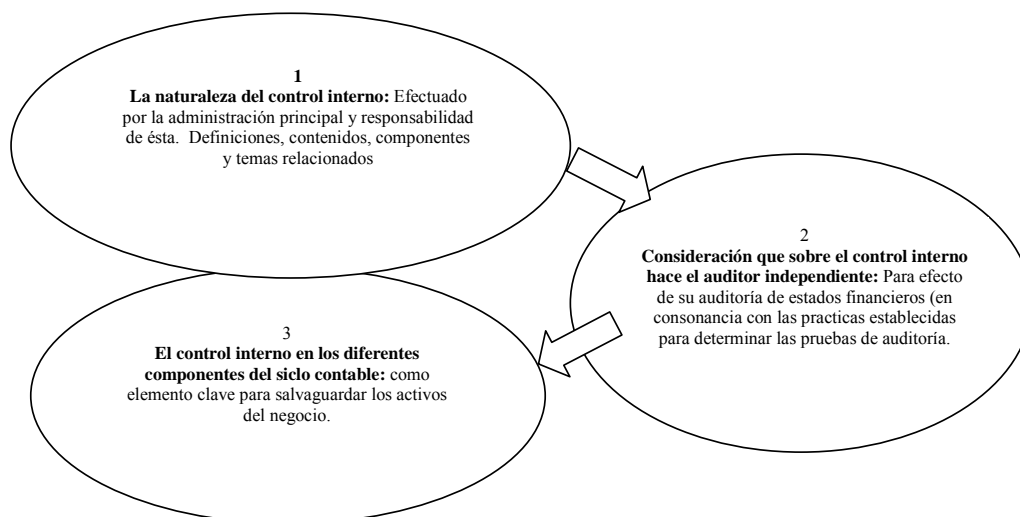
Loas auditores deben cumplir con las siguientes normas:

“Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”, “Normas para la contratación y funcionamiento de las auditoras externas que ejercen su actividad en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, “Normas para la calificación de los auditores internos de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros” y “Normas para la calificación de las firmascalificadoras de riesgo de las instituciones del sistema financiero”, estas resoluciones se encuentran en el anexo 2.

¹¹ BASLE COMMITTEE. [http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=7&vp_tip=2]. **Control Interno.**

1.7.1 Tres Aspectos a Diferenciar en el Control Interno

GRÁFICO N° 1



Fuente: Auditoría del Control Interno¹².

Elaborado por: Romina Rodríguez

1.7.2 Sistemas de Control Interno en Organizaciones Bancarias

En línea con la estructura conceptual de COSO (definición, objetivos, componentes/elemento), expresa un conjunto de trece principios¹³ que combina en un momento con la valoración de los sistemas de control interno y en otro con los elementos de los mismos.

¹² S., YOLIMA. (2005). *Auditoría Interna*. Bogotá: Eco Ediciones. p. 31.

¹³ Cfr. S., MANTILLA. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá. Eco Ediciones. p. 49-52.

CUADRO N° 1

PRINCIPIOS	SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN ORGANIZACIONES BANCARIAS
	Supervisión por parte de la administración y cultura de control.
PRINCIPIO 1	La junta de directores debe tener la responsabilidad por aprobar y revisar periódicamente las estrategias generales de negocio y las políticas significantes del banco; entender los principales riesgos, asegurar que la administración principal da los pasos necesarios para identificar, medir, monitorear y controlar esos riesgos.
PRINCIPIO 2	La administración principal debe tener la responsabilidad por implementar las estrategias y las políticas aprobadas por la junta; establecer políticas apropiadas de control interno.
PRINCIPIO 3	La junta de directores y la administración principal son responsables por promover los estándares éticos y de integridad, y por establecer al interior de la organización una cultura que enfatice y demuestre a todos los niveles del personal la importancia del control interno.
	Reconocimiento y Valoración del Riesgo.
PRINCIPIO 4	Un efectivo sistema de control interno requiere que los riesgos materiales que podrían afectar de manera adversa las metas estén siendo reconocidas y valoradas de manera continua. Esta valoración debe cubrir todos los riesgos que enfrenta la entidad consolidada (esto es, riesgo de crédito, riesgo país y de transferencia, riesgo de mercado, riesgo reputacional.)
	Actividades de control y segregación de obligaciones
PRINCIPIO 5	Las actividades de control debes ser parte integral de las actividades diarias, con actividades de control definidas en cada nivel de negocios. Estas deben incluir, revisión de alto nivel, controles de actividades apropiados en cada departamento, controles físicos y seguimiento al no cumplimiento.
PRINCIPIO 6	Un efectivo sistema de control interno requiere que exista una apropiada segregación de obligaciones y que el personal no tenga asignadas responsabilidades en conflicto.
	Información y Comunicación
PRINCIPIO 7	Los datos internos deben ser adecuados y comprensivos, de carácter financiero, operacional y de cumplimiento, así como información de mercados externos sobre los eventos y las condiciones que son relevantes para la toma de decisiones.
PRINCIPIO 8	Se requiere que estén en funcionamiento sistemas de información confiable que cubran todas las actividades significativas del banco.
PRINCIPIO 9	Requiere efectivos canales de comunicación que estén en funcionamiento para asegurar que todo el personal entienda plenamente y se adhiera a las políticas y a los procedimientos que afectan sus obligaciones y responsabilidades.
	Actividades de Monitoreo y Corrección de Deficiencias.
PRINCIPIO 10	La efectividad general de los controles internos del banco debe ser monitoreada sobre una base ongoing. El monitoreo de los riesgos clave debe ser parte de las actividades diarias del banco, lo mismo que evaluaciones periódicas.
PRINCIPIO 11	Debe existir una auditoría interna, efectiva, del sistema de control interno, llevada a cabo por personal operacionalmente independiente, apropiadamente entrenado y competente.
PRINCIPIO 12	Las deficiencias de control interno, ya sean identificadas por líneas de supervisión, deben ser reportadas de una manera oportuna a nivel administrativo apropiado y direccionadas prontamente.
	Evaluación de Sistemas de Control Interno por las Autoridades de Supervisión
PRINCIPIO 13	Los supervisores deben requerir que todos los bancos, independientemente del tamaño, tengan un efectivo sistema de controles internos que sea consistente con la naturaleza, complejidad, y riesgo inherente de sus actividades dentro y fuera de balance y que responda a cambios del entorno y las condiciones del banco.

Fuente: Auditoría del Control Interno¹⁴

Elaborado por: Romina Rodríguez

¹⁴ BASLE COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION. *Framework for Internal Controls Systems in banking Organizations.* p. 2-5.

1.8 METODO COSO ERM

COSO (ERM) dirige y focaliza la gestión integral de los riesgos y controles de la organización a través de una serie de principios integrados, una terminología común y una guía de implantación práctica que consideran y clasifican todos los objetivos de la Organización con sus diferentes niveles organizativos asociados y los componentes de gestión de riesgo a analizar.

Conformado por:¹⁵

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial executives institute. (FEI)
- The Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA).

COSO quiere decir:

- C comitte (comité)
- O of (de)
- S sponsoring (auspiciantes)
- O organization (organizaciones)

COSO ERM establece las políticas, instrumentos, artículos y otros recursos para ayudar a las organizaciones:

¹⁵ [<http://www.coso.org>]. COSO ERM

- Entender la Administración de Riesgos Corporativos.
- Desarrollar una gestión de riesgos eficientes y evaluación de riesgos, políticas y procedimientos; de la organización para agregar valor a sus labores.
- Comprender los riesgos actuales.
- Descubrir las mejores prácticas para mitigar el riesgo.
- Reducir los riesgos del negocio en todos los ámbitos.

COSO, el Basle Committee on Banking Supervision (comité de Basilea sobre supervisión bancaria) emitió en septiembre de 1998 su estructura conceptual para los sistemas de control interno en las organizaciones financieras, con un interés muy claro por resaltar lo relacionado con la evaluación de tales sistemas.¹⁶

Cuatro aspectos se destacan y son los siguientes:

1. Análisis de la problemática
2. Definición
3. Objetivos, y
4. Elementos

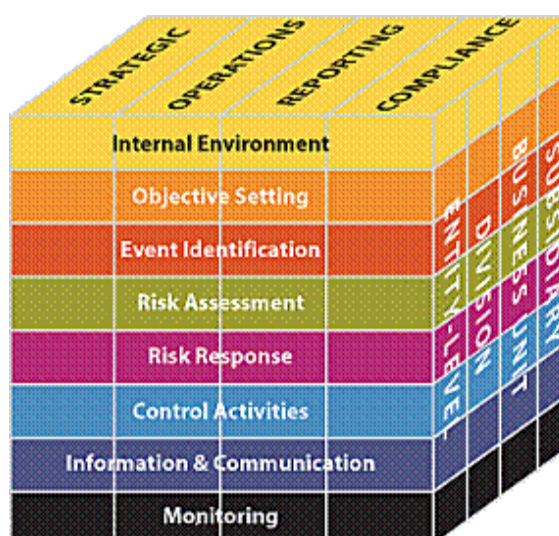
¹⁶ BASLE COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION. *Framework for Internal Controls Systems in banking Organizations*. Basle.

1.8.1 Relacionamiento entre Objetivos y Componentes

Existe un directo relacionamiento entre objetivos, cuyo logro constituye el fin de los esfuerzos de la entidad y los componentes de la ERM, que representan lo que se necesita para lograrlos.

GRÁFICO N° 2

Relacionamiento en una matriz tridimensional.¹⁷



Fuente: Auditoría del Control Interno.

Elaborado por: Romina Rodríguez

Las cuatro categorías de objetivos – estratégicos, operativos, elaboración de información y cumplimiento – están representados por las columnas verticales.

Los ocho componentes están representados por las filas horizontales.

La entidad y sus unidades organizacionales están representadas por la tercera dimensión de la matriz.

¹⁷ [<http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/263/ERM.pdf>]. *Auditoría de Control Interno*.

CUADRO N° 2

Significado de las expresiones en inglés insertas en la figura	
Strategic	Estratégicos
Operating	Operativos
Reporting	Elaboración de información
Compliance	Cumplimiento
Internal environment	Ámbito interno
Objective setting	Establecimiento de objetivos
Event identification	Identificación de acontecimientos
Risk assesment	Apreciación de riesgos
Risk response	Respuesta al riesgo
Control activities	Actividades de control
Information & communication	Información y comunicación
Monitoring	Monitoreo
Entity-level	Nivel de entidad
Division	División
Business unit	Unidad de negocios
Subsidiary	Subsidiaria

Fuente: Auditoría del Control Interno.

Elaborado por: Romina Rodríguez

1.8.2 Relación con el Control Interno

Los principales aportes del COSO, son:

Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificada de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño, implementación, mejoramiento del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes sobre el control interno.¹⁸

¹⁸ *Ibíd.*

- Entendimiento del control interno en términos de sistemas: un proceso afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.

- Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), posicionamiento estratégico.

- Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organización.

- Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico pero básicamente se diferencian tres.
 1. El sistema de control interno (estratégico)

 2. Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio, etc.)

 3. Los procesos operacionales (flujos de operaciones, transacciones, etc.)

1.9 ERM - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL EMPRENDIMIENTO

1.9.1 ¿Por qué Administración de Riesgo de Emprendimiento y no Administración de Riesgos Empresariales?

La expresión "Enterprise Risk Management" (ERM) algunos la traducen como "gestión de riesgos empresariales" o como "administración de riesgos empresariales, por lo que muchos insisten en "emprendimiento" no tanto en empresa dado que ERM (al igual que el control interno) es entendida como un proceso. Los procesos no son estructuras, son relación entre elementos interdependientes e interactivos en función de un objetivo común.¹⁹

1.9.2 La Administración de Riesgos del Emprendimiento

Comprende:

- En alinear el apetito por el riesgo y la estrategia, al evaluar las alternativas estratégicas, establecer los objetivos relacionados y desarrollar los mecanismos para administrar los riesgos relacionados, la administración considera el apetito que por el riesgo tiene la entidad.
- Mejoramiento de las decisiones de respuesta frente al riesgo.

¹⁹ ENTERPRISE RISK MANAGEMENT. (2004). *Integrated Framework*. Bogotá: p. 25.

- Reducción y administración de riesgos múltiples y trans-empresariales. Cada empresa enfrenta una mirada al riesgo que afecta a diferentes partes de la organización.
- Mejoramiento del despliegue del capital; la obtención de información robusta sobre el riesgo le permite a la administración valorar de manera efectiva las necesidades generales de capital y mejorar la asignación del capital.

1.9.3 Componentes de la Administración de Riesgos del Emprendimiento

La administración de riesgos de emprendimientos consta de ocho componentes interrelacionados, los cuales se derivan de la manera como la administración opera la empresa y están integrados con el proceso de administración. Esos componentes son²⁰:

- Ambiente interno; comprende el tono de la organización y establece la base para como el riesgo es percibido y abordado por el personal de la entidad.
- Establecimiento de objetivos; los objetivos tiene que existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afecten su logro.

²⁰ S., MANTILLA. (2009). *Op. Cit.* p. 92-93.

- Identificación de Eventos; se tiene que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de la entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia las estrategias de la organización.
- Valoración del riesgo; los riesgos se analizan, considerando su probabilidad e impacto.
- Respuesta al riesgo: la administración selecciona las respuestas al riesgo - evitar, aceptar, reducir o compartir al riesgo.
- Actividades de control; se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las respuestas al riesgo se lleven a cabo de manera efectiva.
- Información y comunicación; se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma o cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.
- Monitoreo; se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias.

1.10 EL CONTROL INTERNO A LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Securities and Exchange Commission (SEC) es proteger a los inversionistas y mantener la integridad de los mercados de valores, relacionada con la administración sobre el control interno a la información financiera.²¹

1.10.1 Limitaciones

- El CIIF no puede proveer seguridad absoluta; es un proceso que implica diligencian y cumplimiento humanos y está sujeto a errores en el juicio y a incumplimientos resultantes de fallas humanas.
- El CIFF también puede ser eludido por colusión o que la administración pase por encima del mismo.

1.10.2 Objetivos

- Objetivo del control interno a la información financiera; dar seguridad razonable en relación con la confiabilidad de la información financiera y la preparación de estados financieros para propósitos externos de acuerdo con los PCGA.
- Propósito de la evaluación de CIIF; darle a la administración una base razonable para su valoración anual.

²¹ [www.sec.gov]. *Control Interno a la Información Financiera.*

1.10.3 Identificación de los Riesgos y Controles

La administración debe evaluar si ha implementado controles que lograrán el objetivo del CIIF.

La evaluación comienza con la identificación y valoración de los riesgos de la información financiera confiable, incluyendo los cambios de estos riesgos.

Procesos.

- (a) Identificación de los riesgos de información financiera.
- (b) Identificación de los controles que administran adecuadamente los riesgos de la información financiera.
- (c) Consideración de los controles a nivel de entidad.
- (d) Rol de los controles generales de la tecnología de la información.
- (e) Evidencias para dar soporte a la valoración.

2 RIESGO

2.1 DEFINICIÓN

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, “riesgo” significa “contingencia o proximidad de un daño”.

Riesgo de Auditoría, es el riesgo de formular una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo de las cuentas anuales. Para lograr su objetivo, el auditor debe de planificar y ejecutar su trabajo de forma que se reduzca el riesgo de auditoría a un nivel aceptable; es decir, el auditor debe planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca la posibilidad de emitir una opinión inadecuada.²²

2.2 LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA

Debido a las limitaciones inherentes a toda auditoría, existe un riesgo inevitable de que no se detecten errores e irregularidades que afecten significativamente a las cuentas anuales. Cualquier auditoría de cuentas anuales está sujeta al inevitable riesgo de que algunos errores e irregularidades significativos no sean detectados, incluso se planifica y ejecuta adecuadamente de acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría.²³

²² A., ARENS. (1996). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana. p. 200.

²³ J., RODRÍGUEZ. (2009). *Control Interno: Un efectivo Sistema para la Empresa 2*. México: Ed. Trillas. p. 47.

2.3 LOS COMPONENTES DEL RIESGO DE AUDITORÍA

Los Riesgos de Auditoria no son controlables por el auditor ya que están originados en la propia entidad:

- Riesgo inherente. Posibilidad inherente a la actividad de la entidad de que existan errores de importancia en el proceso contable, del cual se obtienen las cuentas anuales, con independencia de la existencia de controles internos.
- Riesgo de control. Posibilidad de que existiendo errores de importancia no fueran detectados o corregidos por los sistemas de control interno de la entidad.

Controlables por el auditor:

- Riesgo de detección: Posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por los sistemas de control interno de la entidad, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas adecuadas de auditoría.

Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción, de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón la Auditoría no está exenta de este concepto.

En cada Subproceso, como suele llamársele igualmente a las etapas de la misma, el auditor tiene que realizar tareas o verificaciones, en las cuales se asumen riesgos de

que esas no se realicen de la forma adecuada, claro que estos Riesgos no pueden definirse del mismo modo que los riesgos que se definen para el Control Interno.²⁴

2.4 SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS

La estructura de Control de Riesgos pudiéramos fundamentarla en dos pilares: los Sistemas Comunes de Gestión y los Servicios de Auditoría Interna, cuyas definiciones, objetivos, características y funciones se exponen a continuación.²⁵

2.4.1 Sistemas Comunes de Gestión

2.4.1.1 Definición

Los Sistemas Comunes de Gestión desarrollan las normas internas y su método para la valuación y el control de los riesgos y representan una cultura común en la gestión de los negocios, compartiendo el conocimiento acumulado y fijando criterios y pautas de actuación.

2.4.1.2 Objetivos

1. Identificar posibles riesgos, que aunque están asociados a todo negocio, deben intentar ser atenuados y tomar conciencia de los mismos.

²⁴ *Ibíd.* p. 266.

²⁵ J., ABRAM. (2007). *Manejo de Riesgos*. Actualidad Económica. p. 34.

2. Optimizar la gestión diaria, aplicando procedimientos tendentes a la eficiencia financiera, reducción de gastos, homogenización y compatibilidad de sistemas de información y gestión.
3. Fomentar la sinergia y creación de valor de los distintos grupos de negocio trabajando en un entorno colaborador.
4. Reforzar la identidad corporativa, respetando todas las Gerencias, sus valores compartidos.
5. Alcanzar el crecimiento a través del desarrollo estratégico que busque la innovación y nuevas opciones a medio y largo plazo.

2.5 RIESGOS INHERENTES AL AMBIENTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los riesgos pueden provenir de:

- Deficiencias en actividades generales del sistema de información automatizado;
- Desarrollo y mantenimiento de programas; control sobre acceso a programas,
- Soporte tecnológico de los software de sistemas; operaciones, seguridad física.²⁶

²⁶ Cfr. S., MANTILLA. (1998). *Auditoría Basada en Riesgos*. Colombia: Eco Ediciones. p. 67.

2.5.1 La Naturaleza de los Riesgos y las Características del Control Interno Integrado al sistema de Información Automatizado

Incluye lo siguiente:

- Falta de rastro de las transacciones.

Algunos sistemas de información automatizada son diseñados de modo que un rastreo completo de una transacción que podría ser útil para fines de la Auditoría Interna, existe sólo por un corto período de tiempo o únicamente en forma legible por computadora.

Un sistema complejo de aplicaciones incluye un gran número de procedimientos que pueden no dejar un rastro completo, por consiguiente, los errores en la lógica de un programa de aplicaciones pueden ser difíciles de detectar oportunamente por procedimientos manuales.

- Falta de segregación de funciones.

Algunos procedimientos de control que normalmente son desempeñados por el personal a través de sistemas manuales en forma individual, pueden ser concentrados en un sistema de información automatizado. Se debe tener en cuenta que un mismo trabajador no debe tener acceso a los programas automatizados, al procesamiento de la información y a los

datos que se obtienen a través de la computadora, porque el desempeño simultáneo de estas funciones son incompatibles.

2.6 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay pérdidas.²⁷

Por tal razón todas las empresas productoras de bienes o servicios se deben ocupar de estudios que garanticen la identificación de Riesgos como elemento fundamental para garantizar la calidad del servicio o del producto final.

No puede gestionarse un riesgo a menos que se identifique, y el propósito de la identificación de riesgos es identificar todos los riesgos conocibles.²⁸

2.6.1 Técnicas de Procedimientos para Administrar Riesgos

Los elementos principales del proceso de Administración de riesgos son.²⁹

EVITAR RIESGOS: Un riesgo es evitado cuando en la organización no se acepta. Esta técnica puede ser más negativa que positiva. Si el evitar riesgos fuera usado excesivamente el negocio sería privado de muchas oportunidades

²⁷ ESTÁNDAR AUSTRALIANO. [www.newtech.co.cr/paginas]. *Administración de Riesgos*.

²⁸ D., HILLSON. (2006). PMP.

²⁹ *Ibíd.*

de ganancia (por ejemplo: arriesgarse a hacer una inversión) y probablemente no alcanzaría sus objetivos.

REDUCCIÓN DE RIESGOS: Los riesgos pueden ser reducidos, por ejemplo con: programas de seguridad, guardias de seguridad, alarmas y estimación de futuras pérdidas con la asesoría de personas expertas.

CONSERVACIÓN DE RIESGOS: Es quizás el más común de los métodos para enfrentar los riesgos, pues muchas veces una acción positiva no es transferirlo o reducir su acción. Cada organización debe decidir cuales riesgos se retienen, o se transfieren basándose en su margen de contingencia, una pérdida puede ser un desastre financiero para una organización siendo fácilmente sostenido por otra organización.

COMPARTIR RIESGOS: Cuando los riesgos son compartidos, la posibilidad de pérdida es transferida del individuo al grupo.

2.6.2 Definición de Administración de Riesgos

La administración de riesgos es una aproximación científica del comportamiento de los riesgos, anticipando posibles pérdidas accidentales con el diseño e implementación de procedimientos que minimicen la ocurrencia de pérdidas o el impacto financiero de las pérdidas que puedan ocurrir.³⁰

³⁰ *Ibíd.*

2.6.3 Definición de Control de Riesgos

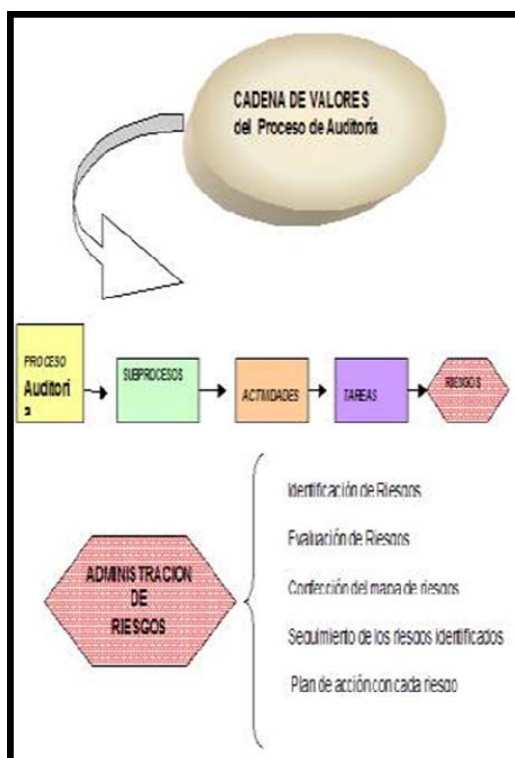
Técnica diseñada para minimizar los posibles costos causados por los riesgos a que esté expuesta la organización, esta técnica abarca el rechazo de cualquier exposición a pérdida de una actividad particular y la reducción del potencial de las posibles pérdidas.

Para ello sería preciso conocer como está funcionando la cadena de valores en la organización, pues es fundamental mantener la consecución de las tareas y cumplir y hacer cumplir el mantenimiento del flujo logístico de los subprocesos, ya que uno depende del otro.³¹

Luego, tendríamos que la Cadena de Valores en todos los subprocesos de Auditoría, debe representarse de la siguiente forma.

³¹ *Ibíd.*

GRÁFICO N°3



Fuente: Auditoría del Control Interno.
Elaborado por: Romina Rodríguez

2.7 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO

Al concebir los posibles Riesgos en la ejecución de los diferentes subprocesos de la Auditoría de una organización interna o externa, debe efectuarse la evaluación de los mismos, con el fin de conocer el Impacto, y el tratamiento que este requiere, así como la Probabilidad de Ocurrencia.³²

Es necesario entonces, luego de conocer los posibles riesgos, tener en cuenta:

- a) Probabilidad de ocurrencia del Riesgo
- b) Impacto ante la ocurrencia del Riesgo.

³² Cfr. D., McNAMME. (1998). *Op. Cit.* p. 5.

Para ello:

Las probabilidades de ocurrencia deberán determinarse en:

- a) Poco Frecuente (PF)
- b) Moderado (M)
- c) Frecuente (F)

Poco Frecuente: cuando el Riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.

Moderado: Puede ocurrir en algún momento.

Frecuente: Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

El Impacto ante la ocurrencia sería considerado de:

- a) Leve (L)
- b) Moderado (M)
- c) Grande (G)

Leve: Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera.

Moderado: Requiere de un tratamiento diferenciado: Pérdida financiera media.

Grande: Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera.

La evaluación del Riesgo sería de:

Aceptable: (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

Moderado: (Riesgo Medio). Se consideran riesgos Aceptables con Medidas de Control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

Inaceptable: (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

Si quisiéramos evaluar el Impacto de los Riesgos en un subproceso, sólo tendríamos que analizar el Diagnóstico efectuado.

2.7.1 Niveles de Riesgo (MATRIZ)

CUADRO N° 3

FRECUENTE	IMPORTANCIA PARA EL NEGOCIO Y RIESGO FINANCIERO	El riesgo es gerenciado aplicando procedimientos específicos detectivos y preventivos que sean sometidos a evaluación y prueba.	Es obligatorio gerenciar el riesgo a través de controles preventivos con alto involucramiento de los mandos medios.	Es esencial un gerenciamiento extenso del riesgo por la administración con un plan detallado, controles preventivos y monitoreo constante.	
		MODERADO	El riesgo es gerenciado a través de procedimientos regulares que comprueban que el mismo es monitoreado regularmente.	Requiere esfuerzo moderado de la gerencia para mitigar el riesgo a través de la evaluación y supervisión del mismo.	Requiere esfuerzo intenso de la administración y una planificación detallada para su gerenciamiento a través del monitoreo continuo.
			POCO FRECUENTE	No requiere atención inmediata	La gerencia acepta el riesgo pero no lo monitorea.
PROBABILIDAD DE DEBILIDADES EN CONTROL					
		LEVE	MODERADO	GRANDE	

Fuente: Corporate Knowledge Partners³³
 Elaborado por: Romina Rodríguez

2.8 UN MODELO EMERGENTE PARA GENERAR VALOR A PARTIR DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Los modelos emergentes para la administración de riesgo están transformando la forma cómo los líderes piensan acerca de riesgo, hasta la forma en que ellos

³³Cfr. CORPORATE KNOWLEDGE PARTHERS.PANAMÁ. *Taller Mapa de Riesgos*. Bismark Rodríguez. p. 63.

administran sus negocios y cómo monitorean la manera en que la gestión de riesgo genera valor.³⁴

CUADRO N° 4

La Administración de riesgo está evolucionando.....	
De	Para
<u>Riesgo como peligros individuales</u>	<u>Riesgo en el contexto de estrategia de negocio</u>
<u>Identificación y evaluación de riesgo</u>	<u>Desarrollo de la “cartera” de riesgo</u>
<u>Foco en todos los riesgos</u>	<u>Centralización en riesgos críticos</u>
<u>Mitigación de riesgo</u>	<u>Optimización de riesgo</u>
<u>Límites de riesgo</u>	<u>Estrategia de riesgo</u>
<u>Riesgos sin dueños</u>	<u>Responsabilidades de riesgos definidas</u>
<u>Cuantificación de riesgos ocasionales</u>	<u>Monitoreo y medición</u>
<u>El riesgo no es mi responsabilidad</u>	<u>El riesgo es responsabilidad de todos</u>

Fuente: Auditoría del Control Interno.

Elaborado por: Romina Rodríguez

2.8.1 Medición y Monitoreo para Aumentar el Valor

En este punto del proceso, todas las acciones relacionadas a la ERM deberían haber tenido un impacto en la organización. Medir y monitorear estas acciones ahora comienza a ser necesario, como un medio continuo de entender y reportar el status e impacto de los riesgos.³⁵

Muchas organizaciones están ideando formas para desarrollar estas actividades en toda la empresa y a nivel de procesos.

³⁴ [<http://www.kpmg.cl/aci/pdf/ERM.pdf>]. *Administración de Riesgos*.

³⁵ Cfr. E., ARCIA. (2007). *Análisis de riesgos: Una herramienta para agregar valor*. Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna. Quito.

2.9 ACCIONES CLAVES PARA AYUDAR A INSERTAR LA ESTRUCTURA DE RIESGO EN LA ORGANIZACIÓN

2.9.1 Actividades del Directorio

- Proporcionar capacitación en ERM a nivel de Directorio.
- Establecer aceptación, a nivel de Directorio, del apetito por riesgo y la estrategia de riesgo.
- Desarrollar “propiedad” de la supervisión de la administración de riesgo por el Directorio.
- Revisión del informe de riesgo de la empresa.

2.9.2 Actividades de la Gerencia

- Crear una estrategia de riesgo de alto nivel (política) alineada con objetivos estratégicos del negocio.
- Crear una estructura organizacional de administración de riesgo y asegurar claras líneas de reporte.
- Desarrollar y asignar responsabilidades para la administración de riesgo.

- Comunicar la visión, estrategia, políticas, responsabilidades y las líneas de reporte a todos los empleados a través de la organización.

2.9.3 Establecer una Cultura de Riesgo Común

- Utilizar conceptos y un lenguaje de riesgo común.
- Comunicaciones sobre el riesgo utilizando tecnología y canales apropiados.
- Desarrollar programas de entrenamiento para administración de riesgo.
- Identificar y entrenar “campeones de riesgo”.
- Proveer de experiencias exitosas e identificar quick wins.
- Alinear técnicas de administración de riesgo con la cultura de compañía.
- Desarrollar un sistema de compartir conocimientos.

2.9.4 Crear Propiedad/Responsabilidad de Riesgo

- Incluir actividades y responsabilidades de administración de riesgo en las descripciones de cargos.

- Incorporar conceptos ERM dentro de las metas personales.
- Atribuir formalmente límites de riesgo a los gerentes.

2.9.5 Ajustar Actividades de Riesgo dentro de los Procesos Continuos de Negocios

- Alinear e integrar actividades de administración de riesgo dentro de los procesos de negocios.
- Incluir controles en tiempo real relacionados al riesgo en sistemas digitales, siempre que sea oportuno.
- Desarrollar procesos de mejoramiento continuo relacionados al riesgo.

2.9.6 Medición y Monitoreo de Riesgo

- Identificar los principales indicadores del desempeño y los factores de éxito esenciales relacionados con el riesgo.
- Establecer medidas de éxito para estrategias y actividades de riesgo.
- Establecer un proceso periódico de medición de riesgo / retorno.
- Identificar e implementar procesos de monitoreo y métodos de retroalimentación.

2.10 RIESGO OPERATIVO

“El riesgo operativo³⁶ se define como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos.”

El desarrollo de un Marco de Gestión del Riesgo Operacional se basa en un conjunto de herramientas cualitativas y cuantitativas que permiten la identificación y captura de pérdidas operacionales, así como la evaluación, seguimiento, control y reporte de los distintos riesgos.

Las principales herramientas que se utilizan para la gestión de Riesgo Operativo, se resumen a continuación:³⁷

2.10.1 Identificación del Riesgo

La evaluación del riesgo operativo se realizará a través de la identificación de procesos críticos, para lo que se tomará en cuenta los procesos de la Cadena de Valor.

Para la identificación de riesgos operativos, se utilizará la matriz de riesgos organizacionales. Una efectiva matriz de riesgo permite establecer los riesgos organizacionales e identificar las fuentes de éstos (severidad), además, de

³⁶ S., MANTILLA. (1998). *Control Interno de los nuevos Instrumentos Financieros*. Santa Fe-Bogotá: Ed. Eco Ediciones. p. 82.

³⁷ Cfr. T., PAUL, y A., WALKER. (2002). *Enterprise Risk Management: Pulling it all together*. Altamonte Springs Florida: The Institute Of Internal Auditors Research Foundation. 1ra. Edición. p. 3.

utilizarla para validar productos, sistemas y a la Organización integralmente. La categorización de los riesgos se la hace en función del impacto y la probabilidad o frecuencia de ocurrencia de los eventos identificados.

Por otra parte, la Organización debe contar con las siguientes políticas para garantizar una buena administración de riesgo operativo:

- Políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos.
- Políticas que aseguren una apropiada planificación y administración del capital humano.
- Políticas que aseguren la adecuada planificación y administración de Tecnología de Información, las mismas que se refieran a los siguientes ámbitos:
 - Soporte de requerimientos de operación actuales y futuros.
 - Garantía de las operaciones de Tecnología de Información.
 - Garantía de servicios provistos por terceros.
 - Garantía para salvaguardar información contra uso, revelación y modificación no autorizados.

- Continuidad de Operaciones.

- Adquisición, desarrollo, implementación y mantenimiento.

- Administración, monitoreo y documentación de las bases de datos, redes, software hardware.

2.10.2 Medición del Riesgo

Consiste en realizar un análisis sistemático de los riesgos operativos, sus causas y consecuencias, para llevar a cabo el análisis de impacto potencial del riesgo operativo.

Los indicadores de riesgo y las alertas son normalmente usados como sistemas de predicción y seguimiento para definir los niveles de Riesgo Operativo, a través de éstos se definirán límites o tolerancia máxima a exposiciones de riesgo o niveles de gestión en los diferentes procesos de la Organización.

Otro de los elementos más importantes para la gestión y la cuantificación del Riesgo Operativo es la estructuración de los datos de pérdidas (bases de datos), tanto internos como externos. De hecho, el Comité de Basilea, puso de manifiesto la necesidad de las entidades de empezar a capturar datos internos de pérdidas y ha instado a las mismas a compartir estos datos a través de iniciativas sectoriales.

2.10.3 Control del Riesgo

El sistema de control del riesgo³⁸ es un aspecto crítico en la evaluación del riesgo operativo. El sistema de controles de la Organización deberá considerar controles en las siguientes categorías:

- Controles físicos: Incluyen aquellos necesarios para salvaguardar los activos de la Institución (alarmas, medidas de protección contra incendios o inundaciones, planes de contingencia, etc.).

Controles de acceso y uso de bienes, controles en operaciones de manejo de efectivo o fondos, conciliaciones de inventarios de mercaderías, papeles valorados, plásticos, entre otros.

- Controles de proceso: Son controles establecidos dentro del proceso para evitar equivocación o fraude al realizar una transacción. Uno de los principales controles a establecer es la correcta segregación de funciones.
- Controles contables: Básicamente para asegurar que las cuentas del balance reflejen saldos reales y conciliados.
- Controles del sistema: Son aquellos cuyo objetivo es salvaguardar el acceso a los registros de la Institución (claves de acceso, seguridad de servidores, firewalls, etc.).

³⁸ *Ibíd.*

2.10.4 Monitoreo del Riesgo

La exposición a este tipo de riesgo se debe realizar permanentemente, a través de:

1. Seguimiento del plan de acción establecido para mitigar los riesgos identificados.
2. Elaboración de cuadros de mando para el monitoreo de resultados de indicadores y límites de tolerancia.

2.10.5 Marco de Gestión del Riesgo Operativo

El riesgo operacional, que queda definido como “... el riesgo de que deficiencias en los sistemas de información o controles internos produzcan pérdidas inesperadas.

“El riesgo operacional está asociado a errores humanos, a fallas en los sistemas y a la existencia de procedimientos y controles inadecuados”.³⁹

³⁹ N., RODRÍGUEZ y C., CORBETTA. (2002). *Ceo-Riesgo Operacional*. p. 16.

CUADRO N° 5

		Integración gestiones cualitativa y cuantitativa.
	Desarrollo de indicadores y auto-evaluaciones	Cálculo del capital con modelos avanzados
	Identificación de riesgos, mapa de riesgos y respuestas	desarrollo del modelo de cuantificación
Concientización sobre la importancia del riesgo operacional	Definición de la estructura organizativa y políticas	Captura de datos y mantenimiento
1. Cultura	2. Gestión Cualitativa	3. Gestión cuantitativa

Fuente: Riesgo Operacional⁴⁰

Elaborado por: Romina Rodríguez

Cultura

Este primer paso adquiere una significativa relevancia, ya que implica el convencimiento de la alta dirección de los beneficios y de la necesidad de implantar un marco que administre el riesgo operacional. Dentro de las razones para dicha administración, es posible mencionar:

- Las presiones regulatorias.
- La comprensión del impacto del riesgo operacional.

⁴⁰ [www.pwc.com/ar]. *Riesgo Operacional*.

- La necesidad de obtener información de gestión sobre las causas y consecuencias del riesgo operacional.
- El poder asignar el capital según el riesgo asumido.
- El poder remunerar teniendo en cuenta la rentabilidad y el riesgo operativo asumido.
- La necesidad de obtener más información que permita mejorar las decisiones sobre la mitigación del riesgo operacional. Pero lograr el convencimiento de la alta dirección es sólo el primer paso en la generación de conciencia para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. Tan importante como esto resultará el trabajo de capacitación y de generación de cultura respecto de las unidades de negocio y en las áreas soporte de las entidades, ya que es ahí donde se realiza la efectiva gestión del riesgo.

Gestión Cualitativa

El desarrollo de una adecuada gestión cualitativa implica tres aspectos: la identificación de riesgos, el modelo organizativo y las herramientas de gestión utilizadas. El primer paso consiste en la elaboración de un mapa de procesos de la entidad que sirva para detectar los riesgos y controles existentes, así como también para realizar una valoración en términos de severidad y frecuencia de los eventos de pérdidas.

A nivel organizativo, resulta vital la creación de una unidad independiente, responsable por la gestión del riesgo operacional, dado que ésta será la que genere los mecanismos para una adecuada administración del riesgo.

Gestión Cuantitativa

Un elemento fundamental para que las entidades puedan pasar de un enfoque cualitativo a un marco de gestión integral del riesgo operacional es la creación de una base de datos de pérdidas operacionales. Este paso representa uno de los mayores desafíos a los cuales se enfrentan las entidades financieras.

2.11 ¿CÓMO DEBE ASUMIR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA ESTOS RIESGOS?

El mundo entero está entrando en una etapa de alta preocupación en riesgos y controles. En los próximos diez a quince años los empresarios no podrán evitar la visión sobre riesgos en cada transacción y en cada abordaje a nuevos mercados, nuevos negocios, cambios a su infraestructura, nuevas estrategias en general, etc.

Afortunadamente en Ecuador en los dos últimos años en las instituciones se ha promovido ampliamente, por parte de la SBS y las Calificadoras de Riesgo, la importancia de mejorar sus controles para mitigar o controlar el Riesgo Operacional. Con respecto a las recomendaciones de la norma de la SBS, lo primero que las instituciones deben hacer es un auto diagnóstico independiente y objetivo, para conocer detalladamente cuáles son los temas de la norma que la empresa no tiene

implementados, los tiene parcialmente implementados, o deben mejorar para garantizar que el control es efectivo.

2.11.1 Tipos de Eventos

Los tipos de eventos o hechos son los siguientes siete:

- Fraude interno;

- Fraude externo;

- Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo;

- Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio;

- Daños a los activos físicos;

- Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información;

- Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

3 ADMINISTRADORAS Y EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

3.1 ANTECEDENTES

Cierta noche en el año 1950, en New York dos jóvenes abogados llamados Frank McNamara y Ralph Schneider cenaban en un elegante restaurante de la ciudad; llegado el momento de pagar, ambos se dieron cuenta de que habían olvidados sus billeteras. Firmaron una declaración, se comprometieron en abonar la cuenta algunos días después.

Fue desde ese momento que crearon un club que reunía a personas que acostumbraban frecuentar restaurantes y que permitirá a los miembros, mediante la presentación de una credencial, efectuar los pagos a través de una factura bancaria. Fue el embrión de las tarjetas de crédito actuales: DINERS CLUB.

En 1951, el Franklin National Bank, de Long Island, expide la primera tarjeta de crédito Bancaria. Esta tarjeta identificaba al cliente y era aceptada por los comerciantes que se adherían al sistema.⁴¹

El desarrollo del producto ha sido, desde entonces, constante y sostenido, hasta convertirse en la actualidad en el sustituto del dinero, como elemento de intercambio

⁴¹ [<http://www.actibva.com/magazine/productos-financieros>]. *Tarjetas de Crédito*.

y que, además, se erige en la expresión concreta de solvencia moral y económica de su poseedor.

En la actualidad y a nivel mundial, el negocio está dominado por las llamadas: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS Y DINERS CLUB.

3.1.1 Visa

En 1966 el Bank of América estableció una organización nacional para otorgar franquicias de operación de tarjetas, llamada BankAmerica Service Corporation. A partir de la misma, otros bancos empezaron a emitir la tarjeta del Bank of América llamada BankAmericard, el sistema creció de manera espectacular en los subsiguientes años.

Por lo tanto el sistema de BankAmerica comenzó a enfocarse hacia el exterior, para a fines d 1972 el sistema ya estaba funcionando en 15 países fuera de los Estados Unidos. Así que en marzo del 1977 el sistema ya contaba con 57000 oficinas bancarias y más de 2 millones de comercios en 117 países, se lanza al cambio de nombre más grande e importante de la historia comercial.⁴²

3.1.2 Mastercard

La rápida expansión y el éxito logrado por el programa BankAmericard atrajeron a la competencia. En 1966, cuatro importantes bancos de Chicago

⁴² [<http://es.wikipedia.org/wiki/Visa>]

crearon la Midwest Bank Card Association. Cada banco emitía una tarjeta con su propio nombre y un símbolo de identificación común para el canje de los comprobantes de venta entre los bancos.

En agosto del mismo año otros bancos del este conformaron una asociación de intercambio o canje llamada Interbank.

Un año después en 1967, un grupo de bancos de California, desarrollo un programa de tarjetas de crédito denominada Master Charge y formaron la Western States Bank Card Association.

Debido a que el símbolo Interbank no era suficiente distintivo, muchos miembros de Interbank comienzan a emigrar el Programa Master Charge, el que posteriormente adapta su nombre actual Mastercard.⁴³

1968 –Comienza la formación de una red global con bancos que se encuentran fuera del territorio de EEUU.

1969 -ICA adquiere los derechos exclusivos del nombre “Master Charge” y la marca de los círculos integrados de servicio.

1974 –El uso de la banda Magstripe se emplea en todas las tarjetas "Master Charge".

⁴³ [<http://www.mastercard.com/uy/personal/es/aboutus/historia.html>]

1979 –Se adopta el nombre "MasterCard" para reflejar el crecimiento global de la empresa, luego de la compra por parte de la Asociación Bancaria de California del nombre y la marca de la compañía "Master Charge".

1983 -MasterCard introduce el sistema de holograma de seguridad, una verdadera innovación en la actividad.

1985 -MasterCard adquiere participación en Europay International, predecesora de EuroCard.

1987 -MasterCard se convierte en la primera tarjeta de pagos en la historia de la República Popular China.

1988 -MasterCard adquiere la red de pagos Cirrus® ATM

1990 -MasterCard revela su estrategia de co-branding y se convierte en líder de la tendencia.

1991 -Europay y MasterCard lanzan Maestro®, la primera red de débito en línea en punto de venta.

1997 –Se efectúa el lanzamiento de Priceless®, la campaña de publicidad que apareció en los medios en octubre y que aún se implementa en 98 países y en 46 idiomas y que recibió muchos premios. Como resultado de esta campaña se

incrementó notablemente la presencia de la marca y su uso, con lo que la palabra "MasterCard" se incorporó al léxico cotidiano.

2001 –Lanzamiento de los servicios de Asesoría MasterCard, los más completos del mundo, focalizados en la actividad de pagos globales.

2002 -MasterCard se fusiona con Europay International para crear MasterCard International – una compañía de alcance global con un directorio unificado que luego se transforma en una Sociedad Anónima por Acciones en el mes de junio del 2002. De esta manera, MasterCard se encuentra preparada para concretar sus objetivos de transformarse en empresa líder en la actividad y de ayudar a sus clientes a crecer y prosperar.

MasterCard lanza y completa su prueba piloto del programa sin contacto MasterCard PayPass en Orlando, Florida, con los bancos Chase, Citibank y MBNA.

2005 –Otras instituciones financieras comienzan a emitir MasterCard PayPass en el 2005 y el 2006. La revista especializada Card Technology califica el sistema PayPass como un gran logro de avanzada tecnológica y le otorga a la empresa dos Premios como Pilares de la Innovación.

2006 - MasterCard modifica su estructura gerencial y propietaria y comienza a cotizar en la Bolsa de Nueva York, constituida como Sociedad Anónima, bajo la sigla electrónica MA.

3.1.3 American Express

En 1950 un joven, concretó su sueño de transportar encomiendas, valores y giros bancarios a través de todo el territorio de los Estados Unidos. En 1988 se emite, dando lugar al requerimiento de los clientes el primer giro postal.

Poco tiempo después para remplazar a las primeras letras circulantes de crédito (inseguras y complejas), se introdujo el primer tique viajero AMERICAN EXPRESS, aun cuando existe el paro bancario en 1933 y quedan congelados todos los activos American Express siguió cambiando sus propios cheques de viajeros y el de sus competidores. Basada en este exitoso negocio, AMERICAN EXPRESS, lanzó su primera tarjeta en 1958.

A partir de la década de los noventa, la compañía se focalizó en sus principales líneas de negocios: hoy en día, American Express⁴⁴ es un proveedor global de servicios de viajes, financieros y de Tarjetas, expandiendo sus operaciones a través de alianzas y asociaciones comerciales. Existe asimismo una característica única en American Express que ha prevalecido durante toda su historia: su compromiso de proporcionar un excelente servicio a sus clientes, independientemente de quiénes fueran o dónde estuvieran. Hoy la empresa cuenta con más de 1700 oficinas en más de 130 países en todo el mundo.

⁴⁴ [<http://www.americanexpress.com/mexico/about/historia.shtml>]

3.1.4 Diners Club

Puede ser considerada la primera tarjeta de crédito de la era moderna, pero el desarrollo de la industria superó ampliamente al del propio producto. Adquirida en 1981 por CITICORP, el crecimiento que ha registrado en los últimos años fue menor al de sus competidores.

En Brasil y Argentina, la primera tarjeta lanzada al mercado fue Diners Club, por un tiempo funcionó como un club privado dirigido a las personas de muy altos ingresos.

Diners Club inició su proceso de expansión abarcando Estados Unidos y Canadá. En 1952 el sistema se convierte en internacional. Se establecieron filiales en España, México y Cuba, a los pocos meses también abarcó Europa Occidental, Centro América y El Caribe, posteriormente los países del bloque oriental.

La tarjeta Diners Club fue un éxito inmediato, la lista de Socios se incrementaba cada vez más, por lo que surgió la necesidad de formalizar el medio de identificación, es así que en el año 1961 Diners Club reemplaza su tarjeta de cartón por una versión de plástico.⁴⁵

La tarjeta Diners Club funciona bajo el sistema de franquicias y es aceptada en más de 200 países alrededor del mundo. Independientemente del lugar donde

⁴⁵ [<http://www.dinersclub.com.ec/portal/web/diners-club1/inicio>]

se establece la franquicia, los estándares de servicio son uniformes a nivel mundial.

3.2 DEFINICIÓN DE LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

Son compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito las sociedades anónimas que prestan servicios de carácter financiero, mediante la emisión, administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito de pago y de afinidad de circulación general, en moneda nacional o extranjera; así como tarjetas de crédito o de pago de circulación restringida en moneda nacional, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.⁴⁶

3.2.1 Son Emisoras de Tarjetas de Crédito

Las sociedades autorizadas que realizan, por propia emisión o por concesión de marca, las siguientes actividades:

- Emitir y promover la tarjeta;
- Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de establecimientos.
- Conceder líneas de crédito, ya por utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o por entrega de dinero en efectivo;

⁴⁶ [<http://www.sbs.gob.ec>]

- Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos;
- Recibir fondos de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar cargos a sus futuros consumos; y,
- Otras actividades estrictamente relacionadas con el objeto de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, las que deberán ser reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, quien informará a la Junta Bancaria.

Los emisores de las tarjetas de crédito podrán operar por sí mismos dichas tarjetas o contratar su administración y operación total o parcial con una entidad autorizada por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.⁴⁷

3.2.2 Son Administradores u Operadores de Tarjetas de Crédito

Las sociedades autorizadas a operar como tales, que convienen con una entidad emisora en realizar cualquiera de las actividades detalladas anteriormente, excepto la emisión.

3.2.3 Las Tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito, de pago y de afinidad, contendrán, al menos, la siguiente información:

⁴⁷ *Ibíd.*

- Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
- Nombre de la compañía o institución financiera que emite la tarjeta;
- Numeración codificada de la tarjeta;
- Nombre del tarjetahabiente;
- Fecha de expiración de la tarjeta;
- Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor o administrador del sistema;
- Firma del tarjetahabiente; y,
- Banda para la impresión de los caracteres magnéticos.

3.3 LEY DE OPERACIONES DE LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras podrán captar recursos del público y recibir provisiones de fondos por parte de sus tarjetahabientes para el pago de futuros consumos.

Los valores que se reciban como anticipos para futuros consumos deberán mantenerse en la misma cuenta a órdenes de los respectivos tarjetahabientes y podrán ganar intereses conforme a lo dispuesto en la Ley y las regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador para las operaciones pasivas, quedando sujetos a las disposiciones sobre encaje.

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras pueden cobrar y percibir intereses, tarifas y otros cargos por sus servicios, sujetándose para ello a lo prescrito en la Ley y las regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador.⁴⁸

Las instituciones autorizadas podrán cobrar intereses en forma directa, en el caso de los créditos rotativos, o a través de la facturación de los establecimientos afiliados, en el caso de créditos diferidos. En el caso de crédito diferido, la tasa de interés será fija durante el período de vida de la operación.

La entidad autorizada para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, que exija la cancelación de valores superiores a los montos pendientes de pago, o no cumpla con las disposiciones señaladas en la presente sección, será sancionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.⁴⁹

Las instituciones financieras autorizadas para emitir o administrar tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, deberán constituir provisiones para activos incobrables, a fin

⁴⁸ Reformado con resolución No. JB-2008-1190 de 9 de octubre del 2008

⁴⁹ Artículos 134 y 149 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

de protegerse de contingencias en la administración de las tarjetas, de conformidad con las normas generales establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

3.4 OBLIGACIONES DE LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, deberán:⁵⁰

- Exhibir y conservar en un lugar público y visible el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Llevar la contabilidad de su negocio de acuerdo con las normas contables dictada por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Conservar todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y con las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Llevar los libros sociales, de conformidad con las leyes y normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Imprimir su estatuto, remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo entre sus accionistas y tenerlo a disposición del público;

⁵⁰ Reenumerado con resolución No. JB-2010-1781 de 12 de agosto del 2010

- Cumplir con las normas generales de solvencia y prudencia financiera que les fueren aplicables, de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Cumplir estrictamente con las normas jurídicas e instrucciones que sobre actividades ilícitas se hallen vigentes y con las que se expidan, especialmente con lo referente a los controles que se deben implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas;
- Presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando lo requiera, los manuales de control interno.
- Contratar los servicios de auditoría externa de conformidad con las normas establecidas por la Ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Cumplir con las disposiciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- Establecer un servicio telefónico de funcionamiento permanente, el cual permita al usuario realizar consultas o reclamos y notificar la pérdida, sustracción o hurto de las tarjetas de crédito;
- Entregar a los establecimientos y a los tarjetahabientes una copia del contrato que suscriban con la emisora o administradora de tarjetas de crédito y notificar el mecanismo por el cual los contratos entran en vigencia;

- Notificar por escrito al establecimiento y/o al tarjetahabiente, con copia a la Superintendencia de Bancos y Seguros, las modificaciones a los respectivos contratos, con al menos 30 días de anticipación, inclusive cualquier modificación en la metodología de cálculo de cada una de las tasas o retribuciones que perciba por el servicio que presta e indicar que la aceptación o uso de la tarjeta después del plazo indicado, implica aceptación tácita de las modificaciones.
- Los balances mensuales, informes, y otras informaciones requeridos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, debidamente legalizados conforme a las normas establecidas por el Organismo de Control;
- Copias debidamente certificadas de las actas de las juntas generales de accionistas, en la forma y dentro del plazo establecido en el artículo 31 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- La nómina de accionistas y las transferencias de acciones que se registrarán por lo dispuesto en las leyes pertinentes y en las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Los nombramientos de directores, representantes legales y auditores en el término de ocho días, contados desde la fecha de su designación;
- Nómina de las personas a quienes hubieren cancelado las tarjetas de crédito por mal manejo, con una periodicidad mensual; y

- Un detalle mensual del número de afiliados, monto total de líneas de crédito concedidas y monto total de crédito utilizado.

3.5 AMBIENTE INTERNO DEL ÁREA DE INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

El cambio continuo al cual se enfrentan las organizaciones hoy en día, ha creado la necesidad de ajustarse a nuevas formas de trabajo que permitan ser más eficientes y efectivos para satisfacer las necesidades de sus principales grupos de interés: clientes, accionistas y empleados.

Las organizaciones son tan eficaces y eficientes como los son en sus procesos; bajo este esquema, es vital el plantearse una METODOLOGÍA para mantener un adecuado y efectivo control en los procesos del área de Intercambio a través de un enfoque sobre práctica ética y control interno.

Sin duda alguna, toda organización financiera se encuentra sometida a riesgos que pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, han existido pérdidas económicas en diferente áreas de la organización por lavado de dinero, riesgo operativo, ausencia de controles en documentos, en los lineamientos de franquicias y en información confidencial.⁵¹

⁵¹ Cfr. PRICEWATERHOUSECOOPERS. (Diciembre2005). *Op. Cit.* p. 35.

Es por todo esto que cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena.

En el área de Intercambio existen complejidades adicionales por errores e insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos, por lo que es apropiado y necesario integrar metodologías y conceptos con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, es por esto que podemos enfocarnos en el denominado informe COSO.

3.5.1 Objetivos del Área de Intercambio

Son los siguientes:

- Lograr la aplicación de normas y procedimientos de cada proceso realizado en el área de Intercambio.
- Salvaguardar los bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades en el Área de Intercambio.
- Separar el Área de Intercambio por transacciones y ellos en segmentos operativos.

- Identificar el ente económico y el auditor dentro de cada ciclo, transacciones o áreas de riesgo relacionadas estrechamente con el área de Intercambio.

3.6 POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE INTERCAMBIO

Las políticas del área de Intercambio, son las siguientes:

3.6.1 Mantener un Modelaje de Proceso de Negocio

Es un grupo de actividades, tareas o incluso procesos de menor nivel relacionadas de manera lógica entre sí y en evolución continua que en conjunto crean valor para el cliente.

En el área de Intercambio los procesos de negocio tienen dos características importantes:

- Tienen clientes o usuarios del proceso
- Cruzan las fronteras organizacionales.

3.6.2 Procedimiento del Proceso de Negocio

Todo inicia con la necesidad del cliente, por la transacción o condición que inicia un proceso de negocio, el cliente presenta la inquietud en la que necesita que sea resuelta en el transcurso de un tiempo determinado.

- Se agrupa la necesidad del cliente, se revisa la documentación y se ejecuta el proceso.
- Un documento puede ser electrónico, magnético, impreso o en otros medios, susceptible a ser almacenado o distribuido y que interviene en las actividades de un proceso.
- Se necesitan controles que son actividades que se llevan a cabo, con el fin de reducir o mitigar los riesgos que se presentan en las actividades de los procesos.
- Para culminar el proceso se necesita que una política sea válida, y que esta sea aprobada por el Supervisor o Jefe del área.
- Por tanto un proceso es el Conjunto de actividades, tareas o procesos de bajo nivel relacionadas de manera lógica y en evolución continua, que son ejecutadas con la finalidad de alcanzar un resultado de negocios concreto.⁵²
- A menudo los procesos son bastante complejos. Para simplificar esta complejidad con frecuencia se agrupan en Macroprocesos, y se detallan en Subprocesos.

⁵² J., HARRINGTON. (1995). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. México: McGraw Hill. p. 95.

3.6.2.1 Símbolos Estándares

Para representar procesos utilizaremos los siguientes símbolos:⁵³



Proceso de Alto Nivel



Paso dentro de un Proceso



Evento del Negocio /Trigger, (proceso de entrada)



Punto de Decisión

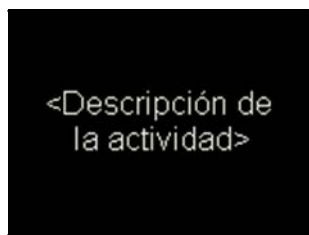


Conector



Conector Salto de Línea/Página o No. Actividad

⁵³ I., RUEDA. (2009). *Módulo de administración por procesos*. Material didáctico entregado en el desarrollo del curso de especialista en gerencia de la calidad y productividad con normas ISO. PUCE.



Actividad



No. Política aprobada por el Directorio



No. De control de la matriz de controles



No. De documento de la matriz de documentos



Finalización del Proceso



Almacenamiento/Archivo

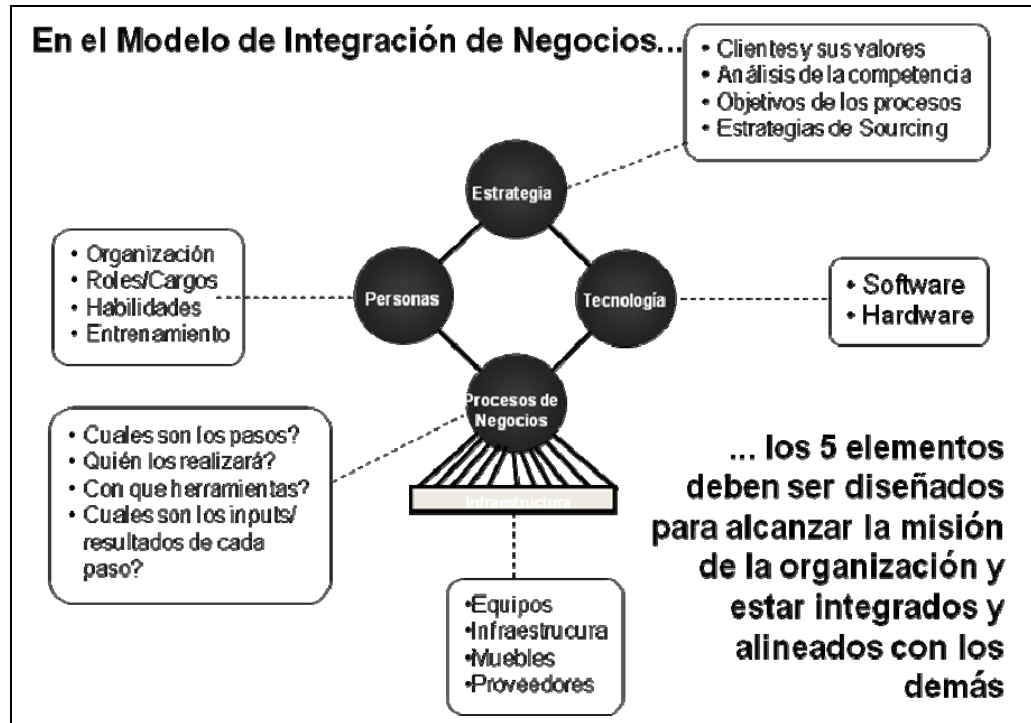


Proceso Predefinido / Salida

Fuente: Estrategia de Negocios
Elaborado por: Romina Rodríguez

3.6.3 Modelo de Integración de Negocios

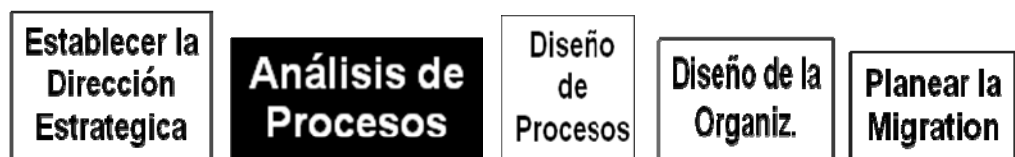
GRÁFICO N° 4



Fuente: Estrategia de Negocios
Elaborado por: Romina Rodríguez

3.6.4 Enfoque de Rediseño

GRÁFICO N° 5



Fuente: Estrategia de Negocios
Elaborado por: Romina Rodríguez

3.6.4.1 Análisis de Procesos

Consta de dos pasos:

- Ilustración -- Diagramar cada proceso en revisión.
- Análisis -- Analizar cada proceso en revisión.

La ilustración y análisis permite al equipo de trabajo:

- ✓ Desarrollar un entendimiento unificado y consistente, basado en la realidad de cada proceso.
- ✓ Determinar el costo aproximado para la ejecución de cada proceso.
- ✓ Identificar oportunidades específicas de mejora.

La ilustración de procesos es la actividad en la cual se diagrama (como diagramas de flujo o similares) cada uno de los principales procesos y sub-procesos a considerar. Esta actividad incluye tener en cuenta la siguiente información:⁵⁴

- Pasos involucrados (Actividades, Tareas).
- Puntos de decisión (Reglas del Negocio).
- Individuos o cargos (Actores) involucradas en cada paso.
- Requerimientos de información (Insumos: Entradas/Salidas).
- Sistemas/aplicaciones en uso.

⁵⁴ www.eumed.net/curcecon/libreria/2004/alv/2d.htm

En el análisis de procesos se revisa en profundidad cada proceso (previamente ilustrado/esquemático) para determinar el tiempo transcurrido, eficiencia, calidad, mejoras potenciales, áreas que presentan oportunidades, etc. Cada proceso será analizado en cuanto a:

- Tiempo aproximado del ciclo (tiempo transcurrido en el proceso).
- Actividades ineficientes/sin valor agregado.
- Número de pasos, cambios de mano, número de personas involucradas.
- Administración / Transporte de documentos.
- Tasas de error / Costo de la Calidad.

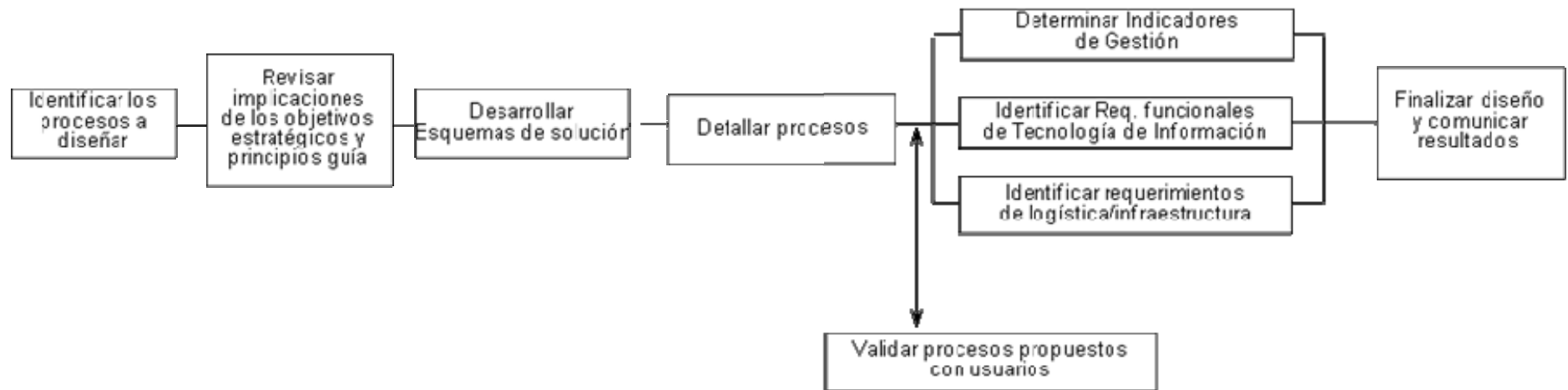
3.6.4.2 Diseño de Procesos

El diseño de procesos está enfocado hacia el desarrollo y diseño de nuevos procesos para cada línea de negocio y segmento de clientes y estos son:

- Desarrollar modelos conceptuales integrales para el área de Intercambio.
- Refinar y detallar los procesos del modelo conceptual.
- Determinar los indicadores de gestión.
- Determinar los requerimientos funcionales y de tecnología de información para los nuevos procesos.
- Determinar los equipos/máquinas, espacio físico y proveedores de los nuevos procesos.

3.6.4.3 Enfoque sugerido para el Diseño de Procesos⁵⁵

GRÁFICO N° 6

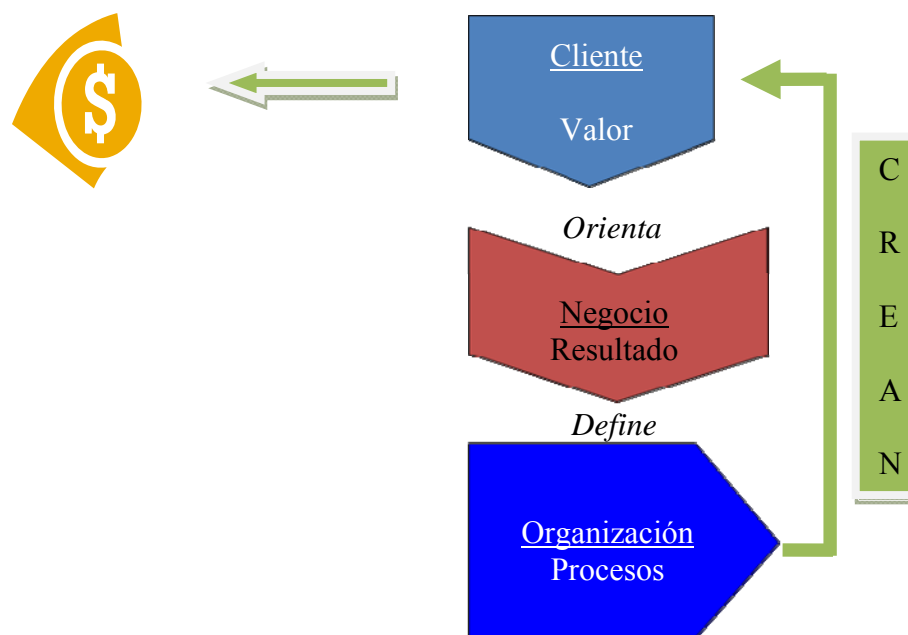


Fuente: investigación realizada
Elaborado por: Romina Rodríguez

⁵⁵ J., BELTRÁN. (2001). *Guía para una Gestión basada en Procesos*. Fundación Valeciana de la Calidad. España: Berekintza. p. 9.

3.6.4.4 El Resultado de Procesos Crea Valor

GRÁFICO N° 7



Fuente: investigación realizada
Elaborado por: Romina Rodríguez

3.6.5 Manual de Supervisión

3.6.5.1 Elementos del Manual de Supervisión

Categorización de riesgos del negocio: tipificar los Riesgos de impacto al Negocio y categorización de niveles en un esquema bajo-medio-alto.

Identificación de Riesgos Inherentes a los Procesos: identificar los riesgos inherentes al 100% de los procesos. Identificar Mandos medios de control directo sobre los riesgos identificados en los procesos. Desarrollar talleres y métodos para identificar controles.⁵⁶

⁵⁶ *Ibíd.*

Desarrollar controles y esquemas para mitigar el Riesgo: obtención de controles y esquemas que evalúen el grado de cumplimiento de manuales de supervisión.

3.6.5.2 Beneficios del Manual de Supervisión

- Permite entender los riesgos del Negocio orientado en los procesos
- Define una puesta en marcha de la función de un Manual de Supervisión y el rol que el Supervisor debe cumplir.
- Provee un tratamiento de los procesos enfocado a los temas de mayor a menor riesgo en los procesos del negocio
- Mitiga el Riesgo de cara a los procesos Ej.: De “Alto-alto” a “Alto-Bajo” con la aplicación de Controles y esquemas de cumplimiento.

3.6.5.3 Metodología Empleada para el Diseño del Manual de Supervisión

- **Refrescamiento de los Procesos**
 - Lectura de los Procesos del negocio
 - Identificación de actividades y tareas de Riesgos
 - Identificación de FCC (factores críticos de calidad en los procesos)

- **Identificación y Categorización de Riesgos**
 - Identificación de Criterios de calidad en los Procesos
 - Análisis Causa-Efecto por riesgos no mitigados en los procesos (Isihawa)
 - Matriz de Priorización de Riesgos y Alternativas conceptuales

- **Desarrollar Controles y Esquemas**
 - Talleres Brainstorming (tormenta de ideas) sobre posibles controles
 - Talleres Brainwriting (tsunami de ideas) sobre esquemas de cumplimiento
 - Diagrama de Árbol sobre conclusiones

- **Afinar Controles y Diseñar manual**
 - Diagrama de manejo de conflictos y definición de controles finales
 - Diseño detallado de matriz de controles, esquemas y manual de Supervisión

- **Plan de Acción y Control**
 - Plan detallado de implementación de controles sobre los procesos
 - Control del esquema de cumplimiento (testing)
 - Mantenimiento evolutivo.

3.6.6 Políticas de Uso de Contraseña

3.6.6.1 Objetivos

- Mejorar las prácticas de gestión de contraseñas administrativas.
 - Reducir los riesgos informáticos al uso, creación y mantenimientos de las contraseñas.
 - Segregar funcionalmente las actividades administrativas de los sistemas administrativos.
- 1) Mejorar el control de cambio en los sistemas administrativos.

3.6.6.2 Aplicación

- Todos los servidores, equipos de comunicaciones o equipos de seguridad, están sujetos a usar contraseñas seguras.
- La contraseña o parte de ella no deberá ser revelada a ninguna persona.
- La contraseña no deberá ser escrita en ningún medio ya sea electrónico o impreso, con excepción del "Documento Custodia de contraseña Administrativa.

- Las contraseñas administrativas deben caducar y ser cambiadas por una nueva, en un plazo máximo de 30 días.

- Las contraseñas no pueden repetirse luego de ser re-generadas en el lapso de un año.

- La contraseña tendrá un máximo de 12 caracteres y un mínimo de 6 caracteres.

- Se debe reportar inmediatamente si la contraseña está siendo utilizada por otro usuario.

- Puede existir la excepción para el caso de aplicaciones que requieran conocer la contraseña de un recurso, para esto debe existir una carta de autorización de la gerencia indicando el motivo por el cual se requiere, el mismo con la firma del responsable.

- El uso correcto de una clave o contraseña permite:
 1. Identificar: Indicarle al sistema quién está ingresando.

 2. Autenticar: Demostrarle al sistema que el usuario es quién dice ser.

 3. Autorizar: Que el usuario utilice un recurso de la organización.

3.6.7 Políticas de Respaldos de Información

3.6.7.1 Objetivos

- Respaldar de forma segura los activos informáticos.
- Prevenir la pérdida de datos en caso de borrado accidentalmente, inconsistencia o daño en los datos, daños en los sistemas informáticos o desastres.

3.6.7.2 Aplicación

Los responsables de cada proceso deben asegurarse de ejecutar los procedimientos que contemplen un esquema completo de respaldos para su equipo en caso de contingente.

3.6.8 Política de Control de Cambios

3.6.8.1 Objetivos

- Brindar lineamientos que brinden soporte al negocio para el Control de Cambios en los sistemas Operativos dentro del área de Intercambio.
- Reducir los riesgos de interrupción de la continuidad del negocio y errores en los sistemas de cómputo.

- Brindar elementos de control y monitoreo de cambios en los sistemas de computo a las partes responsables de la continuidad del negocio.

3.6.8.2 Aplicación

Todo el personal responsable de ejecutar procesos de cambio de cualquier tipo en hardware o software del sistema, deben tener conocimiento las gerencias. Su responsabilidad comprende el entendimiento de su contenido y la ejecución de los lineamientos expuestos en el documento y que sean aplicables a su puesto o rol en el área de intercambio.

Todo cambio debe contar con la evaluación cualitativa de riesgos posibles luego de realizar los cambios.

3.6.9 Política para la Gestión de Usuarios

3.6.9.1 Objetivos

- Establecer los lineamientos que permitan una gestión apropiada y segura de las cuentas de usuarios y la correcta configuración de permisos para el acceso a los distintos sistemas y recursos de la organización.

3.6.9.2 Aplicación

- La creación de cuentas de usuario debe estar respaldada por un formulario que detalle la información requerida.
- La modificación de cuentas de usuarios para cualquier sistema debe estar respaldada con la autorización de la Gerencia, por escrito en un formulario definido para el efecto.
- Las cuentas de usuarios que no hayan sido utilizadas en un lapso de 15 días deberán ser inhabilitadas.
- Los accesos del personal que hace uso de sus vacaciones deberán ser inhabilitadas durante el tiempo que duren las mismas.

3.6.10 Política del Uso de Internet y Correo Electrónico

3.6.10.1 Objetivos

Establecer lineamientos y guías necesarias para asignar y conceder acceso a Internet a los funcionarios del área de intercambio, normando su uso.

Proveer a los usuarios del correo electrónico de lineamientos básicos en el uso de esta herramienta que permitan incrementar el nivel de seguridad y proteger los procesos realizados en el área de intercambio.

3.6.10.2 Aplicación del Correo Electrónico

- Los usuarios autorizados a usar correo electrónico deben hacerlo únicamente en actividades relacionadas a su trabajo.
- Cada persona es responsable del uso del correo electrónico asignado, tanto del contenido del mensaje enviado o recibido, como de cualquier otra información adjunta en el mismo.
- No debe responder a correo cadena, los mismos pueden saturar el servidor.
- No usar la cuenta de correo corporativo para fines comerciales que no sean parte de las actividades relacionadas a su trabajo.
- No envíe o remita información confidencial por correo electrónico sin la seguridad apropiada o sin conocimiento de sus supervisores.
- No permita que sus compañeros de trabajo o terceros usen su cuenta de correo, no comparta jamás la contraseña del mismo.
- No use el correo para enviar comentarios o información política, racial, inapropiada que pueda poner en riesgo a la organización.

3.6.10.3 Aplicación del Internet

- Los usuarios autorizados a usar internet deben hacerlo únicamente en actividades relacionadas al trabajo.
- El uso de este recurso para necesidades personales debe ser limitado a horas no laborables en el caso que esto sea permitido por su jefe inmediato.
- El uso de internet se encontrara limitado a los recursos, en base a lineamientos de Filtrado de contenido y a los horarios de acceso establecidos en la misma.
- No usar el computador o acceso a internet para perpetrar cualquier tipo de fraude o piratería tanto de software como de video o música.
- No realizar cualquier actividad comercial (legal o ilegal), no relacionada a la empresa.
- No realizar cualquier actividad deliberada que consuma los recursos de la red, como la descarga de archivos de gran tamaño.

3.6.11 Política de Seguridad de Información

3.6.11.1 Objetivos

Proteger la información del:

- **Cliente:** Información: ingresos, ventas, activos, pasivos, familiar, consumos, pagos, etc.
- **Alta Gerencia:** Información: Estrategia, directrices, políticas, demográfica, vinculación, etc.
- **Colaboradores:** Información.- Personal, laboral. Ellos generan y custodian información.

3.6.11.2 Aplicación

Todo colaborador debe:

- Apagar el computador si no va a ser utilizado en períodos prolongados de tiempo (más de cuatro horas).
- Bloquear el computador si el usuario no va a estar cerca de él.
- Programar automáticamente la activación del protector de pantalla con clave de acceso.

- Salir de todas las aplicaciones que están siendo utilizadas si el colaborador se va a alejar de la estación de trabajo.
- Mantener tu computador portátil con el candado de seguridad.
- Conectar tu computador a la red UPS.
- Respalidar periódicamente la información de la computadora.

Está prohibido:

- Modificar la configuración de tu computador (software y hardware).
- Instalar aplicaciones, programas o utilitarios sin la debida autorización.
- Movilizar los computadores o re-ubicarlos sin la debida autorización.
- Traer a la organización computadores personales.
- Permitir que terceros, conocidos o desconocidos, utilicen tu computador

3.7 MATRIZ DE OBJETIVOS PARA LA ENCUESTA DEL ÁREA DE INTERCAMBIO

CUADRO N° 6

OBJETIVOS/ PREGUNTAS DE ENCUESTA	1. ¿Existen manuales de funciones en el área de Intercambio?	2. ¿La supervisión de su área demuestra altos estándares de control en cada proceso o sub proceso y se esfuerza para que las políticas y normas se cumplan?	3. ¿Los back up del área tiene las habilidades y el entrenamiento suficiente para poder ejecutar adecuadamente otra función?	4. ¿Se tiene un adecuado control de los créditos y débitos que son otorgados a los socios en los diferentes procesos en los que se realiza dicha afectación?	5. ¿Se realiza monitoreo y control en las cuentas contables que cada ejecutor afecta?	6. ¿Las metas y objetivos de cada ejecutor son cumplido a cabalidad y en forma eficaz?	7. ¿Cada ejecutor tiene conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en cada proceso o sub proceso que realice?	8. ¿En el área se difunden valores éticos y morales para la prevención de fraudes?	9. ¿Cuenta usted con suficiente tiempo, recursos y tecnología para lograr sus objetivos?	10. ¿Los posibles riesgos dentro del área de Intercambio son identificados, verificados y analizados?	11. ¿La alta dirección del área desarrolla planes de acción para alinear los riesgos con los niveles de tolerancia de la organización?
1. Identificar la aplicación de normas y procedimientos de cada proceso realizado en el área de Intercambio.	X	X	X			X					
2. Verificar si se Salvaguardan los bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.						X			X		
3. Determinar si los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades en el Área de Intercambio.				X	X					X	
4. El Área de Intercambio se separa por ciclos transacciones y ellos en segmentos operativos.	X	X		X			X				
5. Existe una matriz de riesgos en cada proceso, la cual se identifica el nivel y el tamaño del riesgo.							X	X		X	X
6. Dentro del Área de Intercambio existe un buen clima organizacional en el que todo el grupo interactúa entre sí.			X					X			X
7. Existe la Capacitación de una persona del grupo en un 100% para que tenga el conocimiento necesario para realizar todos los procesos del área en caso de existir alguna contingencia.			X								

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3.8 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO DEL ÁREA DE INTERCAMBIO DE LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE CRÉDITO EN ECUADOR

Para el desarrollo de la siguiente disertación se consideró realizar la encuesta referente a la técnica de Evaluación del Ambiente Interno y los Objetivos planteados para el área.

La encuesta está enfocada al personal que labora en el área de Intercambio de las Emisoras y administradoras de Crédito en el Ecuador. El objetivo es definir cómo es visto y manejado el riesgo de los colaboradores del área de Intercambio, en cuanto al ambiente en el que estos operan.

El formato de la encuesta se encuentra en el Anexo 3.

3.8.1 Determinación del Tamaño de la Muestra

Para la presente disertación se consideró aplicar las encuestas a todas las emisoras y Administradoras de tarjetas de crédito.

Los resultados están basados en un universo de 60 ejecutores, y las encuestas constan de 11 preguntas cerradas correspondientes a Ambiente Interno y Control de Riesgo.

Clasificación de la muestra:

CUADRO N° 7

ÁREA DE INTERCAMBIO			
EMISOR		ADQUIRENTE	
Emisores de tarjetas de crédito	Ejecutores	Adquirentes de tarjetas de crédito	Ejecutores
Banco del Pichincha	3	Interdin	3
Diners Club del Ecuador	3	Pacificar	3
Banco de Guayaquil	3	Banco del Austro	3
Banco del Pacifico	3	Banco de Guayaquil	3
Banco Unibanco	3	TOTAL	<u>12</u>
Banco del Austro	3		
Banco Territorial	3		
Banco Produbanco	3		
Banco Bolivariano	3		
Banco Internacional	3		
Banco de Machala	3		
Banco General Rumiñahui	1		
Mutualista Pichincha	3		
Banco MM Jaramillo Arteaga	3		
Banco de Loja	1		
Banco Azuay	3		
Banco Amazonas	3		
Banco Comercial de Manabí	1		
TOTAL	<u>48</u>		
TOTAL DE LA POBLACIÓN		<u>60</u>	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula estadística que se presenta más adelante, teniendo como nivel de confianza el 95% que equivale al 1.96, el error permitido del 5% que equivale a 0.05 y la variable positiva y negativa del 50% que equivale a 0.5.

Fórmula utilizada:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

N= Población o Universo

p= Probabilidad de ocurrencia

k= Nivel de Confianza

q= Probabilidad de no ocurrencia

e= Error de muestreo

Datos:

N = 60 personas

p= 50%

k= 1.96 o 95%

q= 50%

e= 5%

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 60}{(0,05^2 * (60-1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{57,624}{1,1079}$$

n = 52 personas.

El cálculo indica que se debe aplicar 52 encuestas a los ejecutores del área de Intercambio.

CUADRO N° 8

CATEGORIZACIÓN DE RESPUESTAS	
TOTALMENTE DE ACUERDO	FAVORABLE
DE ACUERDO	
EN DESACUERDO	DESFAVORABLE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	
NO APLICA	DESCONOCIDO

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3.8.2 Cuadro de Resultados

CUADRO N° 9

<u>Ambiente Interno Y Control de Riesgo</u>	TOTAL				
	TA	A	D	TD	NA
1. ¿Existen manuales de función en el área de Intercambio?	26	22	4		
2. ¿La supervisión del área muestra altos estándares de control en cada proceso o sub proceso y se esfuerzan para que las políticas y normas se cumplan?	20	15	17		
3. ¿Los back up del área tienen las habilidades y el entrenamiento suficiente para poder ejecutar adecuadamente otra función dentro del área?		14	19	19	
4. ¿Se tiene un adecuado control de los créditos y débitos que son otorgados a los socios en los diferentes procesos en los que se realiza dicha afectación?	5	11	20	16	
5. ¿Se realiza monitoreo y control en las cuentas contables que cada ejecutor afecta?	12	18	22		
6. ¿Las metas y objetivos de cada ejecutor son cumplidos a cabalidad y en forma eficaz?	15	21	16		
7. ¿Cada ejecutor tiene conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en cada proceso o sub proceso que realice?		16	27	9	
8. ¿En el área se difunden valores éticos y morales para la prevención de fraudes?	13	29	7	1	2
9. ¿Cuenta usted con suficiente tiempo, recursos y tecnología para lograr sus objetivos?	14	18	20		
10. ¿Los posibles riesgos dentro del área de Intercambio son identificados, verificados y analizados?	5	13	30	4	
11. ¿La alta dirección del área desarrolla planes de acción para alinear los riesgos con los niveles de tolerancia de la organización?	5	14	29	4	
<u>TOTAL</u>	37	191	211	53	2

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3.8.3 Impacto en el Ambiente Interno y Control de Riesgo

El ambiente interno de una organización tiene un impacto significativo debido a que las empresas deben conocer sus fuerzas y debilidades para tomar decisiones estratégicas, es importante que el ambiente interno sea favorable para la aplicación de la administración de riesgos con un enfoque positivo o negativo sobre ellos.⁵⁷

Se considera importante para el éxito una cultura orientada a los empleados, realizando encuestas para examinar las actitudes y actividades de la fuerza laboral.

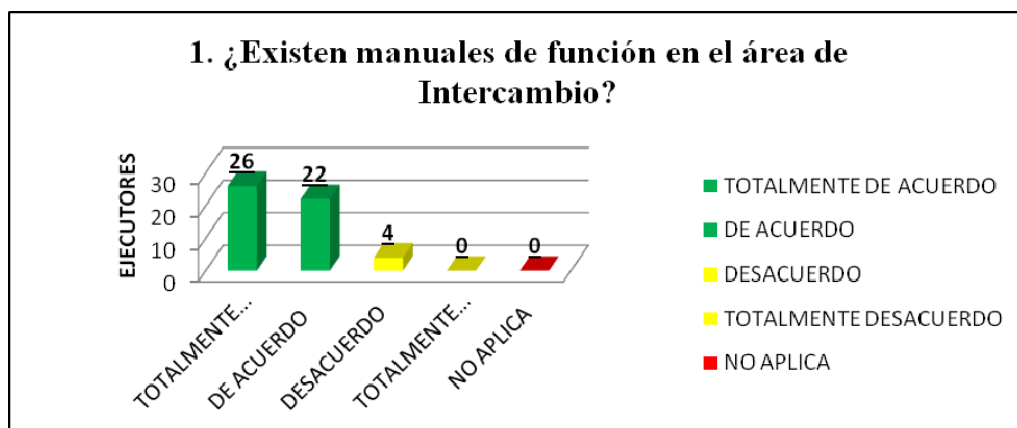
A través de las encuestas pudimos determinar los niveles de impacto.

⁵⁷ Cfr. PRICEWATERHOUSECOOPERS. (Diciembre 2005). *Op. Cit.* p. 29.

PREGUNTAS:

1. ¿Existen manuales de función en el área de Intercambio?

CUADRO N° 10

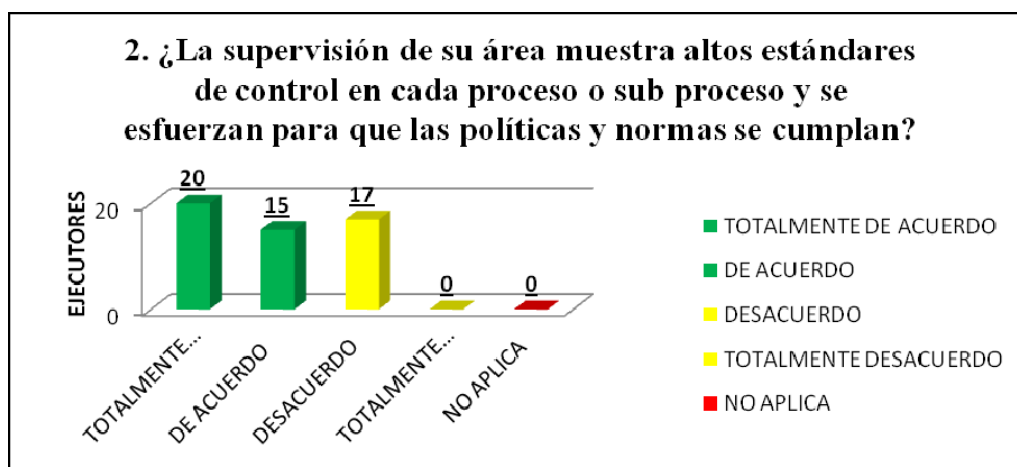


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

2. ¿La supervisión de su área muestra altos estándares de control en cada proceso o sub proceso y se esfuerzan para que las políticas y normas se cumplan?

CUADRO N° 11

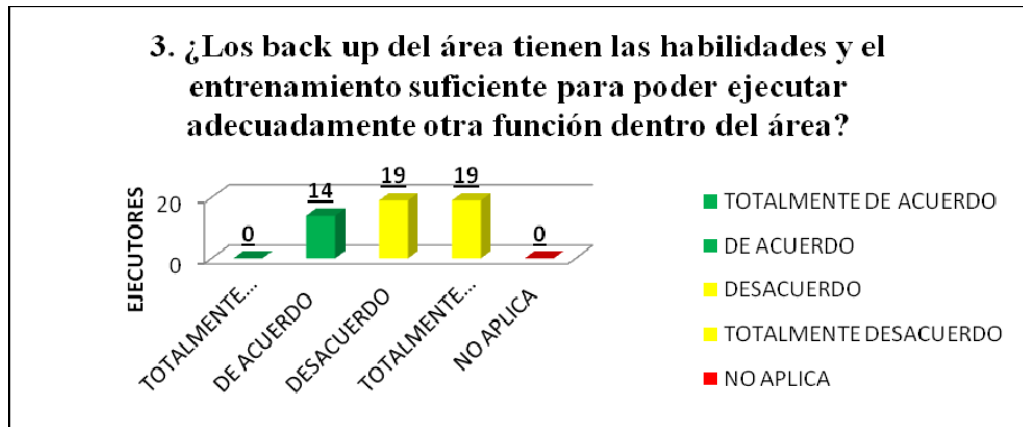


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3. ¿Los back up del área tienen las habilidades y el entrenamiento suficiente para poder ejecutar adecuadamente otra función dentro del área?

CUADRO N° 12

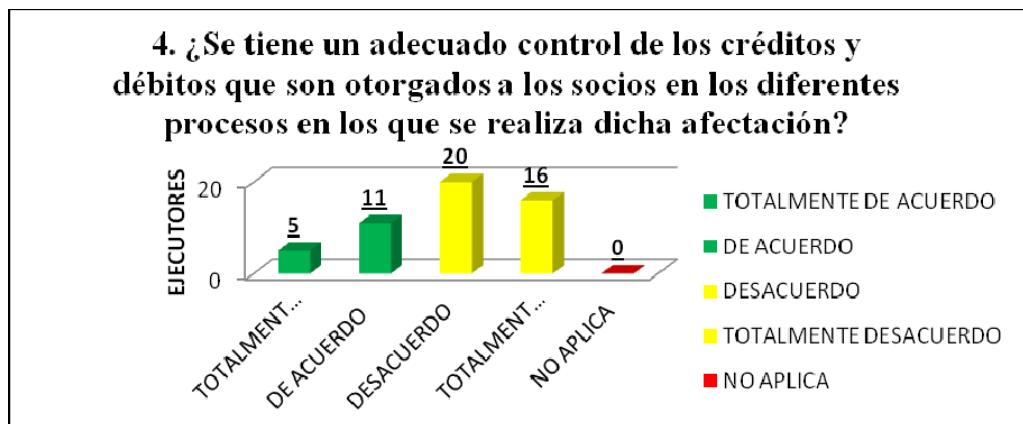


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

4. ¿Se tiene un adecuado control de los créditos y débitos que son otorgados a los socios en los diferentes procesos en los que se realiza dicha afectación?

CUADRO N° 13

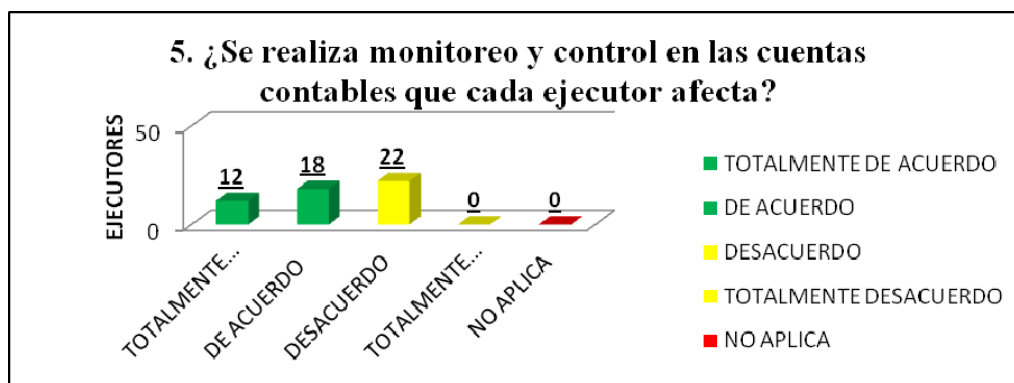


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5. ¿Se realiza monitoreo y control en las cuentas contables que cada ejecutor afecta?

CUADRO N° 14

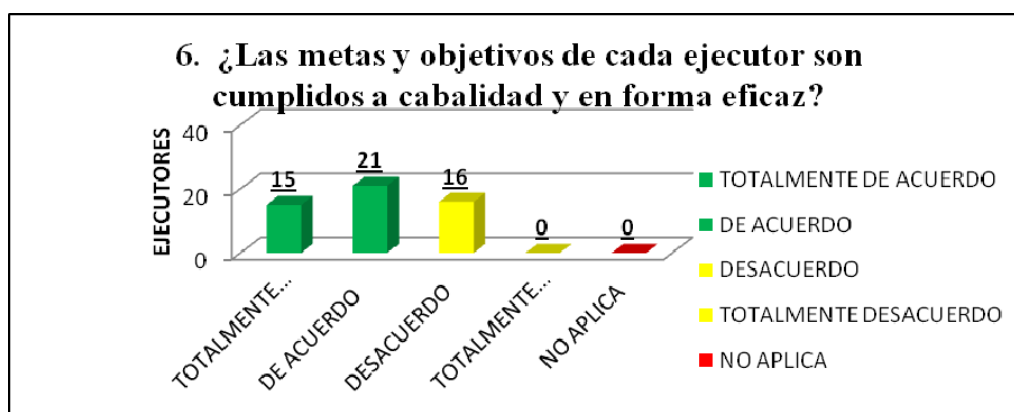


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

6. ¿Las metas y objetivos de cada ejecutor son cumplidos a cabalidad y en forma eficaz?

CUADRO N° 15

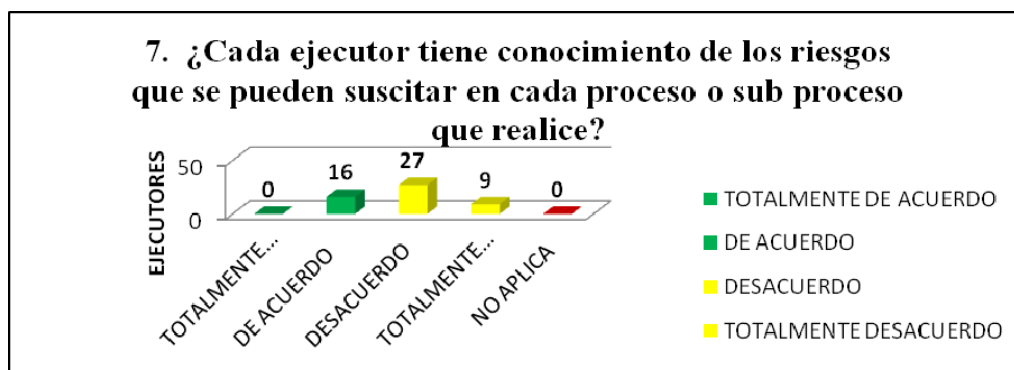


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

7. ¿Cada ejecutor tiene conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en cada proceso o sub proceso que realice?

CUADRO N° 16

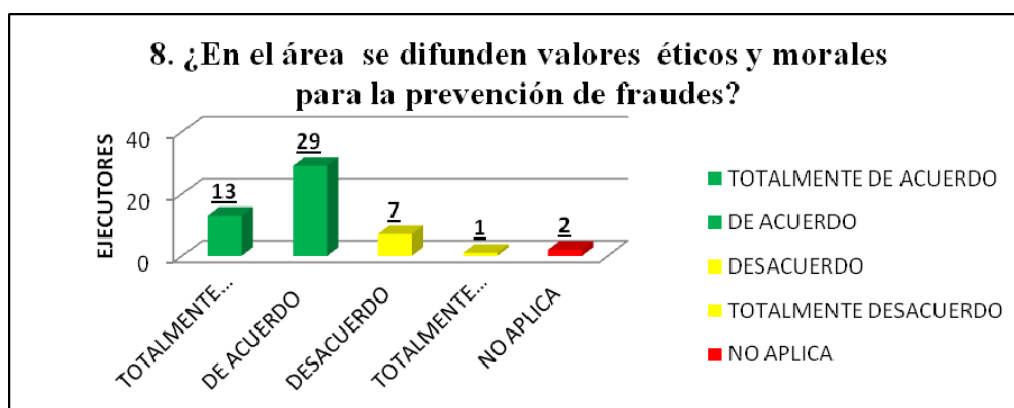


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

8. ¿En el área se difunden valores éticos y morales para la prevención de fraudes?

CUADRO N° 17

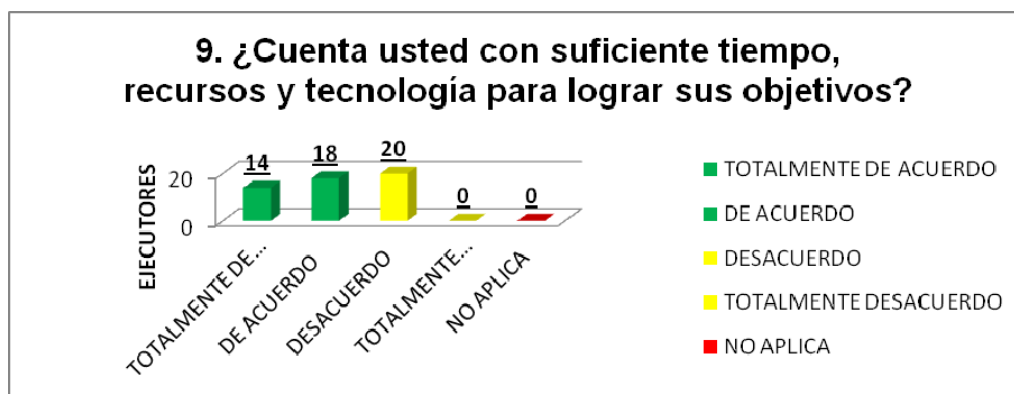


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

9. ¿Cuenta usted con suficiente tiempo, recursos y tecnología para lograr sus objetivos?

CUADRO N° 18

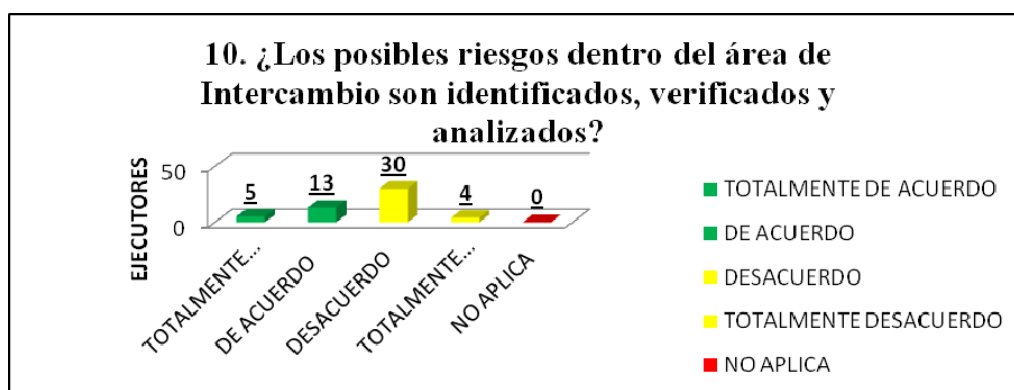


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

10. ¿Los posibles riesgos dentro del área de Intercambio son identificados, verificados y analizados?

CUADRO N° 19

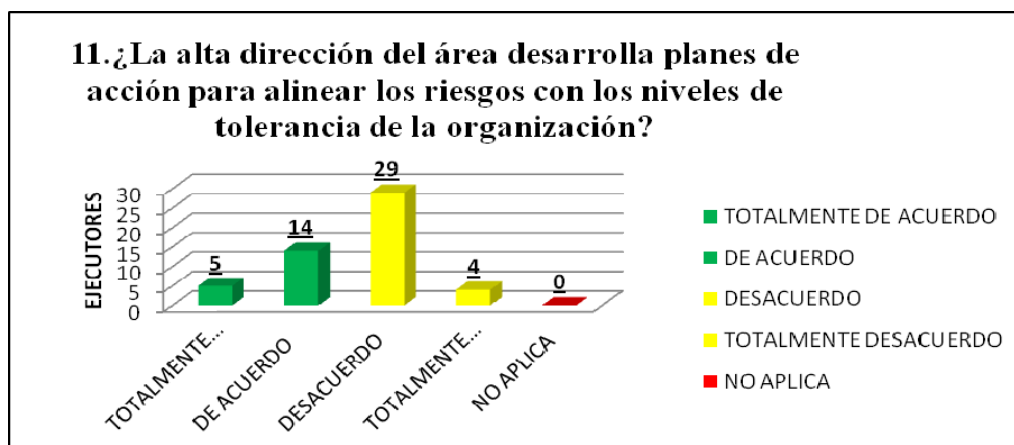


Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

11. ¿La alta dirección del área desarrolla planes de acción para alinear los riesgos con los niveles de tolerancia de la organización?

CUADRO N° 20



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3.9 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Se debería considerar ciertas preguntas durante la identificación y evaluación de riesgos, dichas preguntas incluyen:

Según Arens Alvin:⁵⁸

RIESGO ESTRATÉGICO

- ¿Son las estrategias críticas apropiadas para permitir a la organización cumplir con sus objetivos del negocio?
- ¿Cuáles son los riesgos inherentes en aquellas estrategias y cómo puede la organización identificar, determinar y administrar estos riesgos?

⁵⁸ Cfr, PRICEWATERHOUSECOOPERS. (Diciembre 2005). *Op. Cit.* p. 45.

- ¿Cuánto riesgo está preparada la organización para tomar?
- ¿Qué riesgos resultan de los desarrollos del e-business?

RIESGO OPERACIONAL

- ¿Cuáles son los riesgos inherentes en los procesos que han sido escogidos para implementar las estrategias?
- ¿Cómo identifica, cuantifica y administra la organización estos riesgos dado su apetito por riesgo. ¿Cómo adaptan sus actividades cuando las estrategias y procesos cambian?

RIESGOS DE REPUTACIÓN

- ¿Cuáles son los riesgos para la marca y la reputación asociados y cómo la organización ejecuta sus estrategias?

RIESGO REGULATORIO O CONTRACTUAL

- ¿Qué riesgos están relacionados con el cumplimiento de regulaciones o acuerdos contractuales- no sólo aquellos que están basados financieramente?

RIESGO FINANCIERO

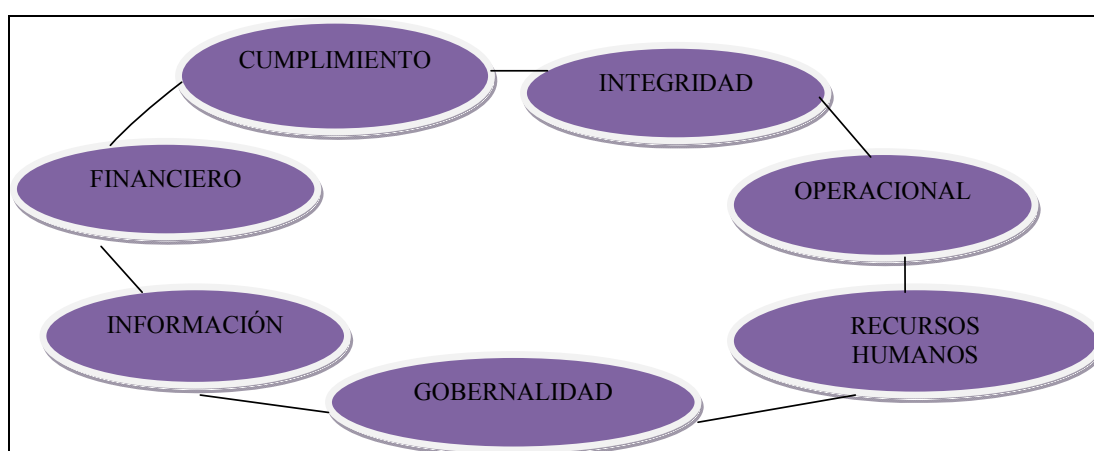
- ¿Han puesto los procesos operacionales recursos financieros en riesgo indebido?
- ¿Ha incurrido la organización en pasivos no razonables para sustentar procesos operacionales?
- ¿Ha tenido éxito la organización en cumplir objetivos medibles de negocio?

RIESGO DE INFORMACIÓN

- ¿Es nuestra información/datos/conocimiento confiable, relevante y oportuna?
- ¿Son confiables nuestros sistemas de información?
- ¿Reflejan nuestros sistemas de seguridad nuestra estrategia de ebusiness?

GRÁFICO N° 8

CATEGORÍAS DE RIESGOS



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

Habiendo determinado y clasificado sistemáticamente sus riesgos- y quizás habiendo tratado de entender su impacto- muchas organizaciones tratan de determinar qué riesgos deberían ser administrados a nivel corporativo y qué riesgos deberían también ser dejados a cargo de los niveles inferiores dentro de la estructura de la organización.

3.9.1 Política de Administración de Riesgos propuesta área de Intercambio

Es política del área de Intercambio buscar oportunidades que involucren algún nivel de riesgos para lograr los objetivos y cumplir expectativas de la institución. Nuestra política es establecer un equilibrio entre riesgos y oportunidades de modo que soporten el logro de metas y evitar a cabalidad que existan fraudes.

Los riesgos son definidos como eventos futuros inciertos que podrían influenciar el logro de objetivos, obteniendo una mala reputación y pérdidas monetarias en la organización.

La política de Intercambio respecto a los objetivos, es que cualquier evento futuro deberá ser identificado, analizado, respondido y monitoreado.

La aplicación de la política se la establecerá de acuerdo a herramientas diseñadas para la identificación y evaluación de los riesgos y un conjunto de indicadores de desempeño y técnicas de comunicación para obtener resultados de todos los procesos y sub procesos del área de Intercambio.

Ocurrencia al Riesgo es definido por Intercambio como la selección consistente de riesgos que el área tomará. Las actividades y sus riesgos asociados que el área de Intercambio debería o no tomar.

3.10 OCURRENCIA AL RIESGO

Ocurrencia al Riesgo es una vista de alto nivel de cuanto riesgo la administración está dispuesta a aceptar en el logro de sus metas. Este es formulado por la alta dirección.⁵⁹

El área de Intercambio para la determinación de este indicador nos basaremos en los objetivos ubicados en la matriz (Cuadro N° 21), para poder percibir la agresividad de las mismas.

La herramienta a utilizar es un Mapa de Riesgos que relaciona cada una de las metas u objetivos del área de Intercambio con su nivel de ocurrencia al riesgo.

⁵⁹ Cfr. CORPORATE KNOWLEDGE PARTHERS PANAMÁ S.A. *Taller Mapa de Riesgos*. Bismark Rodríguez. p. 63.

3.10.1 Determinación de Ocurrencia al Riesgo área de Intercambio

CUADRO N° 21

DETERMINACIÓN DE OCURENCIA AL RIESGO DEL ÁREA DE INTERCAMBIO								
OCURENCIA AL RIESGO	ALTO							
	MEDIO							
	BAJO							
		Lograr la aplicación de normas y procedimientos de cada proceso realizado en el área de Intercambio.	Salvaguardar los bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.	Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades en el Área de Intercambio.	Separar el Área de Intercambio por ciclos transaccionales y ellos en segmentos operativos.	Establecer una matriz de riesgos en cada proceso, en la que se pueda identificar el nivel y el tamaño del riesgo.	Lograr que exista un buen clima organizacional en el que todo el grupo interactúe entre sí.	Capacitar a un ejecutivo del área para que tenga el conocimiento necesario para realizar todos los procesos en caso de existir alguna contingencia.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

3.10.2 Evaluación del Proceso de Definición de Objetivos o Metas

Se considero alinear los objetivos estratégicos asegurando que la estrategia seleccionada sea consistente con la ocurrencia del riesgo de la institución.

Conclusión: El Área de Intercambio está preparada para tomar riesgos de nivel medio para el cumplimiento de sus objetivos.

CUADRO N° 22

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS VS. ESTRATEGIAS		O.R
<u>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</u>	<u>ESTRATEGIA</u>	:
Lograr la aplicación de normas y procedimientos de cada proceso realizado en el área de Intercambio.	Establecer manuales de función	Red
	Designar responsabilidad de procesos	Red
	Mejorar los procesos actuales	Ambar
Salvaguardar los bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.	Diseñar un sistema de control de información.	Verde
	Establecer políticas de claves de seguridad	Ambar
	Establecer políticas de manejo de información	Ambar
Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades en el Área de Intercambio.	Implementar un sistema que evidencie un riesgo	Ambar
	Capacitar al personal en la identificación del riesgo	Red
	Lograr que el Supervisor monitoree constantemente	Red
Separar el Área de Intercambio por ciclos transacciones y ellos en segmentos operativos.	Establecer la diferencia entre procesos-sub procesos	Ambar
	Prohibir realizar operaciones de otras áreas	Ambar
	Establecer una adecuada segregación de funciones	Ambar
Establecer una matriz de riesgos en cada proceso, en la que se pueda identificar el nivel y el tamaño del riesgo.	Lograr que el personal identifique su proceso	Ambar
	Diseñar un flujo en cada proceso	Ambar
	Otorgar máquinas y herramientas	Verde
Lograr que exista un buen clima organizacional en el que todo el grupo interactúe entre sí.	Realizar dinámicas de Grupo	Ambar
	Fomentar el respeto y ética en el área	Red
	Fomentar la colaboración entre todos	Red
Capacitar a un ejecutivo del área para que tenga el conocimiento necesario para realizar todos los procesos en caso de existir alguna contingencia.	Mejorar las capacidades del personal	Ambar
	Capacitar en un 100%.	Verde
	Diseñar herramientas de contingencia	Ambar
<u>OCURRENCIA AL RIESGO</u>	ALTO	Verde
	MEDIO	Ambar
	BAJO	Red

Fuente: Objetivos de Intercambio

Elaborado por: Romina Rodríguez

4 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO

4.1 ÁREA DE INTERCAMBIO

En el área de intercambio se facturan los consumos internacionales que los socios ecuatorianos realizan en el exterior y los consumos que los socios extranjeros realizan en nuestro país y se analiza las controversias que las transacciones puedan originar.

Las tarjetas de crédito emitidas en el Ecuador son: Visa, Mastercard, Diners Club y American Express, dichas tarjetas se rigen a los manuales internacionales que cada marca posee.

Las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito son: Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Diners Club del Ecuador, Banco del Pacífico, Banco Unibanco, Banco del Austro, Banco Territorial, Banco Produbanco, Banco Bolivariano, Banco Internacional, Banco de Machala, Banco General Rumiñahui, Mutualista Pichincha, Banco MM Jaramillo Arteaga, Banco de Loja, Banco Azuay, Banco Amazonas, Banco Comercial de Manabí.

Las instituciones financieras administradoras o adquirentes son: Interdin, Pacificar, Banco del Austro y Banco de Guayaquil.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección.

Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección lleva hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

4.2.1 Evento

Un evento es un incidente o acontecimiento, derivado de fuentes internas o externas, que afecta a la implantación de la estrategia o la consecución de objetivos. Los eventos pueden tener un impacto positivo, negativo o de ambos tipos a la vez.⁶⁰

La dirección debe identificar toda clase de eventos posibles que pueda acontecer ya sean estos buenos o malos para la entidad, y así empezar a ver cuáles pueden ser oportunidades y cuáles pueden ser amenazas.

4.3 TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

La identificación de los eventos se propone identificar la exposición de una empresa a la incertidumbre. Hay que enfocar la identificación de eventos de forma metódica para asegurarse de que se han identificado todas las actividades importantes de la

⁶⁰ Cfr. ESTUPIÑAN. (2002). *Estructura Auditoría Interna*. Colombia. Eco Ediciones. p. 58.

organización y que se han definido todos los riesgos que implican dichas actividades.⁶¹

La volatilidad relacionada con estas actividades debe ser identificada y categorizada.

Algunas de las técnicas que se proponen son:

- Tormenta de ideas.
- Cuestionarios.
- Estudios empresariales que se centren en cada proceso de negocio y describan tanto los procesos internos como los factores externos que puedan influir en estos procesos.
- Establecimiento de criterios de competencia comparativa (benchmarking) en la industria.
- Análisis de distintos escenarios
- Talleres de valoración de riesgos.
- Investigación de incidentes.
- Auditoría e inspección.

⁶¹ FEDERATION OF EUROPEAN RISK MANAGEMENT ASSOCIATIONS (FERMA)

4.4 EVENTOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO

Son muchas las fuentes externas o internas en las que provocan eventos que pueden afectar a la implementación de estrategias y objetivos.

4.4.1 Eventos Externos

4.4.1.1 Económicos

Estar informados de las cotizaciones que cada día cambian a nivel mundial, verificar que los tipos de cambios que envían las marcas matrices sean las correctas.

Este evento se considera un factor de riesgo ya que puede ocurrir una mala conversión de moneda y esto afectaría al cliente en cada transacción que haya realizado.

Esto provoca la pérdida de imagen de la empresa frente a los Organismos de Control o a su Franquicia.

4.4.1.2 Ambientales

Puede ocasionar alteraciones en el trabajo en el momento de existir un desastre natural ya que afectaría a la continuidad de sus operaciones.

Se necesita tener un plan de contingencia, lo cual se lograría capacitado a las personas en una 100%, para que pueda solventar los procesos de otros ejecutores.

4.4.1.3 Políticos

Para una institución Emisora y Administradora de tarjetas de crédito se han establecido leyes, por lo cual deben cumplirse a cabalidad, porque en un acto ilegal puede ocasionar demandas a la institución.

Las leyes, normas y políticas son establecidas por La Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para constituir una institución financiera será La superintendencia fijara el monto de capital mínimo de las otras instituciones del sistema financiero en función de la naturaleza de su actividad y de su mercado objetivo.

Cada Emisora y Administradora de tarjetas de crédito es calificada por ente Calificador de Riesgo.

4.4.1.4 Sociales

Para el área de Intercambio es necesario Conocer y saber la necesidad del cliente.

En caso de existir un acto deshonesto, el cliente puede presentar su queja ante la Defensoría del Pueblo y esto provoca la pérdida de imagen de la empresa frente a los Organismos de Control o a su Franquicia.

4.4.2 Eventos Internos

Podrían existir eventos, por mal manejo del proceso, falta de conocimiento, parámetros mal establecidos en los procesos o fraudes por parte del ejecutor.

Los eventos internos se derivan de cómo están establecidos, las políticas y procedimientos en el área de intercambio y de cómo cada ejecutor se desenvuelva realizando su proceso.

Los factores internos, incluyen lo siguiente:

4.4.2.1 Personal

Afectación de la salud del personal, así como su seguridad física.

Afectación del ambiente laboral que pueda generar bajos niveles de desempeño.

Los empleados se sienten motivados, cuando existen incentivos monetarios, estabilidad laboral, incentivos emocionales.

El rendimiento laboral de un trabajador está en función del valor que tenga para él el resultado de ese rendimiento.⁶²

El colaborador en caso de tener algún accidente o encontrarse mal de salud, debe notificar a su línea de supervisión, podrá hacer uso del seguro del IESS o su seguro privado.

En caso de que exista la inasistencia de un colaborador, los otros ejecutores deberán colaborar para realizar los procesos ya que las actividades no se podrían quedar sin desarrollar.

Las instituciones deben administrar el capital humano de forma adecuada e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor “personas, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones.”⁶³

4.4.2.2 Estructura del Área

Para cumplir con los objetivos del área de Intercambio es necesario que la estructura se encuentre bien establecida, en el área se necesita que cada ejecutor tenga bajo su responsabilidad procesos en los que su tiempo y espacio estén definidos.

⁶² CFR. GEORGOPOULOS, MAHONEY & JONES. (1957). *Recursos Humanos*. p. 32.

⁶³ G., DESSLER y R., VARELA. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson. p. 84.

Si el área no mantiene una buena estructura puede ocasionar conflictos en cuanto responsabilidad de procesos, y no puede existir el control necesario de cada persona por realizar validaciones de los procesos.

GRÁFICO N° 9



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

4.4.2.3 Tecnología

El personal cuenta con un conjunto de herramientas y métodos empleados para llevar a cabo la administración de la información. Incluye el hardware, software, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, redes, multimedia, servicios asociados, entre otros.

El área de intercambio la tecnología se va desarrollando de acuerdo a las disposiciones que ejerzan la Gerencia, en cuanto a innovación o prevención de riesgos.

Es necesario notificar cuando realicen un cambio tecnológico, esto puede afectar en los procesos que se realizan diariamente.

Esto conlleva a un riesgo con la integridad de información del área de Intercambio.

En necesario mantener un Intranet dentro de la organización.

El concepto de Intranet:

Hace referencia a la utilización de la propia tecnología de Internet para mejorar los sistemas de información y las comunicaciones internas de una organización, es decir se trata de utilizar un protocolo y servicios como el World Wide Web o el correo electrónico en la propia red de la empresa.⁶⁴

4.4.2.4 Procesos

El proceso se lo denomina Conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo dentro de un riesgo de operación.

⁶⁴ A., GÓMEZ y C., SUÁREZ. (2006). *Sistemas de Información*. Ed. Alfaomega. p. 49.

Existen procesos en los que no hay el flujo de proceso y esto puede ocasionar alguna alteración y riesgo para la institución.

Cada proceso debe contar con su manual de función y flujo operativo del mismo.

4.4.2.5 Eventos de Riesgo de Operación

Se registrará los eventos posibles que se pueden presentar y que tienen relación con los tipos de evento de riesgo operacional.

- Malversación de Fondos
- Evasión de regulaciones y leyes de la organización
- Robo
- Negociaciones internas
- Entrega de información equivocada
- Evasión de la ley
- Falsificación
- Emisión de cheques sin fondos
- Pirateo computacional
- Reclamos de compensación de Trabajadores
- Violación de la salud del empleado
- Violación de reglas de seguridad
- Discriminación
- Infracciones fiduciarias

- Mal uso de información del cliente
- Mal uso de la información de la Organización

4.5 CATEGORIZACIÓN DE EVENTOS

Categorizar eventos nos ayuda a tener una lista de riesgos agrupados por categorías comunes, nos ayuda en la identificación y reporte de los eventos.

Se puede categorizar los eventos según la naturaleza del negocio, así tenemos las siguientes formas: por objetivos, factores críticos de éxito, áreas funcionales, procesos del negocio, perspectiva del Balance Score Card.

En el caso de la presente disertación la categorización de eventos se realizará según los procesos del negocio, es decir por cada PROCESO que se realice en el ÁREA DE INTERCAMBIO.

4.6 EVENTOS DE PROCESOS EN EL AREA DE INTERCAMBIO

CUADRO N° 23

PROCESOS
INCOMING
OUTGOING
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
ENVIO DE DOCUMENTACIÓN
SOLICITUD DE VOUCHERS
DÉBITOS A COMERCIOS
CRÉDITOS POR VALE ELECTRON
CRÉDITOS OTROS BINES
CRÉDITOS POR ATM
IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS
TRANSFERENCIAS A FRANQUICIAS

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5 EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE INTERCAMBIO

5.1 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Consiste en considerar en conjunto la probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencia de ocurrencia de un evento de riesgo determinado, y combinar el nivel de estas variables para obtener la severidad de cada uno de ellos con criterios establecidos previamente. A fin de realizar una correcta evaluación de los riesgos se considerarán algunas variables que pueden reflejar el nivel de pérdidas para un determinado evento de riesgos dado en los diferentes procesos organizacionales, ejemplo:

- Pérdidas económicas
- La pérdida de imagen de la empresa frente a Organismos de Control o a su franquicia
- Tecnología de información
- El tiempo en el cual un determinado proceso no puede operar
- Impacto en RRHH.

- **El riesgo inherente**, que se define como el riesgo existente antes de establecer los controles, es decir si no se hubiesen adoptado acciones para alterar el impacto o la probabilidad.

- **El riesgo residual**, consistente en el riesgo remanente tras establecer las medidas de control.

5.2 TABLA DE PROBABILIDAD

Se estableció el siguiente cuadro de probabilidad

CUADRO N° 24

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
5	MUY ALTO	Se espera la ocurrencia del evento en la mayoría de las circunstancias.
		Casi con certeza se espera la ocurrencia del evento.
		Entre 81% y 100%
4	ALTO	El evento ocurrirá en casi cualquier circunstancia.
		Significativa probabilidad de ocurrencia.
		Entre 61% y 80%
3	MEDIO	El evento ocurrirá en algún momento.
		Mediana probabilidad de ocurrencia.
		Entre 41% y 60%
2	BAJO	El evento puede ocurrir en algún momento.
		Baja probabilidad de ocurrencia.
		Entre 21% y 40%
1	MUY BAJO	El evento puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales.
		Muy baja probabilidad de ocurrencia.
		Entre 0% y 20%

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.3 MATRIZ DE RIESGO

Una vez evaluados los riesgos de acuerdo con su probabilidad e impactos se construyó la matriz de riesgos, con el objetivo de detectar los riesgos que pudieran encontrarse en la zona roja, como se muestra en la siguiente matriz:

CUADRO N° 25

Escala de Medición aplicada en Riesgos Operacionales.

ESCALA DE MEDICIÓN						
5	MUY ALTO	5-1	5-2	5-3	5-4	5-5
4	ALTO	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5
3	MEDIO	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5
2	BAJO	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5
1	MUY BAJO	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD						
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO

Fuente: Corporate Knowledge Partners

Elaborado por: Romina Rodríguez

I	P	R	N	I	P	r	N	I	P	r	N	I	P	r	N	I	P	r	N
1	1	1	1,0	2	1	2	1,5	3	1	3	2,0	4	1	4	2,5	5	1	5	3,0
1	2	2	1,5	2	2	4	2,0	3	2	6	2,5	4	2	8	3,0	5	2	10	3,5
1	3	3	2,0	2	3	6	2,5	3	3	9	3,0	4	3	12	3,5	5	3	15	4,0
1	4	4	2,5	2	4	8	3,0	3	4	12	3,5	4	4	16	4,0	5	4	20	4,5
1	5	5	3,0	2	5	10	3,5	3	5	15	4,0	4	5	20	4,5	5	5	25	5,0

Impacto	I
Probabilidad	P
Riesgo	r
Exposición	N

$$r = I * P$$

$$N = (I + P) / 2$$

Fuente: Corporate Knowledge Partners

Elaborado por: Romina Rodríguez

La escala la medición va de 1 a 5 siendo 1 el menor nivel de exposición y 5 el más alto, una vez determinado el resultado de la fórmula de riesgo (R), nos indicará en que cuadrante de la matriz de riesgo se debe ubicar el evento del proceso. De esta forma sabremos qué clase de riesgo posee cada proceso y así se podrá tomar medidas de prevención.

5.4 ANÁLISIS DE EVENTOS DE PROCESOS

5.4.1 Incoming

El proceso de Incoming, corresponde a transacciones internacionales realizadas por socios Ecuatorianos en el exterior. El Incoming se recibe y es procesado diariamente, en este archivo vienen créditos, débitos para ser afectados a los tarjetahabientes.

Deben existir controles en cada sub proceso que se realice, desde que ingresa la información hasta que se afecta a la cuenta del tarjetahabiente.

La probabilidad de existir errores en el Incoming es media, ya que el sistema se encuentra parametrizado para realizar las afectaciones tanto de crédito como de débito, pero el personal puede digitar mal una tarjeta y esto ocasionaría inconvenientes.

En caso de ocurrir un error el impacto que tendría fuera alto, debido a que le afectaría al tarjetahabiente y en este caso se tendría quejas y afectaría la reputación de la institución.

Se debe verificar en cada crédito que las tarjetas no hayan sido cambiadas, el coordinador debe validar la base para que no existan errores.

A continuación se indica el sistema por el cual cada marca de tarjeta de crédito recibe su Incoming.

5.4.1.1 Sistema de Incoming de Diners Club

El sistema utilizado en el Incoming Diners se denomina Bridge, es el instrumento utilizado para captar el archivo plano, una vez colectado se ingresa al FTP para poder extraer la información y poder guardarlo en el PC con la fecha juliana del día.

Se realiza la validación correspondiente de cada recap con el valor que corresponde pagar a cada franquicia, esto se obtiene realizando un cruce

entre lo afectado a los socios y el reporte de conciliación que envía el DCI. (Diners Club Internacional).

La probabilidad de ocurrir alteraciones en las tarjetas es alta, ya que el proceso de Incoming se lo realiza en forma manual, por ende el impacto que tendría sería alto en las cuentas de los tarjetahabientes.

GRÁFICO N° 10

SISTEMA BRIDGE DINERS CLUB

DCI Bridge System - [Logon]

25-MAR-2011 16:05:47
Rel 06.01

Diners Club International
SERVICE CENTRE

DCI Bridge System

User ID
Password
Issuer IIC GENERIC RUNUP ISSUER

You are authorized to use this System for approved business purposes only. Use for any other purpose is prohibited. All transactional records, reports, e-mail, software, and other data generated by or residing upon this System are the property of the Company and may be used by the Company for any purpose. Authorized and unauthorized activities may be monitored.

Record: 1/1

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.1.2 Sistema de Incoming de Mastercard

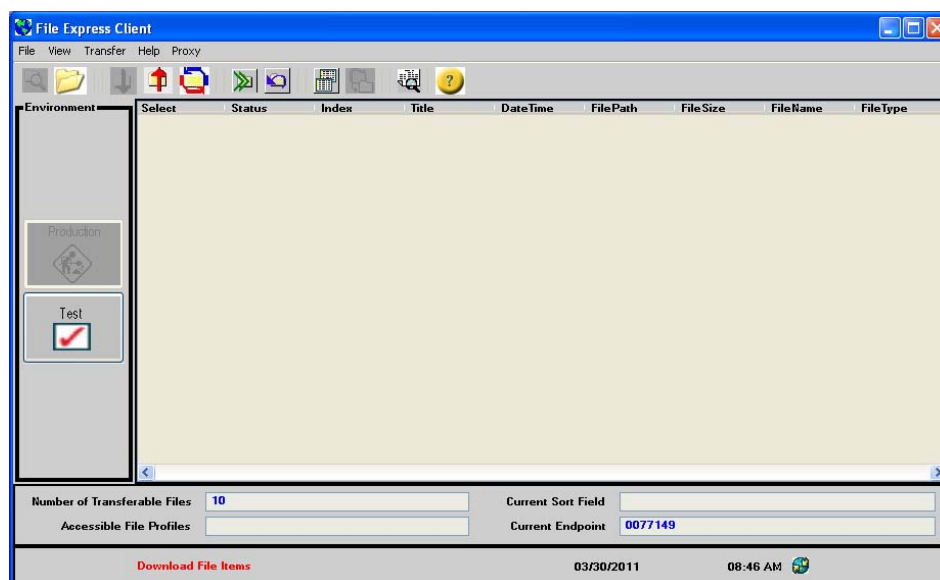
El sistema utilizado en el Incoming Mastercard se denomina FILE EXPRESS, es el instrumento utilizado para captar el archivo de las

transacciones que envía Mastercard Internacional de los socios que consumieron en el exterior.

La probabilidad de error en este sistema es media ya que el archivo lo envían encriptado para que no se pueda modificar pero puede existir el error en que el ejecutor transforme mal el archivo y se dupliquen los datos ocasionando impacto medio para los tarjetahabientes.

GRÁFICO N° 11

SISTEMA FILE EXPRESS MASTERCARD



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.1.3 Sistema de Incoming de Visa

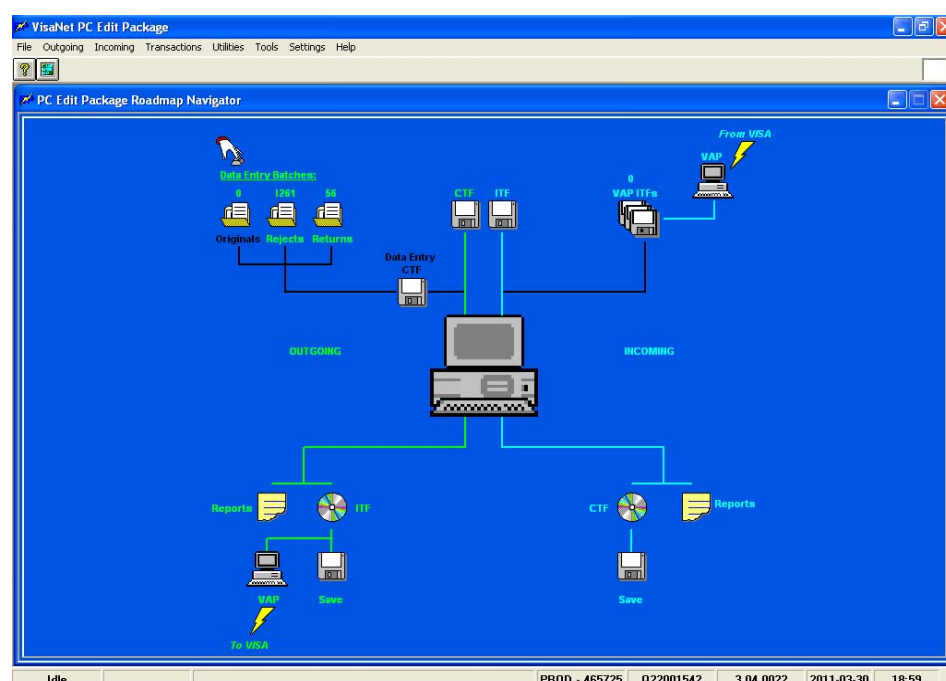
El sistema utilizado en el Incoming VISA se denomina EDIT PACKAGE, es el instrumento utilizado para captar el archivo de las transacciones que envía Visa Internacional.

La probabilidad de error es media hay que es un sistema muy sensible en cada paso que realice, los sub-procesos se encuentran atados por lo que una acción errónea puede afectar el proceso completo.

El impacto es alto porque ocasiona inconvenientes en la cuenta del tarjetahabiente y en las cuentas de las franquicias.

GRÁFICO N° 12

SISTEMA EDIT PACKAGE VISA



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.1.4 Sistema de Incoming de American Express

El sistema utilizado por American Express para recibir las transacciones realizadas en el exterior se llama OPSNET, la probabilidad de ocurrencia en baja ya que todo es automatizado y se encuentra parametrizado para

cada proceso y el impacto es medio ya que el tarjetahabiente no tendría transacciones erróneas en su estado de cuenta.

GRÁFICO N° 13

SISTEMA OPS NET AMERICAN EXPRESS



Host	Plan	Storage	Transfer	Monthly	Setup
Steadfast	Dual Core Atom	500 GB	2,000 GB	\$100/mo (1)	\$0.00
SingleHop	Pentium 4 2.4 Ghz	250 GB	2,500 GB	\$89/mo (1)	\$0.00
AZ Hosting	Advantage	500 GB	Unlimited	\$199/mo (1)	\$99.00
HostRocket	Intel 1	60 GB	1,000 GB	\$70/mo (1)	\$0.00
Host Color LLC	Dedicated Start	500 GB	2,000 GB	\$79/mo (1)	\$0.00

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.2 OUTGOING

Son transacciones de socios extranjeros que han consumido en el Ecuador. Estas transacciones han sido previamente capturadas por el área de Facturación.

El proceso del Outgoing debe ser validado con los asientos contables y con la información generada en los archivos del área de facturación.

El coordinador debe validar la información generada por el asistente.

5.4.2.1 System de Outgoing Diners Club

El área de facturación captura los consumo y avances en efectivo que los socios extranjeros realizan en el Ecuador.

GRÁFICO N° 15**SISTEMA BRIDGE DINERS CLUB**

DCI Bridge System - [Logon]

25-MAR-2011 16:05:47

Rel 06.01

Diners Club International
SERVICE CENTRE

DCI Bridge System

User ID

Password

Issuer IIC GENERIC RUNUP ISSUER

You are authorized to use this System for approved business purposes only. Use for any other purpose is prohibited. All transactional records, reports, e-mail, software, and other data generated by or residing upon this System are the property of the Company and may be used by the Company for any purpose. Authorized and unauthorized activities may be monitored.

Record: 1/1

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.2.2 Sistema de Outgoing Mastercard

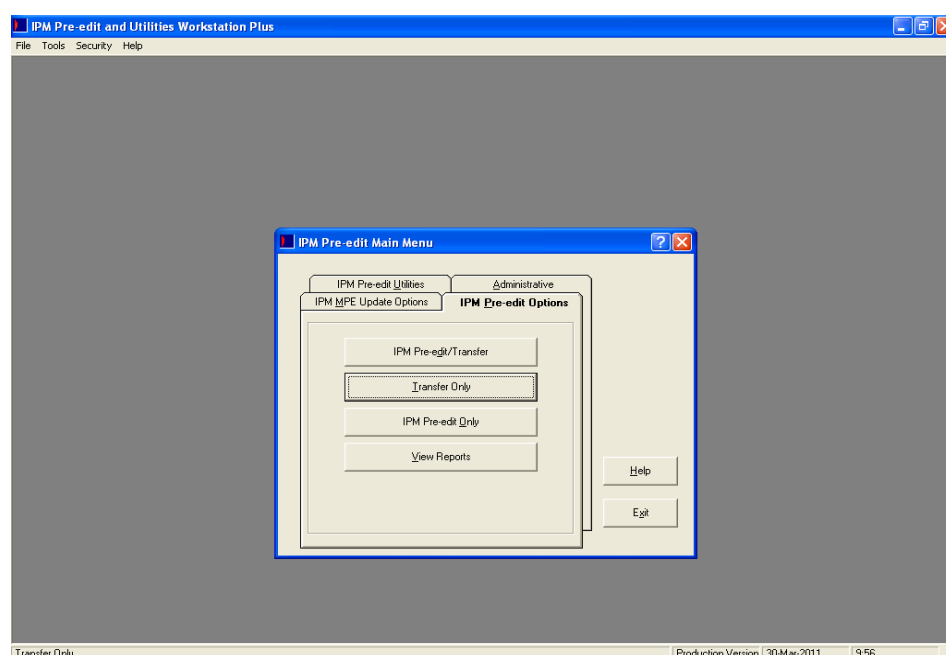
El área de facturación captura las transacciones de tarjetahabientes Internaciones que consumieron en el Ecuador.

En el sistema PRE DIT colocamos el archivo para que se envíen las transacciones a Mastercard Internacional, se realiza la validación correspondiente para verificar que en el archivo se haya enviado sin ninguna novedad y el asiento contable se encuentre cuadrado con el total de transacciones de la facturación.

La probabilidad de error en el proceso Outgoing es baja, ya que el sistema indica los pasos a seguir, se recomienda guiarse con los manuales de función y el impacto sería alto porque Mastercard Internacional sancionaría con multa por una mala información y esto afecta la reputación de la institución.

GRÁFICO N° 16

SISTEMA PRE DIT MASTERCARD



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.2.3 Sistema de Outgoing Visa

El área de facturación captura las transacciones de tarjetahabientes Visa Internaciones que consumieron en el Ecuador.

En el Outgoing Visa se envían consumos, créditos a socios de otros bins, créditos electrón, créditos por ATM, contracargos.

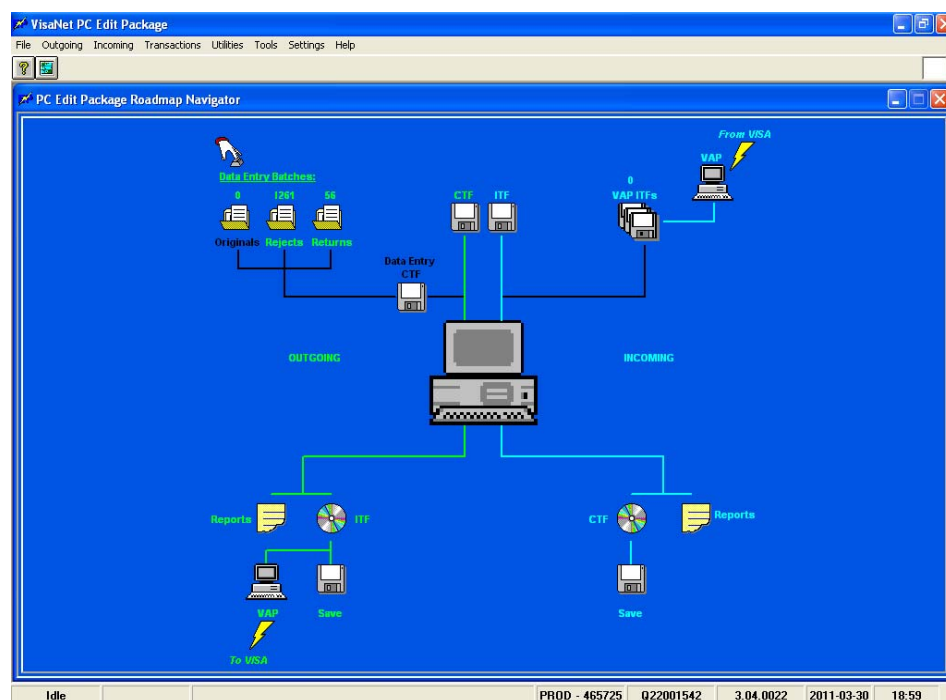
Se debe de verificar que las transacciones que se envían por el outgoing, su tarjeta y el monto sean los correctos, validados con soportes y firmas de coordinadores.

La probabilidad de error en el proceso es media, porque podrían existir duplicaciones y una mal generación del archivo por lo cual el impacto sería muy alto porque Visa Internacional cobra una comisión monetaria por no enviar correctamente el archivo.

El sistema utilizado en el Outgoing VISA se denomina EDIT PACKAGE.

GRÁFICO N° 17

SISTEMA EDIT PACKAGE VISA



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

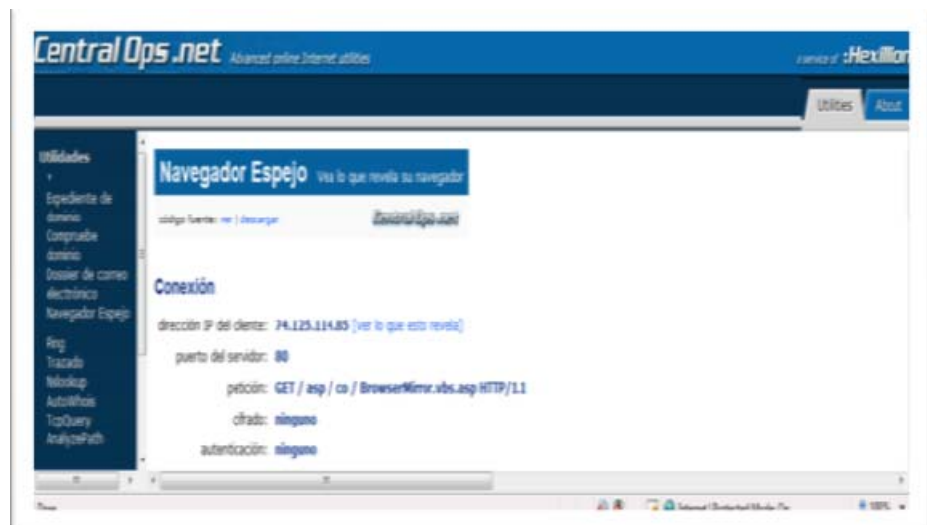
5.4.2.4 Sistema de Outgoing American Express

El proceso de Outgoing, son las transacciones del Socios extranjeros de American Express que consumieron en los establecimientos en el Ecuador.

La probabilidad de error en el proceso es media, porque podrían existir fallas humanas y el impacto sería medio porque se retrasaría el envío del archivo y existiría un descuadre en los asientos contables.

GRÁFICO N° 18

SISTEMA OPS. NET AMERICAN EXPRESS



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

5.4.3 Resolución de Controversias

5.4.3.1 Definición

Se ha establecido reglas para el proceso de cumplimiento con respecto a las pérdidas por fraude, si un Emisor, Adquirente o Comercio no cumple con las normas, el Miembro puede quedar eliminado.

Gobierna el proceso de solicitud de Recibo de Transacción, así como de un Miembro de resolver las controversias y los procesos disponibles para el Miembro, si sus esfuerzos de resolución son infructuosos. Estos procesos incluyen Contracargos, Representaciones, Arbitraje y Cumplimiento.

5.4.3.2 Tipos de Fraude

- Tarjeta Perdida
- Tarjeta Robada
- Tarjeta No Recibida
- Aplicación Fraudulenta
- Falsificación
- Usurpación de Cuenta
- Tarjeta No Presente

5.4.3.3 Grupos de Disputa

Solicitud de información

- Entrega ilegible
- No recuerda la transacción

Fraude

- Transacciones múltiples Fraudulentas
- Transacción con falsificación de Banda Magnética
- Ambiente de tarjeta presente
- Ambiente de Tarjeta Ausente
- Programa de Desempeño de Fraude del Comercio

Autorización

- Boletín de tarjetas canceladas o Archivo de Excepción
- Autorización Negada
- Sin autorización
- Tarjeta vencida
- Violación del Código de Servicio

Error de Proceso

- Presentación tardía
- Código de moneda o de Transacción incorrecta
- Número de cuenta no coincide
- Monto de transacción o número de cuenta incorrecto
- Procesado doblemente
- Pagado por otros medios
- La transacción excede el límite de piso

Cancelada o Devuelta

- Transacción recurrente cancelada
- No es los Descrito o Mercancía defectuosa

No se recibió bienes / Servicios

- Servicios no prestados o no se recibió la Mercancía
- No se Recibió el efectivo o Valor de Transacción de Carga en un cajero Automático o Dispositivo de carga.

5.4.3.4 Adquirente

Es un miembro que establece contrato con un comercio o desembolsa dinero a un Tarjetahabiente en un desembolso en Efectivo y, directa o

indirectamente, envía el recibo de Transacción resultante a través del área de Intercambio.

Un adquirente tiene que responder durante un tiempo limitado, de la fecha de Procesamiento de solicitud de copias con una de las siguientes opciones:

- Mensaje de entrega

- Mensaje de no entrega

- Un registro de intercambio que indique que se le proceso al Número de la Cuenta del tarjetahabiente un crédito completo por el monto original de la transacción.

- Cuando un recibo de transacción contiene un número de cuenta truncado o encubierto, un adquirente puede responder a un código de razón de solicitud de copia.

- El adquirente puede proporcionar al Emisor un Recibo de Transacción que contenga un número de cuenta truncado o encubierto.

- A un adquirente NO se le requiere proporcionar recibos de Transacción para cualquiera:

- Desembolso de Efectivo en cajero automático.
- Transacción de teléfono de banda magnética.
- Una entrega tiene que cumplir ambas de las siguientes condiciones:

Ser suficientemente ilegible para que el tarjetahabiente pueda leer o para que el Emisor pueda identificar el número de cuenta el identificador de solicitud de copia.

- Un mensaje de No entrega tiene que concluir el Identificador de solicitud de Copia y uno de los códigos.

5.4.3.5 Emisor

Es un Miembro que emite tarjetas de crédito, Tarjetas Electrón o tarjetas Personales y cuyo nombre aparece en la Tarjeta como el Emisor.

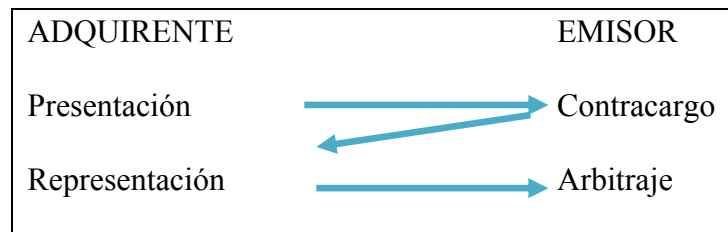
Un emisor puede ejercer un derecho de Contracargo por el código de Razón de Contracargo correspondiente a la controversia, si una de las siguientes condiciones aplica:

- El adquirente no respondió a una Solicitud de Copia en un plazo de la solicitud.
- El adquirente envió un código de mensaje de no entrega.
- El adquirente no envió una entrega valida o correcta.

5.4.3.6 Procesos de Contracargo y Representaciones

Después de recibir una representación, un emisor puede contracargar una transacción al adquirente bajo condiciones específicas del manual Internacional de cada marca. Igualmente, el Adquirente puede Representar el Contracargo al Emisor. El emisor no puede contracargar la Transacción una segunda vez, el Adquirente no puede representar la Transacción una segunda vez. La figura # muestra éste proceso.

GRÁFICO N° 19



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en el proceso es ALTA si no se tramitada correctamente la controversia según los grupos de disputa y el impacto es muy alta porque si no se cumple con los reglamentos establecidos en los manuales internacionales puede quedar eliminado tanto un Emisor como Adquirente.

5.4.3.7 Contracargo

Es la transacción que un Emisor devuelve a un Adquirente.

Ocurre cuando un TH genera un reclamo a su Emisor, o cuando el Emisor reconoce un error por parte del Adquirente o del Comercio.

El contracargo tiene un tiempo de Espera de Respuesta de Banco Adquirente.

5.4.3.8 Presentación

Registro de compensación que un Adquirente presenta a un Emisor a través de Intercambio, ya sea inicialmente (una primera Presentación) o después de un Contracargo (una Representación).

5.4.3.9 Arbitraje

El arbitraje permite a las marcas de tarjetas de crédito asignar la responsabilidad por una transacción en controversia cuando el proceso de Contracargo y Representación no logran resolver la controversia.

Si los miembros no pudieran resolver una controversia mediante el proceso de Contracargo y Representación, un Miembro puede solicitar el Arbitraje dentro del límite de tiempo permisible. El Miembro que presenta el caso es responsable de cualquier diferencia debido a la fluctuación de moneda entre el monto presentado originalmente y el monto del Contracargo o Representación.

Condiciones de Pre-Arbitraje

- Intento de Pre-Arbitraje
- Respuesta de Pre-Arbitraje
- Aceptación o Refutación de Pre-Arbitraje

Proceso de Arbitraje

- Razones de solicitud
- Procedimientos de solicitud
- Solicitud invalida
- Solicitud válida
- Derechos de Apelación
- Cuota de solicitud de apelación
- Finalidad de la decisión de apelación

5.4.3.10 Cumplimiento

El cumplimiento permite a un Miembro que no tiene derecho de Contracargo o Representación presentar una queja contra otro Miembro por la violación del manual o reglamento de cada marca.

5.4.4 Programas para envío de Documentos

5.4.4.1 Envío de Documentación Diners Club

Para cualquier controversia en Diners Club el sistema utilizado para envío de documentación es EXCHANGE.

Es un sistema utilizado a nivel mundial en el que se encuentra detallada cada transacción y el estatus en el que se encuentre un reclamo.

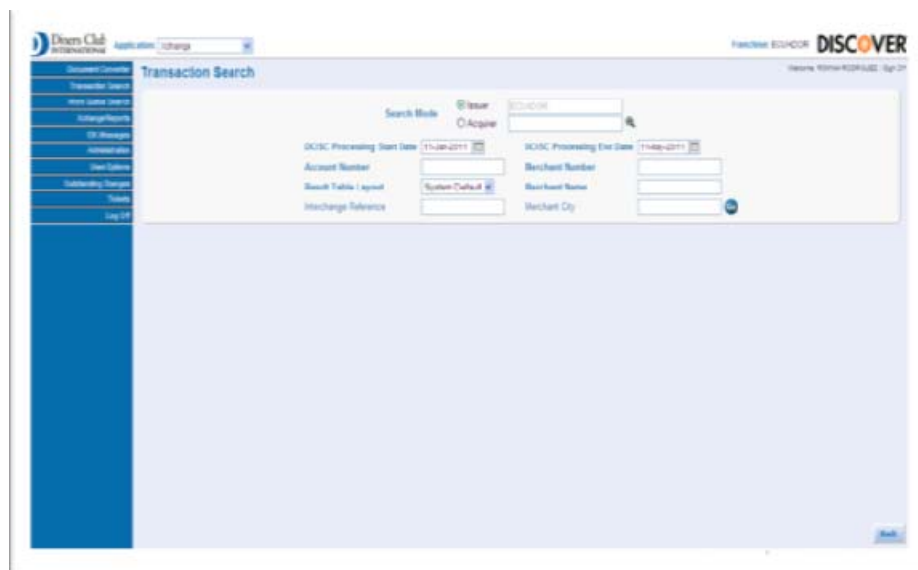
GRÁFICO N° 20

XCHANGE DINERS



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

GRÁFICO N° 21**XCHANGE DINERS**The image shows a screenshot of the Diners Club International Xchange Transaction Search web application. The interface features a blue sidebar on the left with navigation options like 'Discover Card', 'Transaction Search', and 'Merchant Search'. The main content area is titled 'Transaction Search' and contains a search form. The form includes fields for 'Search Mode' (with radio buttons for 'Issue' and 'Acquire'), 'Account Number', 'Search Table / Approval', 'Interchange Tolerance', 'SCAC Processing Start Date' (set to 1/1/2011), 'SCAC Processing End Date' (set to 1/1/2011), 'Merchant Number', 'Merchant Name', and 'Merchant City'. The Diners Club logo and 'Xchange' are visible in the top left, and 'FRANCOIS ESCOFFIER DISCOVER' is in the top right.

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

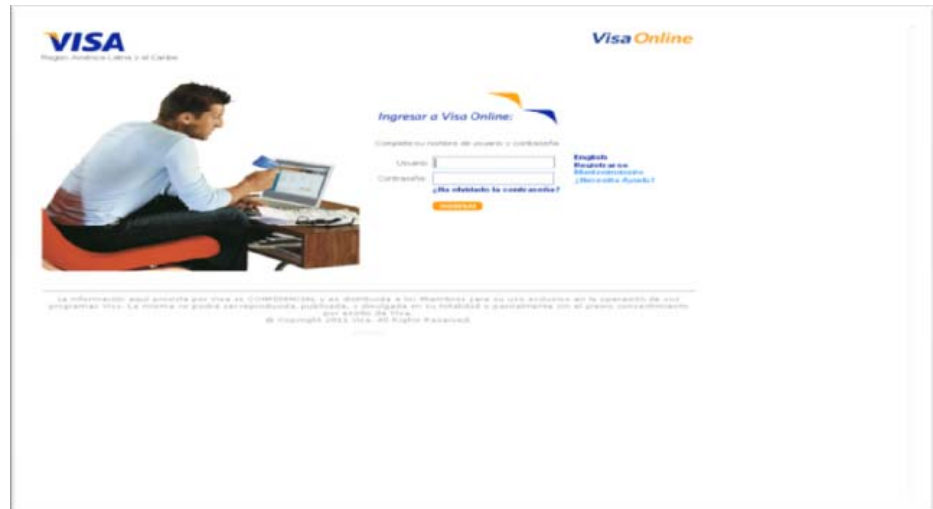
La probabilidad de error en solicitud de documentación en Diners Club es baja ya que se puede solicitar información errónea y el impacto sería alto porque podría ocasionar pérdida en la controversia lo cual afectaría monetariamente a la institución.

5.4.4.2 Envío de Documentación Visa

En la marca Visa se utiliza el sistema **VROL** (Visa Resolve Online), en esta herramienta se puede encontrar los requerimientos de vales de los diferentes Bancos Emisores nacionales como internacionales, los cuales tienen un tiempo específico para su solución y respuesta, adjuntando lo solicitado.

GRÁFICO N° 22

VROL VISA



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

GRÁFICO N° 23

SISTEMA VROL VISA



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en solicitud de documentación en VROL VISA ONLINE es baja y el impacto alto se produce una pérdida monetaria para la institución.

5.4.4.3 Envío de Documentación Mastercard

En la marca Mastercard utilizamos el sistema MASTERCOM, se recibe y se envía documentación necesaria para las controversias.

GRÁFICO N° 24

MASTERCOM ONLINE

The screenshot shows the MasterCard OnLine Administration Tool Mandate page. The header includes the MasterCard OnLine logo and a 'Help Desks / Support' link. The main content area is titled 'Welcome to MasterCard OnLine' and contains the following text:

MasterCard OnLine provides you secure access to the latest commerce information, tools, and services.
[Sign Up](#) registration is free!

MasterCard OnLine Administration Tool Mandate

MasterCard Worldwide has mandated that all financial institutions that access MasterCard OnLine have at least one MasterCard OnLine Administrator under their organization to manage user activity.

Please complete the [request form](#) to be an administrator for your organization.

The left navigation menu includes: MasterCard OnLine, Sign Up, About MasterCard OnLine, Frequently Asked Questions, Main Menu, Home, Acquirer Programs, Advanced Payments, Bill Payment & Healthcare, Bulletins, Compliance, Consulting/Services, Europe Lifestyle Segment Solutions, Marketing, Payment Programs, Payment System Integrity, Resources, Supplier Maintenance, Supplier Portal, and Training. At the bottom of the menu are links for MasterCard Web Sites and Company Information.

The right side of the page features a 'Login' form with the following fields and options:

- User ID: [Text Input]
- Save User ID
- Security Information:
 - I have a PIN & SecurID
 - I have a Password
- [Forgot your PIN?](#)
- [Forgot your Password?](#)
- [New User?](#)
- [Learn More](#) | [Sign Up](#)
-

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en solicitud de documentación en MASTERCOM es baja ya que el sistema te controla la información ingresada y el impacto sería alta porque podría ocasionar pérdida en la controversia lo cual afectaría monetariamente a la institución.

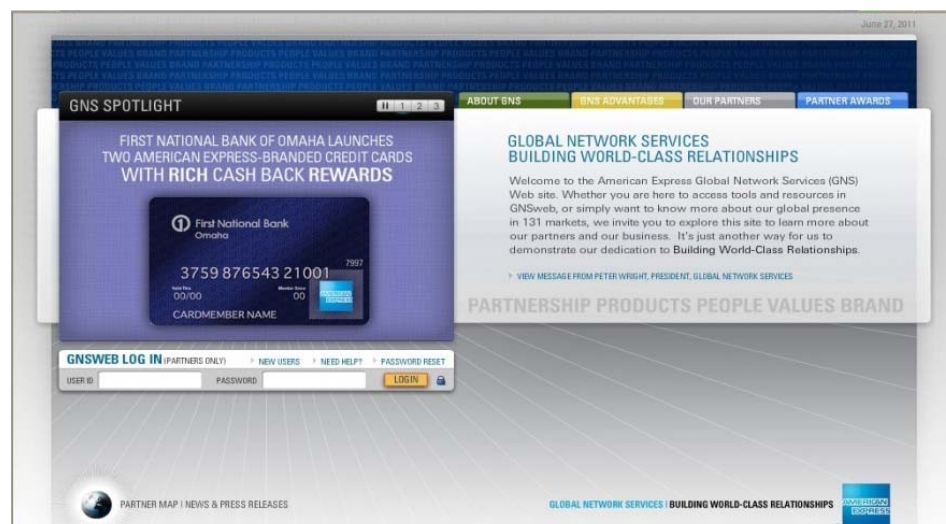
5.4.4.4 Envío de Documentación American Express

En la marca American Express utilizamos el sistema OPS NET, en esta herramienta podemos enviar y recibir documentación solicitada por

diferentes Bancos Emisores Nacionales o Internacionales, en la que existe un tiempo predeterminado para cualquier respuesta que se requiera otorgar.

GRÁFICO N° 25

AMERICAN EXPRESS OPS NET



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en solicitud de documentación en OPS NET es baja ya que el sistema te controla la información ingresada y el impacto sería alto porque ocasiona pérdida monetaria a la institución.

5.4.5 Solicitud de Vouchers por DATAFAST o DATAEXPRESS

Datafast y DataExpress son las empresas líderes en red de Puntos de Pago en el Ecuador.

Son herramientas que permiten realizar transacciones en todas las marcas de tarjetas de crédito y débito, brindándoles a los clientes la facilidad y seguridad de realizar sus transacciones electrónicas.

El Emisor mediante la herramienta de estas empresas solicita los vouchers para poder confirmar si el tarjetahabiente realizó el consumo o existe algún fraude por parte del comercio.

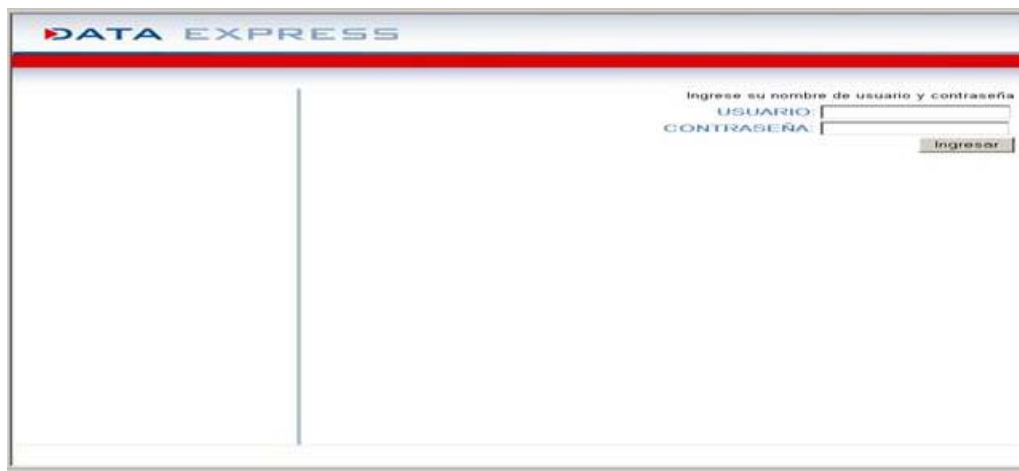
GRÁFICO N° 26

DATAFAST



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

GRÁFICO N° 27**DATA EXPRESS**

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en solicitud de VOUCHERS mediante DATAFAST O DATA EXPRESS es muy baja porque el sistema esta parametrizado y no permite ingresar información errónea por lo cual impacto es bajo ya que no ocasiona daños ni pérdidas monetarias.

5.4.6 Débitos a Comercios por No Envío de Vale

El Emisor al no tener respuesta por parte del comercio y haber realizado una segunda solicitud, se realiza el débito al comercio por no envío de documentación o fraude del comercio.

5.4.6.1 Elaboración de Cartas por Débitos a Comercios

Se tiene establecido un formato en el que se envía la carta al establecimiento indicando el causal del débito que se le realiza.

GRÁFICO N° 28

CARTA A COMERCIOS



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

La probabilidad de error en débitos a Comercios es baja porque se identifica el comercia que no envía el voucher y el impacto es medio ya que si existe un error el cliente percibirá un mal servicio.

5.4.7 Créditos a Comercios por Vale Electrón

Son créditos solicitados por los comercios afiliados porque la transacción no fue pagada a causa de una mala afiliación del establecimiento. Se verifica que

el consumo con tarjeta electrón este correcto para enviar el débito al socio y proceder con el crédito al establecimiento.

La transacción de débito al socio es enviada por el outgoing con la previa revisión del coordinador, validando tarjetas y valores con los respaldos respectivo.

La transacción de acreditación al establecimiento se envía un ajuste manual al área de afectaciones para que realicen el crédito correspondiente con previa actualización.

La probabilidad de error en realizar un crédito es media ya que este tipo de transacciones se manejan con códigos de establecimientos y el impacto es muy alto porque se puede acreditar a otro comercio y eso significa pérdida monetaria para la institución.

5.4.8 Crédito a Socios de otros Bines

Son créditos que envía un Establecimiento por devolución a una transacción ejecutada por la entidad Adquirente.

Se debe verificar que el débito sea de igual o mayor valor que el valor a acreditar para poder realizar la transacción, con el fin de evitar el lavado de dinero. (Anexo 4).

Estas transacciones son enviadas por el Outgoing, con la previa revisión del coordinador, validando tarjetas y valores con los respaldos respectivo.

La probabilidad de error en realizar un crédito es media ya que puede existir manipulación de la tarjeta y el impacto es muy alto porque se acreditará valores a otras tarjetas y esto ocasiona pérdida monetaria y mala reputación a la institución por fraude.

5.4.9 Crédito a Socios por ATM (Avances de Efectivo)

Son créditos solicitados por Bancos Emisores al Banco Adquirente cuando el avance en efectivo no fue dispensado al cliente. Esto se realiza previa verificación de la tira auditora de cada cajero automático.

Estas transacciones son enviadas por el Outgoing, con la previa revisión del coordinador, validando la tira auditora.

La probabilidad de error en realizar un crédito ATM es media ya que puede existir manipulación de la tarjeta o de la información y el impacto es muy alto porque se acreditará valores a otras tarjetas y esto ocasiona pérdida monetaria y mala reputación a la institución por fraude.

5.4.10 Devolución de Impuesto Salida de Divisas

Las entidades financieras deben regirse bajo El Registro Oficial No. 336 del 14 de mayo de 2008 pública el Decreto No. 1058 contenido del Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas – ISD.

Es el impuesto que se carga sobre el valor de todas las operaciones y transacciones monetarias que se realicen al exterior, con o sin intervención de las instituciones que integran el sistema financiero. La tarifa del Impuesto a la Salida de Divisas, también denominado ISD, es del 2%.

El ISD es devuelto por las Administradoras y Emisoras de Tarjetas de Crédito únicamente cuando el crédito y debido de una transacción se realizan dentro del mismo mes, caso contrario el tarjetahabiente tendrá que acercarse al SRI, llenar un formulario para devolución del mismo.

La probabilidad de error en reversos de ISD es bajo ya que es fácil identificar el valor a devolver y el impacto es bajo.

5.4.11 Transferencias a Franquicias

Las emisoras y administradoras de crédito mantienen enlaces financieros con Bancos Extranjeros para poder realizar las transacciones Internacionales a las diferentes franquicias del mundo.

Estas transferencias son originadas por consumos de clientes Ecuatorianos realizados en el exterior, mismas que debemos pagar a las diferentes franquicias internacionales mediante transferencias realizadas a través del Banco Central, valores que son debitados de las cuentas de cada Banco y son acreditadas a un Banco corresponsal a nivel Internacional, mismo que es encargado de distribuir los fondos a cada entidad participativa en dichos consumos.

Diners Club realiza su transferencia a Wachovia Bank (Wachovia ahora es parte de Wells Fargo), esta institución envía la transferencia JPMORGAN para que pueda realizar la compensación correspondiente de las diferentes franquicias.



Mastercard, Visa y American Express hacen la transferencia a CITY BANK y esté a CHELSEA BANK para de la misma manera pueda realizar los pagos a las franquicias.

La probabilidad de error en las compensaciones es Alta porque se manejan grandes cifras de dinero y el impacto es muy Alta porque puede ocasionar pérdidas monetarias a la institución.

5.5 ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES

CUADRO N° 26

ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES EN EL ÁREA DE INTERCAMBIO				
PROCESOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO NETO	NIVEL DE RIESGO
<u>INCOMING</u>				
DINERS	4	4	16	4
MASTERCARD	3	3	9	3
VISA	4	3	12	3,5
AMERICAN EXPRESS	2	2	4	2
<u>OUTGOING</u>				
DINERS	3	3	9	3
MASTERCARD	4	2	8	3
VISA	5	3	15	4
AMERICAN EXPRESS	3	3	9	3
<u>RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</u>				
	5	4	20	4,5
<u>ENVIO DE DOCUMENTACIÓN</u>				
DINERS	2	4	8	3
VISA	2	4	8	3
MASTERCARD	2	4	8	3
AMERICAN EXPRESS	2	4	8	3
<u>SOLICITUD DE VOUCHERS</u>				
	2	1	2	1,5
<u>DÉBITOS A COMERCIOS</u>				
	3	2	6	2,5
<u>CRÉDITOS POR VALE ELECTRON</u>				
	4	3	12	3,5
<u>CRÉDITOS OTROS BINES</u>				
	4	3	12	3,5
<u>CRÉDITOS POR ATM</u>				
	4	3	12	3,5
<u>IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS</u>				
	2	2	4	2
<u>TRANSFERENCIAS A FRANQUICIAS</u>				
	5	4	20	4,5

1	MUY BAJO	
2	BAJO	
3	MEDIO	
4	ALTO	
5	MUY BAJO	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

6 PROPUESTA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA COSO ERM PARA EL ÁREA DE INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

6.1 PROPUESTA

Dado que el método COSO ha sido diseñado específicamente para implantar sistemas de control interno, la metodología es transferible a múltiples actividades y por ello a la gestión de operaciones dentro del área de Intercambio para ayudar al área en mantener la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión.

La metodología empleada en este estudio fue diseñada para producir un informe que cumpliera los objetivos establecidos, ayudar a la administración en el mejoramiento de los sistemas de control interno de su área y proporcionar un entendimiento común sobre el control interno entre las partes interesadas dentro del área de Intercambio.

El proceso de Implementación del Sistema COSO ERM comprende los siguientes pasos:

1° PASO: ANALIZAR EL AMBIENTE INTERNO DEL ÁREA DE INTERCAMBIO DE LAS DIFERENTES ENTIDADES EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE CRÉDITO.

Establecer una filosofía de aceptación de riesgos, tolerancia de riesgo y estándares de conducta esperados, así como un estilo de dirección del personal, plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimientos.

La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todo el personal del área ayudan a cumplir con las políticas y objetivos establecidos.

Objetivos

Es importante aplicar la matriz de riesgos a cada proceso operacional.

Las políticas deben establecer la autoridad y responsabilidad para fijar los límites; así como ser herramientas importantes de administración que se puedan ajustar si cambian las condiciones o tolerancias a los riesgos.

Se debe contar con procedimientos para autorizar excepciones o cambios a límites de riesgo cuando sean necesarios., bajo la supervisión de la Gerencia.

Establecer el contexto estratégico de la Organización, identificando sus metas, objetivos y estrategia vigentes, para definir los criterios mediante los cuales se decide si un riesgo es aceptable o no.

2° PASO: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Una vez evaluados los riesgos que se pueden presentar en un ambiente interno, ambiente externo o en cada proceso, el área de intercambio puede tomar medidas de prevención en cada evento que se presente.

Los factores determinantes son:

- Probabilidad
- Impacto

Esta evaluación se realiza a través de sistemas de medición de riesgos operativos, los cuales puede ser cualitativo semi-cuantitativa o cuantitativo.

GESTIÓN CUALITATIVA

El desarrollo de los procesos de identificación y análisis del riesgo operacional, también denominado “gestión cualitativa”.

El desarrollo de una adecuada gestión cualitativa implica tres aspectos:

1. la identificación de riesgos,
2. el modelo organizativo
3. y las herramientas de gestión utilizadas.

De una manera al menos esquemática, la figura a continuación muestra las responsabilidades que recaen en cada trabajador del área.

El área de Intercambio tiene responsabilidades asociadas con definiciones de políticas, utilización y selección de herramientas, diseño de tableros de reporting, así como de sugerir planes de acción y realizar actividades de seguimiento de los riesgos identificados.

CUADRO N° 27

RIESGOS		
RESPONSABLE	MONITOREO	VERIFICADOR
<u>UNIDADES</u>	<u>RIESGOS</u>	<u>Auditoría Interna</u>
Auto-evaluaciones	Monitoreo de auto-evaluaciones	Monitorea el proceso
Implementa cambios	Análisis de indicadores	Revisa las auto-evaluaciones
Reporta Internamente	Control planes y Reportes	Prueba de controles

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

A través de la utilización de auto-evaluaciones las tareas se desarrollan en cambio con un mayor nivel de detalle. Las personas usuarias y responsables por un determinado proceso y/o producto deberán completar y posteriormente actualizar una matriz como (LA MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS), en función de cuál haya sido el resultado por cada uno de los riesgos identificados, se establezcan definiciones respecto de cómo serán tratados y/o monitoreados esos riesgos de acuerdo a su nivel de criticidad.

GESTIÓN SEMI CUANTITATIVA

Escalas cualitativas o descriptivas para evaluar la probabilidad e impacto de ocurrencia de cada evento; y, un soporte cuantitativo, asignando a cada descripción un número que se asocia a una magnitud real de las consecuencias o probabilidades.

Los valores deberán ser asignados en función de eventos ocurridos en el pasado o que pudieran ocurrir en la actualidad, considerando: Registros, experiencia relevante, prácticas de la Organización, investigaciones de Mercado, juicios y opiniones de especialistas y expertos.

GESTIÓN CUANTITATIVA

Se conoce los siguientes sistemas de medición de riesgos:

1. Benchmarking
2. Análisis de sensibilidad y de escenarios
3. Técnicas probabilísticas de VaR (Value at Risk o Valor en Riesgo)
4. Uno de los métodos internos es el denominado LDA (Loss Distribution Approach o Enfoque de Distribución de Pérdidas)

Si el área de Intercambio acoge uno de los sistemas cuantitativos de medición de Riesgos requiere:

1. Base de datos bien definida
2. Frecuencia de eventos
3. Intensidad de eventos
4. Simulación de eventos

- Simular la cantidad de eventos de pérdidas operacionales para el horizonte de tiempo determinado,
- para cada uno de estos eventos de pérdida se procede a simular el monto de pérdida asociado, luego,
- la pérdida total para el horizonte de tiempo es la suma de los montos de pérdida de cada uno de los eventos que se simularon en el punto anterior.

5. Análisis de escenario

Las organizaciones deben evaluar continuamente los riesgos de acuerdo con sus metas y objetivos generales. Para la evaluación de riesgo se debe considerar las siguientes condiciones:

- Identificar los riesgos que se deben administrar para garantizar el éxito del modelo de negocio de la institución.
- Determinar por qué, cómo y dónde se originan los riesgos, ya sea fuera de la organización o en el marco de sus procesos o actividades.

- Establecer la relación que tienen los riesgos entre sí.
- El enfoque que se utilizará para identificar los riesgos será el siguiente:
 1. Riesgos Organizacionales “BRAINSTORMING” (análisis de escenarios y pruebas en función de la experiencia)
 2. Riesgos anivel de Subproceso “CHECKLISTS” (juicio sbasados en la experiencia a través de la revisión de diagramas de flujo)

3° PASO: PARA EL ÁREA DE INTERCAMBIO SE IMPLEMENTARAN LAS

7R

Repensar POR QUÉ	Razonar, Suposiciones, causas.
Reconfigurar Reconfigurar	Actividades
Reasignar QUIÉN	Actores, Organizaciones.
Reordenar CUÁNDO	Secuencia, Momentos
Reubicar DÓNDE	Ubicación, Instalaciones, Infraestructura
Renovar HABILITAR	Tecnología, Competencias
Reducir CUÁNTO	Frecuencia, cantidad

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

Con estas 7r podemos respondernos ciertas preguntas como:

- ¿Cuáles son las razones para hacerlo de este modo?
- ¿Cuál es la causa de raíz del problema?
- ¿Cuáles son las suposiciones o reglas subyacentes del modelo actual? ¿Son ciertas? ¿Tienen que ser ciertas?
- ¿Es este proceso suficientemente valioso como para continuar?
- ¿Puede mejorarse el proceso compartiendo información entre áreas y clientes?
- ¿Cómo pueden ser tomadas mejores prácticas de otras organizaciones y ser mejoradas?
- ¿Cómo puede ser eliminada esta o aquella actividad?
- ¿Cómo se pueden consolidar actividades comunes?
- ¿Cómo pueden ser reducidos los controles?
- ¿Cómo pueden eliminarse los intermediarios y el trabajo que no añade valor?

- ¿Cómo pueden mudarse actividades y toma de decisiones actuales a una nueva área?

- ¿Cómo puede tercerizar una actividad? (Hacerlo con clase mundial o encontrar a alguien que pueda hacerlo con clase mundial)

- ¿Cómo puede el cliente realizar esta actividad?

- ¿Cómo puede la organización realizar una actividad que el cliente está desempeñando actualmente?

- ¿Cómo pueden reducirse e integrar tareas con entrenamiento multidisciplinario?

- ¿Cómo pueden los proveedores o aliados realizar esta actividad?

- ¿Cómo puede aumentarse la flexibilidad posponiendo actividades?

- ¿Cómo puede aumentarse la eficiencia a través de la predicción?

- ¿Cómo puede mudarse una actividad para que esté más cerca de actividades relacionadas para mejorar la comunicación?

- ¿Cómo puede mudarse una actividad para estar más cerca del cliente o proveedor para mejorar la efectividad?

- ¿Cómo podemos reducir el tiempo de ciclo reduciendo el tiempo de traslado?

- ¿Cómo pueden crearse organizaciones geográficas virtuales?

- ¿Cómo puede ser automatizada una actividad?

- ¿Cómo pueden ser creadas ventajas competitivas en base a activos o habilidades específicas?

- ¿Cómo puede ser mejorado el proceso aumentando, disminuyendo o ampliando las habilidades necesarias?

- ¿Cómo puede ser transformado el proceso a través del uso de tecnología?

- ¿Cómo pueden utilizarse los recursos críticos más eficientemente?

- ¿Cómo puede aumentarse o disminuirse la frecuencia de una actividad?

- ¿Cómo podría aumentarse la eficiencia a través de menor información o menos controles?

- ¿Cómo podría aumentarse la efectividad con mayor información?

4° PASO: INDICADORES CLAVES DE GESTION DE LAS 7R

- Son mediciones que se realizan sobre los procesos de negocio, con la finalidad de contrastarles contra objetivos de desempeño específicos.
- A partir de su monitoreo y comparación contra objetivos de desempeño se toman acciones correctivas.
- Son una herramienta en el día a día, para la gestión del desempeño de los procesos.
- Permiten traducir los objetivos estratégicos de la empresa en un conjunto integral de medidas de desempeño.
- A partir de ellos se definen reglas de gestión del desempeño con base en su medición y contraste contra metas o valores límites.
- Son un instrumento de cambio cultural y organizacional que permite a todos los niveles de la organización ejecutar tácticas medibles que dirijan a la organización a alcanzar sus objetivos estratégicos.

5° PASO: ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control van desde aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activo, hasta segregación de funciones, entre otras.

6° PASO: INFORMAR Y COMUNICAR

En el área de Intercambio es necesario comunicar cambios, nuevas disposiciones o adversidades que envíen Visa Internacional, Mastercard Internacional, Diners Club Internacional y American Express Internacional.

Es necesario otorgar la información vía mail para tener respaldo de lo comunicado, así todo el personal estará consciente de la nueva información adquirida.

Dentro del área también pueden existir innovaciones, mejoras o automatizaciones en las que todo el personal debe tener conocimiento.

El Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) será quien de la aprobación para cualquier cambio en los manuales o flujos de procesos, con la previa autorización de la Gerencia de Auditoría y la Gerencia de Operaciones.

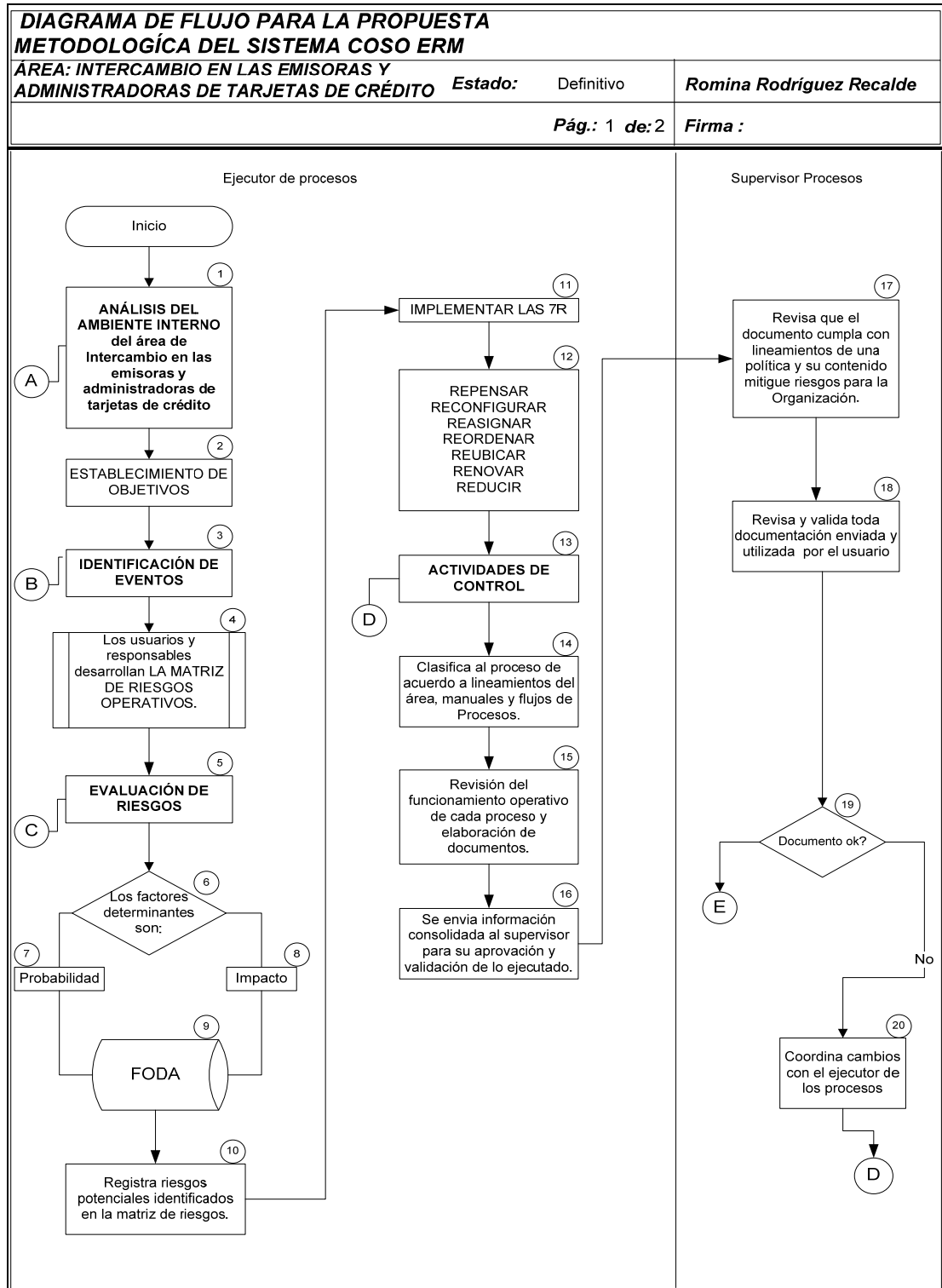
7° PASO: MONITOREO

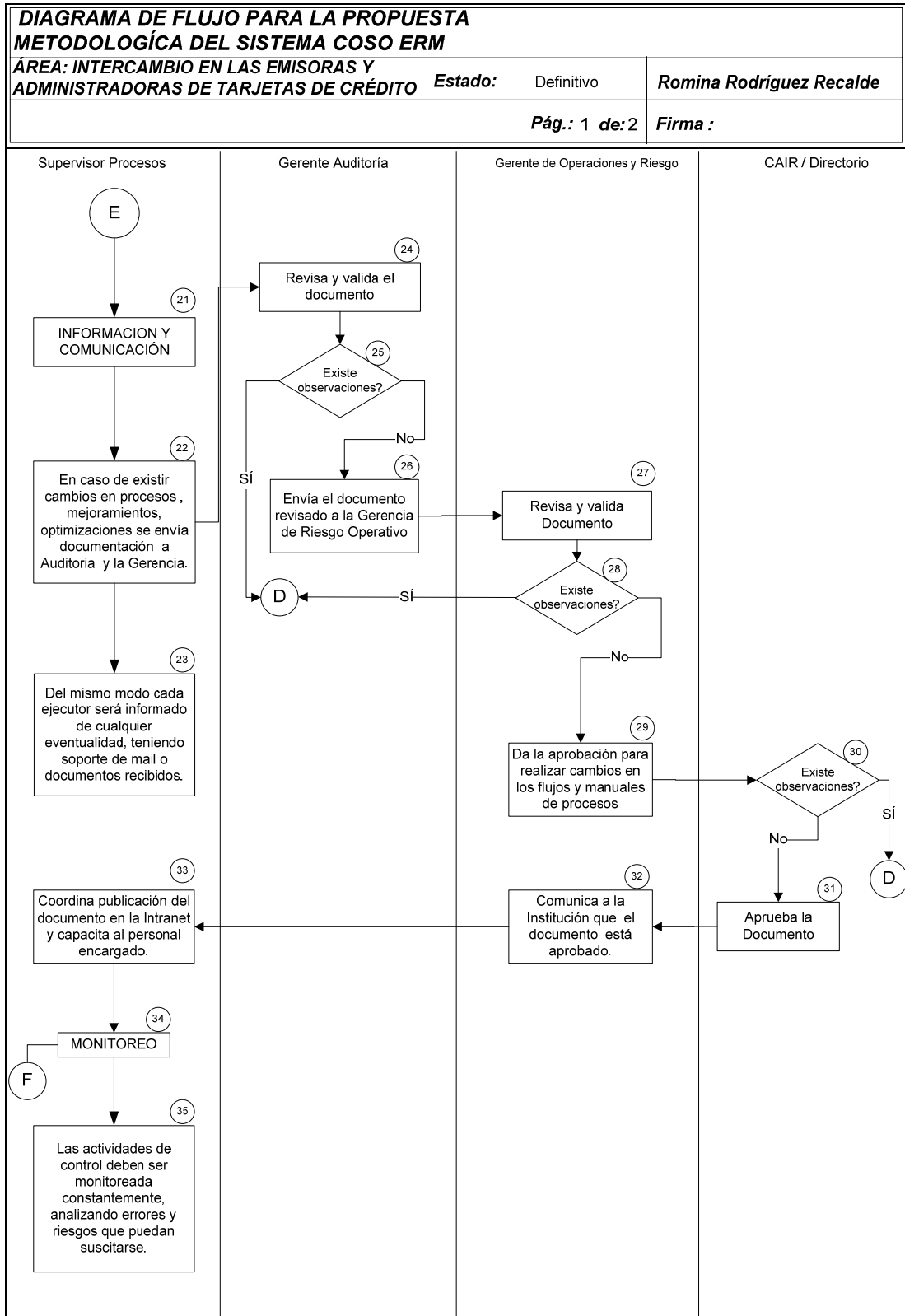
Las actividades de control dentro del área de Intercambio deben ser monitoreadas constantemente por el supervisor, analizando errores y riesgos que puedan suscitarse.

Es importante que el supervisor tenga el conocimiento apropiado de cada proceso que se realice en el área, para poder detectar y analizar cualquier evento en los que se analizaría su oportunidad o amenaza.

6.2 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA PROPUESTA METODOLÓGICA DEL SISTEMA COSO ERM PARA EL ÁREA: INTERCAMBIO EN LAS EMISORAS Y ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

GRÁFICO N° 29





Fuente: Investigación realizada.

Elaborado por: Romina Rodríguez

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- La investigación realizada determinó que la implementación del Sistema COSO, permite un control adecuado de los procesos y objetivos generados en el área de Intercambio, éste sistema ayuda a la prevención de fraudes.
- Se estableció que debe existir un análisis interno y externo de los eventos que afectarían al área, para lo cual cada ejecutor debe medir la probabilidad y el impacto que tendría un evento para conocer el comportamiento y predecir sus variaciones.
- Cada responsable de procesos es una herramienta práctica para tener una mejor evaluación de los riesgos, enfocarse y corregir alguna actividad en la que incurre un fraude.
- Para verificar que se están haciendo correctamente los procesos se debe construir una Matriz de Riesgos, realizar un monitoreo permanente y los cambios que amerite.
- Existirán menores errores en los procesos y esto ayudaría a disminuir horas de trabajo y a tener un mejor funcionamiento por cada ejecutor, por lo que los manuales, normas y políticas serán cumplidos a cabalidad.

- Es importante saber que si tenemos un buen control en todas las actividades dentro del área se podrán salvaguardar los bienes y recursos, y se tendrá un buen clima organizacional.

7.2 RECOMENDACIONES

- Para tener un control adecuado de los procesos el área de intercambio debe implementar el sistema COSO.
- Una vez implementado el sistema COSO, se debe capacitar a las Gerencias del sistema, de tal manera que puedan difundir y monitorear los procesos y los ejecutores tendrán el compromiso de cumplir a cabalidad con manuales, normas y políticas difundidas por la institución.
- Los eventos en los que se detectó mayor riesgo, es en lo relacionado a los créditos otorgados a terceros y las Transferencias de Franquicias, para lo cual es necesario tener un mayor control y verificación de este tipo de incidentes en los que exista transferencia de dinero.
- En cuanto a la matriz de Riesgos se debe mantener reuniones semanales de seguimiento para actualización de flujos de procesos, es importante automatizar procesos en los que existan riesgos de manipulación de información.

- Es necesario contar con back up altamente capacitado en caso de existir algún desastre natural o despido, porque los procesos que se realizan en el área son diarios y muchos poseen multas monetarias por parte de las instituciones Internacionales en caso de no enviar la información necesaria mediante los sistemas asignados.

“Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de cada individuo” por: **Vincent Lombardi.**

BIBLIOGRAFÍA

1. AICPA. (1997). Reporte de control Interno. Nueva York.
2. AUDITORÍA INTERNA. ILACIF
3. AUDITORIA OPERACIONAL. ILACIF
4. BECERRA. Diagramación y programación del control interno.
5. CARREÑO, J. *Auditoria y seguridad de procesamiento electrónico de información.*
6. ESTUPIÑÁN, R. *Control Interno y Fraude.* Análisis del Informe. COSO.
7. GARCIA, E. (2007). *Análisis de riesgos.: una herramienta para agregar valor.* Congreso latinoamericano de Auditoría Interna. Quito.
8. IASC de la IFAC. *Normas internacionales de auditoría.*
9. LEY GENERAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS.
10. MANTILLA, S. *Control Interno.*
11. SAS, IMCP. Declaración sobre normas de auditoría.
12. [<http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno>]
13. [http://www.mic.gov.py/snipc/prensa/estudio_trans-tarjetas-credito_06_2004.pdf]
14. [<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>]
15. [<http://www.superban.gov.ec>]
16. [www.coso.org]
17. [www.iaiecuador.org]
18. [www.theiia.org]

ANEXOS



CÓDIGO DE ÉTICA

INTRODUCCIÓN

El propósito del *Código de Ética del Instituto* es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

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

Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El *Código de Ética del Instituto* abarca mucho más que la definición de auditoría interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

1. Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
2. Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

El *Código de Ética* junto al *Marco internacional para la Práctica Profesional* y otros pronunciamientos emitidos por el Instituto, proveen orientación a los auditores internos para servir a los demás. La mención a los "auditores internos" se refiere a los socios del Instituto, a quienes han recibido o son candidatos a recibir certificaciones profesionales del Instituto, y a aquellos que proveen servicios de auditoría interna.

APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Este *Código de Ética* se aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de auditoría interna.

En el caso de los socios del Instituto y de aquellos que han recibido o son candidatos a recibir certificaciones profesionales del Instituto, el incumplimiento del *Código de Ética* será evaluado y administrado de conformidad con los Estatutos y Reglamentos Administrativos del Instituto. El hecho de que una conducta particular no se halle contenida en las Reglas de Conducta no impide que ésta sea considerada inaceptable o como un descrédito, y en consecuencia, puede hacer que se someta a acción disciplinaria al socio, poseedor de una certificación o candidato a la misma.

PRINCIPIOS

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

1. Integridad

La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.

2. Objetividad

Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.



3. Confidencialidad

Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

4. Competencia

Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

REGLAS DE CONDUCTA

1. Integridad

Los auditores internos:

- 1.1. Desempejarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- 1.2. Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- 1.3. No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización.
- 1.4. Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

2. Objetividad

Los auditores internos:

- 2.1 No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.
- 2.2 No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional.
- 2.3 Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

3. Confidencialidad

Los auditores internos:

- 3.1 Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- 3.2 No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

4. Competencia

Los auditores internos:

- 4.1 Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- 4.2 Desempejarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las *Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna*.
- 4.3 Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Junta Bancaria del Ecuador

RESOLUCIÓN No. JB-2010-1549

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

Que en el título XXI "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros", del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria constan los capítulos I "Normas para la contratación y funcionamiento de las auditoras externas que ejercen su actividad en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros"; II "Normas para la calificación de los auditores internos de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros"; y, III "Normas para la calificación de las firmas calificadoras de riesgo de las instituciones del sistema financiero";

Que es necesario reformar dichas disposiciones con el propósito de establecer un enfoque a riesgos en la labor de los auditores internos y de las calificadoras de riesgos; y, aplicar las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), para los auditores externos; y,

En uso de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

RESUELVE:

En el libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar las siguientes reformas:

ARTÍCULO 1.- En el capítulo I "Normas para la contratación y funcionamiento de las auditoras externas que ejercen su actividad en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros", del título XXI "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros", efectuar las siguientes reformas:

1. Sustituir el artículo 16, por el siguiente:

"ARTICULO 16.- En caso que las firmas de auditoría externa identifiquen problemas que no permitan la realización de los exámenes de manera adecuada, o la existencia de obstáculos para este cometido, deberán comunicarlo de inmediato a la Superintendencia de Bancos y Seguros e indicar en los respectivos informes las razones que impidieron dicha evaluación o los obstáculos encontrados. Una vez que se ha comprobado este hecho, la Superintendencia de Bancos y Seguros sancionará a la institución del sistema financiero, de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero."

2. En el artículo 18, sustituir la expresión "... normas internacionales de auditoría ..." por "...disposiciones señaladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o, en su

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2010-1549

Página No. 2

defecto, por lo establecido en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) ..."

4. En el artículo 39, sustituir la frase "La entidad, ..." por "La recepción y toma de conocimiento de los informes de las empresas de auditoría externa por parte del directorio u organismo que haga sus veces deberá constar en un libro de actas, asimismo, la entidad, ...".

ARTÍCULO 2.- En el capítulo II "Normas para la calificación de los auditores internos de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros", del título XXI "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros", realizar las siguientes reformas:

1. En el artículo 1, efectuar las siguientes reformas:

- 1.1 En el tercer inciso, sustituir la frase "... los numerales 13.3 y 13.4 del artículo 13 ..." por "... los numerales 17.3 y 17.4 del artículo 17 ..."

- 1.2 Incluir como incisos finales, los siguientes:

"El directorio u organismo que haga sus veces es responsable de adoptar las acciones necesarias para que la unidad de auditoría interna pueda realizar sus funciones de acuerdo con las disposiciones del presente capítulo y con la naturaleza y complejidad de las operaciones.

Toda unidad de auditoría interna debe contar con un servicio de auditoría de sistemas de información, que colabore en el logro de sus funciones y objetivos. Este servicio debe contar con personal competente y experiencia específica en auditoría de sistemas, acorde con la complejidad y tamaño de las operaciones que realiza la institución del sistema financiero."

2. Cambiar la denominación de la sección III "Definición de la auditoría interna y funciones del auditor interno" por "Definición de la auditoría interna, funciones del auditor interno y plan de trabajo del auditor interno".

3. En el artículo 8, incluir como incisos finales, los siguientes:

"La auditoría basada en riesgos consiste en un conjunto de procesos mediante los cuales la auditoría provee aseguramiento independiente al directorio u organismo que haga sus veces, acerca de:

- 8.1 Si los procesos y medidas de gestión del riesgo que se encuentran implementadas están funcionando de acuerdo a lo esperado;
- 8.2 Si los procesos de gestión de riesgos son apropiados y están bien diseñados; y,
- 8.3 Si las medidas de control de riesgos que la gerencia ha implementado son adecuadas y efectivas, y reducen el riesgo al nivel de tolerancia aceptado por el directorio u organismo que haga sus veces.

La auditoría basada en riesgos depende del nivel de desarrollo que la propia institución del sistema financiero ha alcanzado en la gestión de riesgos en el área objeto de examen, y el grado en que han sido definidos objetivos determinados por la gerencia contra los cuales pueden medirse los riesgos asociados.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2010-1549

Página No. 3

Cuando la institución del sistema financiero cuenta con un sistema de gestión del riesgo adecuado en las área bajo examen, sin perjuicio de la necesidad de verificaciones adicionales propias del debido cuidado profesional, la auditoría basada en riesgos puede confiar en mayor grado en la evaluación del riesgo que la propia institución ha realizado, y desarrollar un plan basado en riesgos que complemente las acciones realizadas por la entidad y aumente el valor de las actividades de la auditoría interna.

Cuando la institución del sistema financiero cuenta con un sistema de gestión de riesgos menos desarrollado, la auditoría basada en riesgos requiere descansar más en la evaluación del riesgo que hace la propia auditoría.”

4. Sustituir el numeral 9.21 del artículo 9, por el siguiente:

“9.21 Evaluar la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones y medidas para superar las observaciones y recomendaciones formuladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, los auditores externos, así como las realizadas por la propia unidad de auditoría interna; y,”

5. A continuación del artículo 9, incluir los siguientes y reenumerar los restantes:

ARTÍCULO 10.- En el plan anual de trabajo de auditoría interna, deberán incluirse todas las labores a desarrollarse.

Dicho plan deberá ser aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces, debiendo remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros una copia del mismo hasta el 31 de diciembre del año previo a su ejecución.

Dicho plan deberá considerar, por lo menos, los siguientes aspectos:

- 10.1 Objetivos y alcance del plan, fundamentando las prioridades del mismo;
- 10.2 Actividades, exámenes e informes y cronograma de los mismos;
- 10.3 Recursos humanos disponibles para el cumplimiento del plan, indicando de ser el caso la necesidad de contratación de servicios especializados; y,
- 10.4 Seguimiento a las observaciones formuladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá solicitar actividades adicionales y requerir información complementaria acerca del contenido del plan.

ARTÍCULO 11.- Las modificaciones significativas realizadas al plan deberán ser aprobadas por el comité de auditoría e informadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 12.- La unidad de auditoría interna presentará a la Superintendencia de Bancos y Seguros informes trimestrales sobre el avance del plan, indicando el grado de cumplimiento de los objetivos y actividades realizadas y otros aspectos que se consideren relevantes, entre otros, en el plazo establecido en el segundo inciso del numeral 14.1 del artículo 14 de este capítulo. El último informe dará cuenta de las actividades previstas y realizadas en el año.

Se incluirá en dicho informe una relación de los informes elaborados por la unidad de

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2010-1549

Página No. 4

observaciones encontradas y su importancia. Asimismo, dicho informe contendrá una evaluación del estado de las observaciones y recomendaciones formuladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, indicando las superadas, pendientes, en proceso y su antigüedad.

El informe deberá ser puesto en conocimiento oportuno del directorio u organismo que haga sus veces o del comité de auditoría, cuando este último haya sido constituido, para la toma de acciones pertinentes.

ARTÍCULO 13.- Adicionalmente a lo señalado en el artículo anterior, la unidad de auditoría interna deberá presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros informes especiales anuales, que podrán ser incluidos como parte del informe correspondiente al último cuatrimestre."

6. Sustituir el segundo inciso del numeral 14.1 del artículo 14 reenumerado, por el siguiente:

"Los informes señalados en el inciso anterior deberán ser remitidos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, hasta el 30 de abril, 31 de julio, 31 de octubre y 31 de enero de cada año; y,"

7. En el tercer inciso del artículo 17 reenumerado, sustituir los números "... 13.3 y 13.4 ..." por "... 17.3 y 17.4 ...".
8. Incluir como artículo 20, el siguiente y reenumerar el restante:

"ARTÍCULO 20.- En lo que no se oponga a lo previsto en la normatividad de la Superintendencia de Bancos y Seguros, serán de aplicación las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, así como el Código de Ética emitidos por The Institute of Internal Auditors (IIA).

En el caso de los auditores de sistemas, se tomarán en consideración las directrices de auditoría previstas por el Information Systems Audit and Control Association (ISACA)."

ARTÍCULO 3.- En el capítulo III "Normas para la calificación de las firmas calificadoras de riesgo de las instituciones del sistema financiero", del título XXI "De las calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros", realizar las siguientes reformas:

1. En el artículo 2, incluir el siguiente inciso:

"La metodología de clasificación aplicada por la empresa calificadora de riesgo debe estar orientada a evaluar la capacidad de la institución financiera, de la cabeza de grupo financiero y de las subsidiarias y afiliadas, para administrar y gestionar los riesgos a los cuales su actividad está expuesta, con la finalidad de cumplir sus obligaciones con los depositantes y público en general. Con este objeto las empresas calificadoras identificarán los riesgos a los que se exponen las entidades sujetas a calificación, y analizarán las políticas y procedimientos de administración y gestión de los mismos y su respectivo monitoreo. La calificación se realizará exclusivamente de acuerdo a la metodología presentada previamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros."

2. Al final del artículo 3 incluir la siguiente frase "... , no obstante la evaluación de la calificación de riesgo, es una actividad de carácter permanente de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del presente capítulo."

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2010-1549

Página No. 5

“ARTÍCULO 21.- El proceso de calificación de riesgo es de entera responsabilidad de las empresas calificadoras de riesgos y de las instituciones financieras quienes mediante nota expresa delegarán la responsabilidad de la publicación a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por su parte, el organismo de control, conforme lo dispone el cuarto inciso de la letra h) del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, efectuará la publicación de la calificación después de contestada la impugnación, incluyendo la carta mediante la cual la institución financiera delega dicha responsabilidad a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En esta publicación no deberá figurar ningún logotipo de la Superintendencia de Bancos y Seguros, aclarando que esta publicación se la efectúa por mandado expreso de la institución financiera y que de ninguna manera significa una validación o aval sobre la calificación.”

4. Al final del primer inciso del artículo 22, incluir la siguiente frase “... Esta publicación deberá observar lo establecido en el artículo anterior.”

5. Sustituir el artículo 33, por el siguiente:

“ARTICULO 33.- Ante cualquier cambio en la calificación, la calificadora de riesgos comunicará a la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante nota escrita mencionando los factores que determinan el cambio en la calificación. De ninguna manera, ningún funcionario de la Superintendencia de Bancos y Seguros podrá participar en los comités de calificación ni en ningún proceso relacionado con la calificación de riesgo. Se levantará un acta de lo actuado, que será suscrita por los miembros participantes de la firma y remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

6. Incluir como artículo 37 el siguiente y reenumerar el restante:

“ARTÍCULO 37.- Las firmas calificadoras de riesgo deben mantener independencia entre sí. Se considera que una firma calificadora de riesgo es independiente de otra calificadora de riesgo, cuando no existe relación ni interés entre ellas.”

ARTICULO 4.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el veintiuno de enero del dos mil diez.

Ing. Gloria Sabando García
PRESIDENTA DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el veintinuno de enero del dos mil diez.

Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA

ENCUESTA SISTEMA COSO PARA EL ÁREA DE INTERCAMBIO DE LAS
EMISORAS Y ADMINISTRADORES DE TARJETAS DE CRÉDITO.

Por favor marque con una (X) la respuesta que mejor describa su opinión a cada pregunta.

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO
 NO APLICA

1. ¿Existen manuales de función en el área de Intercambio?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO
 NO APLICA

2. ¿La supervisión de su área muestra altos estándares de control en cada proceso o sub proceso y se esfuerzan para que las políticas y normas se cumplan?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO
 NO APLICA

3. ¿Los Back up del área tienen las habilidades y el entrenamiento suficiente para poder ejecutar adecuadamente otra función?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO
 NO APLICA

4. ¿Se tiene un adecuado control de los créditos y débitos que son otorgados a los socios en los diferentes procesos en los que se realiza dicha afectación?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

5. ¿Se realiza monitoreo y control en las cuentas contables que cada ejecutor afecta?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

6. ¿Las metas y objetivos de cada ejecutor son cumplidos a cabalidad y en forma eficaz?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

7. ¿Cada ejecutor tiene conocimiento de los riesgos que se pueden suscitar en cada proceso o sub proceso que realice?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

8. ¿En el área se difunden valores éticos y morales para la prevención de fraudes?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

9. ¿Cuenta usted con suficiente tiempo, recursos y tecnología para lograr sus objetivos?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

10. ¿Los posibles riesgos dentro del área de Intercambio son identificados, verificados y analizados?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

11. ¿La alta dirección del área desarrolla planes de acción para alinear los riesgos con los niveles de tolerancia de la organización?

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO
- NO APLICA

Junta Bancaria del Ecuador

RESOLUCION No JB-2008-1154

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

Que en el título XIII “Del control interno”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el capítulo IV “Normas para la prevención de lavado de activos proveniente de actividades ilícitas, por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

Que es necesario sustituir la citada norma para que se ajuste a las disposiciones de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos y las cuarenta recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el Blanqueo de Capitales - GAFI; y,

En uso de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

RESUELVE:

En el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar la siguiente reforma:

ARTICULO 1.- Sustituir el capítulo IV “Normas para la prevención de lavado de activos proveniente de actividades ilícitas, por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”; del título XIII “Del control interno”, por el siguiente:

“CAPITULO IV.- NORMAS DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS PARA LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

SECCIÓN I.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

ARTÍCULO 1.- Los términos utilizados en el presente capítulo deben interpretarse de acuerdo con las siguientes definiciones:

- 1.1 Alta gerencia.-** La integran los presidentes, vicepresidentes, ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales y otros responsables de ejecutar las decisiones del directorio u organismo que haga sus veces.
- 1.2 Asesores productores de seguros.-** Aquellos que tienen la obligación de asesorar a los clientes previa la contratación de un seguro, durante la vigencia del contrato o para la tramitación del siniestro o reclamo. Estos se dividen en: agentes de seguros y agencias asesoras productoras de seguros:

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 2

- 1.2.1. Agentes de seguros.-** Personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros; y, los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato mercantil de agenciamientos suscrito entre las partes; y,
- 1.2.2. Agencias asesoras productoras de seguros.-** Personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país;
- 1.3 Banco pantalla.-** Entidad legalmente constituida que no tiene presencia física en ningún país;
- 1.4 Beneficiario final.-** Es toda persona natural o jurídica que, sin tener necesariamente la condición de cliente, es la destinataria de los recursos o bienes objeto del contrato, transacción, producto, entre otros, o se encuentra autorizada para disponer de los recursos, depósitos, inversiones, entre otros;
- 1.5 Categoría.-** Nivel de riesgo que el cliente representa para la institución;
- 1.6 Cliente.-** Persona natural o jurídica con la que una institución controlada establece, de manera ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial;
- 1.7 Clientes permanentes.-** Los que entablan una relación comercial con la institución controlada con carácter de habitual;
- 1.8 Clientes ocasionales.-** Los que desarrollan una vez u ocasionalmente negocios con las instituciones controladas;
- 1.9 Factores de riesgo.-** Son los agentes generadores del riesgo de lavado de activos tales como: clientes/usuarios, productos y jurisdicción;
- 1.10 Intermediarios de reaseguros.-** Son personas jurídicas, cuya única actividad es la de gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros;
- 1.11 Instituciones controladas.-** Son aquellas que se encuentran sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 1.12 Método de reconocido valor técnico.-** Es una sucesión de pasos ligados entre sí por un propósito verificable, comprobable, operativo y fidedigno;
- 1.13 Oficial de cumplimiento.-** Es el funcionario de alto nivel, responsable de velar por la observancia e implementación de los procedimientos y controles necesarios para la prevención de lavado de activos;
- 1.14 Operación o transacción económica inusual e injustificada.-** Se entenderán aquellas que no guarden correspondencia con los patrones regulares de las actividades económicas que normalmente realiza el sujeto por investigarse, y cuyo origen no pueda justificarse;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 3

- 1.15 Perfil del cliente.-** Es el conjunto de elementos que permite a la entidad controlada determinar, con aproximación, el tipo, magnitud y periodicidad de los servicios que el cliente utilizará durante un determinado tiempo;
- 1.16 Peritos de seguros.-** Son los constituidos por los inspectores de riesgos y ajustadores de siniestros:
- 1.16.1. Inspectores de riesgos:-** Personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y,
- 1.16.2. Ajustadores de siniestros.-** Personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. El ajustador tendrá derecho a solicitar al asegurado la presentación de libros y documentos que estime necesarios para el ejercicio de su actividad.
- 1.17 Personas públicamente expuestas.-** Son aquellas que por razón de su cargo manejan recursos públicos, detentan algún grado de poder público o gozan de reconocimiento público, así como su cónyuge y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad y sus estrechos colaboradores;
- 1.18 Producto.-** Son las operaciones legalmente autorizadas que pueden realizar las instituciones controladas mediante la celebración de un contrato (cuentas corrientes o de ahorros, inversiones, tarjetas de crédito, entre otras);
- 1.19 Segmentación.-** Es el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación); y,
- 1.20 Usuario.-** Son aquellas personas naturales o jurídicas a las que, sin ser clientes, la institución controlada presta un servicio.

SECCION II.- DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

ARTICULO 2.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros están obligadas a adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que, en la realización de sus operaciones, puedan ser utilizadas como instrumento para realizar actividades de lavado de activos.

Las medidas de prevención deberán cubrir toda clase de servicios o productos financieros, sin importar que se realicen en efectivo, en divisas internacionales, o se refieran a transacciones documentarias electrónicas.

Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros deben, dentro de su reglamentación interna, contar obligatoriamente con políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos de conformidad con lo previsto en el presente capítulo.

Adicionalmente, para el caso de las sucursales, agencias, subsidiarias o afiliadas del exterior radicadas en el Ecuador, éstas aplicarán las normas que fueren más exigentes

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 4

entre las del país donde tuviere su domicilio principal la matriz de dichas instituciones y las del Ecuador.

ARTÍCULO 3.- Para los efectos del artículo anterior, el directorio u organismo que haga sus veces, así como los funcionarios y empleados de las instituciones controladas, según corresponda, observarán lo previsto en la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, su reglamento general y lo contemplado en el presente capítulo; y, dentro del ámbito de sus competencias deberán:

- 3.1 Elaborar el código de ética, conforme con lo dispuesto en el artículo 6, del capítulo V "De la gestión del riesgo operativo", título X "De la gestión y administración de riesgos", del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de esta Codificación;
- 3.2 Aprobar manuales y procedimientos de control interno;
- 3.3 Establecer políticas de prevención de lavado de activos;
- 3.4 Designar al oficial de cumplimiento; y,
- 3.5 Designar al responsable de llevar la relación comercial o financiera con el cliente, quien deberá aplicar la política "Conozca a su cliente" y procedimientos de debida diligencia.

ARTÍCULO 4.- Las políticas que adopten las instituciones controladas deben permitir la adecuada aplicación de la prevención de lavado de activos y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la entidad y de sus acciones.

Las políticas que adopten las instituciones controladas deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- 4.1 Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de prevención de lavado de activos;
- 4.2 Consagrar por escrito el deber de sus órganos internos de administración y de control, la obligación que tiene el oficial de cumplimiento, así como de todos los funcionarios y empleados, de asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con la prevención de lavado de activos;
- 4.3 Señalar los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición al lavado de activos;
- 4.4 Establecer normas y políticas de identificación y aceptación de clientes, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por la institución controlada;
- 4.5 Determinar estrictos lineamientos para el inicio de las relaciones contractuales de nuevos clientes; y, de monitoreo de operaciones de personas que por su perfil, por las funciones que desempeñan o por los recursos que manejan pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de activos;
- 4.6 Establecer políticas de selección y contratación de personal que contemplen la verificación de antecedentes personales, laborales y patrimoniales;
- 4.7 Designar al responsable de llevar la relación comercial o financiera con el cliente, quien deberá aplicar las políticas de prevención de lavado de activos;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 5

- 4.8 Garantizar la reserva de la información reportada conforme lo previsto en el inciso primero del artículo 13 de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos;
- 4.9 Establecer sanciones por el incumplimiento de la prevención de lavado de activos; y,
- 4.10 Consagrar la exigencia de que los funcionarios antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, al logro de las metas comerciales.

Las políticas deben incorporarse en el acápite "lavado de activos" del código de ética, para que oriente la actuación de los miembros del directorio u organismos que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios y empleados de la institución controlada, para la adecuada aplicación de éstas sobre la prevención de lavado de activos; y, establezca sanciones por su inobservancia.

ARTICULO 5.- Las instituciones controladas deben establecer los procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las etapas de la prevención de lavado de activos.

Los procedimientos que en esta materia adopten las instituciones controladas deben cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- 5.1 Instrumentar las diferentes etapas y elementos sobre prevención de lavado de activos;
- 5.2 Identificar los cambios y la evolución de los controles sobre los perfiles del cliente;
- 5.3 Atender los requerimientos de información por parte de autoridades competentes;
- 5.4 Consagrar las sanciones por incumplimiento de las normas sobre prevención de lavado de activos y los procesos para su imposición;
- 5.5 Implementar las metodologías para detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, y su oportuno y eficiente reporte a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF; y,
- 5.6 Establecer procesos para llevar a cabo un adecuado conocimiento de los clientes potenciales y actuales, así como la verificación de la información suministrada y sus correspondientes soportes, atendiendo como mínimo los requisitos establecidos en el presente capítulo.

ARTICULO 6.- Las políticas y procedimientos de control de que tratan los artículos anteriores versan sobre las transacciones individuales, operaciones o saldos cuyas cuantías sean iguales o superiores a los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF; o, aquellas que siendo menores a los citados umbrales, se las consideren operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; o, sobre transacciones que siendo individualmente inferiores a los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, iguallen o superen dichos umbrales dentro de un período de un mes.

Las transacciones múltiples que en su conjunto sean iguales o superiores a los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, deben ser consideradas como una transacción única si son realizadas en beneficio de determinada persona, durante

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 6

el día o transcurso de un mes. Se tomarán en cuenta para este propósito, las operaciones múltiples que se realicen en diversas cuentas bajo uno o varios nombres.

ARTÍCULO 7.- La Superintendencia de Bancos y Seguros verificará, en cualquier momento, que el código de ética, los manuales de control, políticas y procedimientos que adopten las instituciones controladas se sujeten a las disposiciones legales, a las previstas en este capítulo y a las que consten en los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por el Estado ecuatoriano, relacionadas con el lavado de activos. Este organismo de control podrá formular las observaciones que juzgue necesarias al código de ética y a los manuales de control y exigir las rectificaciones que considere pertinentes.

Adicionalmente, supervisará el grado de aplicación y cumplimiento de los controles, políticas, procedimientos y mecanismos adoptados para la prevención de lavado de activos, así como el cumplimiento de sus obligaciones de reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF.

SECCIÓN III.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

ARTÍCULO 8.- Los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, los ejecutivos, funcionarios, empleados, representantes legales y auditores internos y externos de las instituciones controladas, no podrán dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, que han comunicado a las autoridades competentes la información sobre las mismas y guardarán absoluta reserva al respecto.

Igualmente, quedan prohibidos de poner en conocimiento de persona alguna el hecho de una información haya sido solicitada por la autoridad competente o proporcionada a la misma.

La violación de esta prohibición, obligará al oficial de cumplimiento a comunicar del particular al comité de cumplimiento, que a su vez notificará a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, para que en los casos en que ésta haga al Ministerio Público, se incluyan los nombres de los funcionarios o empleados que hubieren transgredido esta prohibición.

SECCIÓN IV.- DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

ARTÍCULO 9.- Las instituciones controladas deben contar con un manual de control interno para la prevención del lavado de activos que establezca las políticas y procedimientos que deben aplicar para evitar verse implicadas o servir de medio para facilitar la realización de operaciones o transacciones de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

ARTÍCULO 10.- El manual deberá contener disposiciones y procedimientos claros e inequívocos sobre la forma como deben operar los mecanismos necesarios para la prevención y control del lavado de activos y financiamiento de terrorismo, debiendo incluir al menos los siguientes aspectos:

- 10.1** Descripción de la metodología de confirmación y actualización de la información de los clientes, determinando los niveles o cargos responsables de su ejecución;
- 10.2** Las funciones de responsabilidad y facultades de los administradores y demás empleados de la institución, de forma que su cumplimiento pueda ser objeto de revisión;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 7

- 10.3 Los sistemas de capacitación y evaluación de las deficiencias en el conocimiento de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- 10.4 La jerarquía, funciones y nivel de responsabilidad tanto del comité de cumplimiento como del oficial de cumplimiento, en relación con la prevención de lavado de activos en la institución;
- 10.5 Las políticas y procedimientos de conservación de documentos;
- 10.6 El proceso a seguir para atender los requerimientos de información por parte de autoridades competentes; y,
- 10.7 El funcionario que tiene como responsabilidad exceptuar a los clientes del diligenciamiento del formulario de licitud de fondos.

ARTÍCULO 11.- El manual debe permanecer actualizado, es decir, debe incluir los nuevos productos y servicios que ofrezca la entidad; y, distribuirse, física o electrónicamente, en todas las dependencias de la institución, en especial oficinas, agencias y sucursales, dejando evidencia de su recepción y lectura por todos sus funcionarios y empleados.

SECCION V.- DE LA DEBIDA DILIGENCIA

ARTÍCULO 12.- Las instituciones controladas están obligadas a aplicar procedimientos de debida diligencia, que implican:

- 12.1 No mantener cuentas anónimas, cuentas cifradas o cuentas bajo nombres ficticios ni suscribir pólizas con nombres falsos o de cualquier otra modalidad que encubra la identidad del titular, particular que también será observado en la inclusión de personas en las pólizas en los ramos de vida;
- 12.2 Establecer procedimientos para la identificación y verificación de la identidad de los clientes, contratantes de seguros, solicitantes de seguros y asegurados cuando:
 - 12.2.1. Se inicie la relación comercial o contractual;
 - 12.2.2. Existan cambios en la información de la base de datos del cliente;
 - 12.2.3. Se establezca el perfil del cliente sobre la base de la información obtenida, de la actividad económica, de los productos a utilizar, del propósito de la relación comercial y del análisis efectuado por la institución controlada; y,
 - 12.2.4. La institución controlada tenga dudas acerca de la veracidad o congruencia de los datos de información del cliente obtenidos anteriormente.
- 12.3 Establecer procedimientos para un adecuado monitoreo de las operaciones o transacciones de los clientes cuando:
 - 12.3.1. Se lleven a cabo operaciones que igualen o sobrepasen los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF; y,
 - 12.3.2. Se efectúen transferencias electrónicas de fondos, caso en el cual, se deberá solicitar: el nombre, identificación y domicilio del ordenante, del banco ordenante y del beneficiario y su número de cuenta.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 8

Considerando lo señalado en este numeral, las instituciones deberán evitar establecer relaciones comerciales con sociedades o empresas comerciales constituidas en el extranjero al amparo de una legislación que permita o favorezca el anonimato de los verdaderos dueños, accionistas o administradores, incluyendo en esta categoría a sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador.

SECCIÓN VI.- DE LOS PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA

ARTÍCULO 13.- Las políticas sobre “Conozca a su cliente” y los procedimientos que dicte la institución controlada propenderán a un adecuado conocimiento de todos los clientes potenciales, actuales, permanentes y ocasionales, así como a la verificación de la información y soportes de la misma, prestando atención a:

- 13.1** Identificar al cliente, lo que implica el conocimiento y verificación de todos los datos de la persona natural o jurídica con la que se iniciara la relación contractual. En el caso de personas jurídicas, el conocimiento del cliente supone, además, el conocer la estructura de su propiedad, es decir, la identidad de los accionistas o socios que tengan directa o indirectamente el 6% o más del capital suscrito de la institución;
- 13.2** Conocer el volumen o índole de los negocios del cliente o cualquier otra actividad económica a la que se dedican;
- 13.3** Características, montos y procedencia de los ingresos y egresos;
- 13.4** Respecto de los clientes vigentes, las características y montos de sus transacciones y operaciones.

Las metodologías implementadas por las instituciones controladas para conocer al cliente deben permitir cuando menos recaudar información que le permita comparar las características de las transacciones con la actividad económica.

- 13.5** Monitorear permanentemente las operaciones de sus clientes a fin de:
 - 13.5.1.** Establecer el perfil transaccional del cliente en el que se incluya el origen de los fondos, la frecuencia, volumen, características y el destino de las transacciones financieras de sus clientes;
 - 13.5.2.** Determinar que el volumen y movimiento de fondos guarden relación con la actividad y capacidad económica de los mismos;
 - 13.5.3.** Contar con herramientas que permitan consolidar las operaciones para monitorear y detectar el origen en operaciones pasivas, la frecuencia, volumen, características y destino en operaciones activas y que se enmarquen en las señales de alerta de:
 - 13.5.3.1** Manejo de fondos cuya cuantía o características no guarden relación con la actividad económica de sus clientes; y,
 - 13.5.3.2** Transacciones y operaciones que por su número, por las cantidades transadas o por las características particulares de las mismas salgan del perfil normal del cliente.
- 13.6** Detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas que se puedan presumir provenientes de actividades ilícitas;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 9

13.7 Verificar que sus clientes, instituciones del sistema financiero y del sistema de seguros privado, no permitan que los bancos pantalla utilicen sus cuentas. y,

13.8 Otras que disponga la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 14.- Para efecto de lo previsto en el numeral 13.1 del artículo 13, las instituciones controladas deben diseñar y adoptar formularios de solicitud de inicio de relación comercial que contengan como mínimo la información que se detalla a continuación:

14.1 Personas naturales:

- 14.1.1.** Nombres y apellidos completos;
- 14.1.2.** Lugar y fecha de nacimiento;
- 14.1.3.** Número de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de identidad o pasaporte vigente;
- 14.1.4.** Dirección y número de teléfono del domicilio; y, dirección del correo electrónico, si aplica;
- 14.1.5.** Ocupación, profesión u oficio; y, detalle de los ingresos y egresos que provengan de las actividades ordinarias;
- 14.1.6.** Declaración del impuesto a la renta del año inmediato anterior, de ser el caso;
- 14.1.7.** Descripción de la actividad: independiente, dependiente y cargo que ocupa;
- 14.1.8.** Actividad económica principal: comercial, industrial, construcción, entre otras;
- 14.1.9.** Fuente y monto de ingresos;
- 14.1.10.** Propósito de la relación comercial;
- 14.1.11.** Nombre, dirección, número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de la empresa, oficina o negocio donde trabaja, si aplica;
- 14.1.12.** Detalle de ingresos diferentes a los originados en la actividad principal;
- 14.1.13.** Situación financiera: total de activos y pasivos;
- 14.1.14.** Referencias escritas personales, bancarias y comerciales;
- 14.1.15.** Nombres y apellidos completos del cónyuge, si aplica;
- 14.1.16.** Firma y número del documento de identificación del solicitante;
- 14.1.17.** Copias del documento de identificación y de la papeleta de votación;
- 14.1.18.** Formulario declaración de origen lícito de recursos;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 10

- 14.1.19. Copia de los recibos de cualquiera de los servicios básicos; y,
- 14.1.20. Documento de constancia de revisión de listas de información nacionales e internacionales a las que tenga acceso la institución controlada.

14.2 Personas jurídicas:

- 14.2.1. Razón social de las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades;
- 14.2.2. Número de registro único de contribuyentes;
- 14.2.3. Objeto social;
- 14.2.4. Dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico de las personas jurídicas;
- 14.2.5. Actividad económica;
- 14.2.6. Nombres y apellidos completos del representante legal o apoderado; y, su documento de identificación;
- 14.2.7. Copia certificada del nombramiento del representante legal o apoderado;
- 14.2.8. Nómina de accionistas o socios que tengan directa o indirectamente el 6% o más del capital suscrito de la institución, otorgada por el órgano de control competente;
- 14.2.9. Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el órgano de control competente, si aplica;
- 14.2.10. Estados financieros auditados, mínimo de un año atrás;
- 14.2.11. Declaración de impuesto a la renta del año inmediato anterior;
- 14.2.12. Copia de los recibos de cualquiera de los servicios básicos;
- 14.2.13. Formulario declaración de origen lícito de recursos;
- 14.2.14. Copia de la escritura de constitución;
- 14.2.15. Estatutos sociales vigentes y/o últimas reformas;
- 14.2.16. Documentos de identificación de las firmas autorizadas;
- 14.2.17. Documentos de identificación de otras personas autorizadas a representar a la empresa, si aplica; y,
- 14.2.18. Documento de constancia de revisión de listas de información nacionales e internacionales a las que tenga acceso la institución del sistema financiero.

Si la actividad de un potencial cliente involucra transacciones en divisas internacionales, el formulario deberá contener espacios para recolectar al menos información relativa a: i) tipo

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 11

de operaciones en divisas internacionales que normalmente realiza; y, ii) productos financieros que posea en divisas internacionales especificando como mínimo: tipo de producto, identificación del producto, entidad, monto, ciudad, país y moneda.

En caso de que el potencial cliente no cuente con la información solicitada, se deberá consignar tal circunstancia en el formulario.

Los procedimientos implementados para la identificación del cliente deben permitir la realización de las diligencias necesarias para confirmar los datos suministrados en el formulario de solicitud de inicio de relación comercial con la institución controlada.

La institución controlada debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, por lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes.

Los procedimientos de conocimiento del cliente aplicados por otras instituciones controladas con relación al mismo cliente potencial, no eximen de responsabilidad a la institución de conocerlo, aún cuando pertenezcan a un mismo grupo financiero.

ARTÍCULO 15.- Es deber permanente de las instituciones controladas identificar al (los) beneficiario (s) final (es) de todos los productos que suministren. En el caso de contratos de seguros se debe solicitar la siguiente información adicional:

- 15.1** Vínculos existentes entre el tomador o solicitante, asegurado, afianzado y beneficiario;
- 15.2** Relación de las reclamaciones presentadas e indemnizaciones recibidas por concepto de seguros, respecto de cualquier asegurador, en los dos últimos años; e,
- 15.3** Inventario general de los bienes objeto del seguro, salvo cuando se trate de pólizas flotantes o automáticas.

ARTÍCULO 16.- En los contratos de seguros, cuando el asegurado, afianzado y/o beneficiario sea una persona diferente al tomador y/o contratante, deberá recaudarse la información al momento de la vinculación, salvo que el tomador y/o contratante solicitante determine claramente las razones que le impiden suministrar la información de aquellos y la institución las encuentre justificadas, en cuyo caso la información deberá recaudarse al momento de la presentación de la reclamación o pago del siniestro. En el evento en que de que el asegurado, afianzado y/o beneficiario no suministren la información exigida por la institución, la operación deberá calificarse como inusual.

ARTÍCULO 17.- Si la contratación de los productos ofrecidos por las compañías de seguros se lleva a cabo por parte de los asesores productores de seguros, el proceso de conocimiento del cliente estará a cargo de los asesores productores de seguros los que deberán cumplir los parámetros, procedimientos y metodologías establecidas en el presente capítulo y otras determinadas por la compañía de seguros. Independientemente de la obligación de los asesores productores de seguros del conocimiento al cliente, la responsabilidad sobre dicho conocimiento estará radicada en la empresa de seguros.

ARTÍCULO 18.- En el caso de personas públicamente expuestas, las instituciones controladas deben establecer procedimientos más estrictos para el inicio de relaciones contractuales con clientes y de monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras que, por su perfil o por las funciones que desempeñan, pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, tales

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 12

como: personas que en razón de su cargo manejen recursos públicos, detenten algún grado de poder público o gocen de reconocimiento público así como de su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segunda de afinidad y sus estrechos colaboradores. En estos casos, las instituciones deben mantener mecanismos que permitan identificar los casos de clientes que respondan a tales perfiles, así como procedimientos de control y monitoreo más exigentes respecto de las operaciones o transacciones que realicen.

El inicio y continuación de la relación comercial deberá contar con la autorización de la alta gerencia.

En el caso de que un cliente o beneficiario pase a ser una persona públicamente expuesta en los términos señalados en el presente artículo, la continuación de la relación comercial deberá ser sometida a aprobación de la alta gerencia.

Las instituciones controladas deberán realizar las gestiones tendientes a establecer el origen de los fondos y patrimonio del cliente.

ARTÍCULO 19.- Considerando que las campañas políticas exponen en mayor grado a la institución controlada al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, las entidades que manejen productos a través de los cuales se reciban y administren recursos o bienes para las campañas políticas, deberán diseñar y adoptar metodologías efectivas, eficientes y oportunas de identificación y conocimiento de los donantes y aportantes, a fin de aplicar un control y monitoreo estricto de las operaciones que se realicen.

Dichas metodologías deben permitir como mínimo:

- 19.1 Identificar las operaciones inusuales y reportar las injustificadas vinculadas a donaciones o aportes;
- 19.2 Identificar los funcionarios de las campañas políticas autorizados para efectuar retiros, traslados o disponer de los bienes;
- 19.3 Controlar los aportes o donaciones en efectivo;
- 19.4 Exigir la autorización del gerente o responsable de la campaña para permitir la recepción de aportes, y donaciones, o la admisión de traslados o transferencias de recursos de cualquier otra cuenta o producto financiero a la cuenta de la campaña, como regla general o a partir de determinada cuantía;
- 19.5 Establecer un procedimiento para la devolución de aportes o donaciones que, a juicio del gerente o responsable de la campaña, no deban contribuir a la financiación de la misma; y,
- 19.6 Fijar una cuantía máxima para el depósito o retiro de sumas en efectivo.

☒

Los citados mecanismo deben consignarse en un documento suscrito por el representante legal de la institución controlada y el gerente o responsable de la campaña.

ARTÍCULO 20.- En el caso de transferencias de fondos, las instituciones controladas deberán considerar como mínimo lo siguiente:

- 20.1 En las transferencias internas de fondos, que son las realizadas dentro del territorio nacional, así como en las transferencias internacionales, es decir, aquellas

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 13

operaciones por las cuales salen o ingresan divisas al país, debe obtenerse y conservarse la información relacionada con el ordenante y con el beneficiario;

- 20.2** En toda transferencia se debe obtener y conservar toda la información que aparezca en el mensaje relacionado con él (los) ordenante (s) y él (los) beneficiario (s);
- 20.3** Transferencias realizadas a través de SWIFT;
- 20.4** Transferencias realizadas a través de remesadoras de dinero u otro sistema;
- 20.5** Transferencias internas de cuenta a cuenta dentro de una misma institución del sistema financiero; y,
- 20.6** Transferencias enviadas y recibidas del exterior.

La institución controlada deberá identificar al ordenante y beneficiario de las transferencias, para cuyo efecto deberá mantener con la transferencia o mensaje relacionado, a través de la cadena de pago, la siguiente información: nombres y apellidos, dirección, país, ciudad y entidad financiera ordenante. En caso de que el mensaje relacionado contenga información adicional debe capturarse tal información.

ARTÍCULO 21.- Las instituciones controladas aplicarán procedimientos reforzados para la identificación y aceptación de clientes en los siguientes casos:

- 21.1** Los clientes y beneficiarios que residan en países o territorios calificados por el Grupo de Acción Financiera Internacional - GAFI como no cooperativos y los fondos provenientes de éstos. Los mismos procedimientos serán aplicados en el caso de los países determinados como paraísos fiscales;
- 21.2** Los clientes y beneficiarios cuya fuente de riqueza provenga de actividades reconocidas como susceptibles al lavado de activos;
- 21.3** Cuando existan dudas sobre si los clientes actúan por cuenta propia o cuando exista la certeza de que no actúan por cuenta propia;
- 21.4** Las personas naturales utilicen a las personas jurídicas como empresas pantalla para realizar sus operaciones;
- 21.5** Se realicen transacciones con clientes que no han estado físicamente presentes al inicio de la relación comercial en su identificación;
- 21.6** Clientes que operan en industrias y actividades de alto riesgo;
- 21.7** Clientes con patrimonio neto elevado;
- 21.8** Clientes no residentes;
- 21.9** Estructuras complejas de cuentas, actividades y relaciones, especialmente cuando los beneficiarios finales se encuentran en países considerados como paraísos fiscales;
- 21.10** Operaciones que de alguna forma se presuman están relacionadas con el terrorismo u organizaciones que ayudan o respaldan al terrorismo;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 14

- 21.11** Cuentas con transacciones y contrapartes de países conocidos por la debilidad de sus leyes y/o controles para combatir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- 21.12** Cuentas de transferencias de pagos en otras plazas y banca representada, especialmente cuando los bancos corresponsales provienen de centros financieros con supervisión insuficiente y donde se permite estructuras bancarias ficticias y paralelas; y,
- 21.13** Nueva tecnología que permita el anonimato de los clientes o las operaciones.

ARTÍCULO 22.- Las instituciones controladas podrán aplicar medidas abreviadas o simplificadas en la identificación de clientes cuando los fondos provengan de otra institución del sistema financiero nacional y en los siguientes ramos de seguro:

- 22.1** En el seguro obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT;
- 22.2** En el ramo de vida, los seguros exequiales;
- 22.3** En el ramo de incendio y líneas aliadas, cobertura vidrios y cristales;
- 22.4** En el ramo de fianzas, seguros garantías judiciales;
- 22.5** En el ramo de riesgos técnicos, seguros de pérdida de beneficio por rotura por maquinaria;
- 22.6** En los seguros tomados por instituciones del sistema financiero, aseguradoras o sociedades administradoras de fondos de pensiones por cuenta de sus clientes;
- 22.7** En los seguros en que el tomador, asegurado, afianzado o beneficiario sea una persona jurídica bajo el régimen de derecho público, salvo los tomados por empresas industriales y comerciales del Estado y/o sociedades de economía mixta;
- 22.8** En la celebración de contratos de reaseguro y de coaseguro para las compañías distintas a la líder;
- 22.9** En el ramo de asistencia médica;
- 22.10** En los seguros tomados o solicitados por personas naturales o jurídicas por cuenta y a favor de sus empleados, cuyo origen sea un contrato de trabajo o relación laboral, respecto de la información del asegurado y el beneficiario. En lo que hace relación al tomador o solicitante, la información debe solicitarse en su totalidad;
- 22.11** Seguros otorgados mediante procesos de licitación pública;
- 22.12** En el ramo de fianzas, seguro de cumplimiento de contrato cuando se celebren para garantizar el cumplimiento de contratos con entidades de carácter público; y,
- 22.13** En el ramo de aviación, seguros de responsabilidad civil, gastos médicos, accidentes personales y pérdidas de licencia.

ARTÍCULO 23.- Para la adecuada aplicación de la política "Conozca a su cliente", las instituciones controladas, a más de cumplir con lo establecido en el artículo 13 de este capítulo, deberán verificar la veracidad de la información consignada en el formulario de

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 15

solicitud de inicio de la relación comercial con la entidad y monitorear las transacciones de los clientes para determinar comportamientos inusuales que no sean consistentes con el tipo de actividad declarada o su perfil económico para cada uno de los productos que ofrecen las instituciones controladas, y que deben constar en el manual de control interno.

ARTÍCULO 24.- Los procedimientos de conocimiento del cliente deben ser incorporados en los manuales de control interno para la prevención de lavado de activos.

ARTÍCULO 25.- La política "Conozca a su empleado" tenderá a que la institución controlada tenga un adecuado conocimiento de todos los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios, empleados o personal temporal, para cuyo efecto se requerirá, revisará y validará la siguiente información:

- 25.1 Nombres y apellidos completos; y, estado civil;
- 25.2 Dirección domiciliaria, número telefónico y dirección de correo electrónico, si aplica;
- 25.3 Copia del documento de identificación;
- 25.4 Copia de la papeleta de votación;
- 25.5 Original del récord policial;
- 25.6 Hoja de vida;
- 25.7 Referencias personales y laborales escritas;
- 25.8 Copia de los recibos de cualquiera de los servicios básicos;
- 25.9 Declaración juramentada ante notario de no haber sido enjuiciado y condenado por el cometimiento de actividades ilícitas;
- 25.10 Declaración de origen lícito de recursos, siempre y cuando éstos provengan de fuentes distintas a las de la relación laboral;
- 25.11 Declaración de bienes;
- 25.12 Fecha de ingreso a la entidad; y,
- 25.13 Perfil del cargo y perfil de competencias.

ARTÍCULO 26.- Identificar si los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios y empleados mantienen un nivel de vida compatible con sus ingresos habituales; para lo cual realizarán análisis periódicos de la situación patrimonial y de no encontrarse justificativo se los reportará a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, observando el procedimiento para el reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.

ARTÍCULO 27.- Evaluar a los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios y empleados que demuestren conductas sospechosas o fuera de lo normal, tales como: resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones, colaboración inusual y no autorizada, encontrarse habitualmente en lugares distintos al de su función; de no encontrarse justificativo se los reportará a la Unidad de Inteligencia

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 16

Financiera - UIF, observando el procedimiento para el reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.

ARTÍCULO 28.- Los datos y más información requerida a los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios y empleados, serán actualizados anualmente, mediante la suscripción del formulario de actualización de datos, que formará parte del respectivo expediente.

ARTÍCULO 29.- Las instituciones controladas deben, dentro de la política "Conozca su mercado", conocer a fondo las características particulares de las actividades económicas de sus clientes, así como de las operaciones que éstos realizan en los diferentes mercados y adoptar procedimientos que permitan a la entidad conocer a fondo el mercado al cual dirigen los productos que ofrecen.

Para el efecto, la institución controlada mantendrá información actualizada sobre los sectores económicos con los cuales se relaciona y su evolución.

Esta política comprende, entre otras, las siguientes segmentaciones:

29.1 Del mercado.- Considerando grupos homogéneos de clientes con niveles de riesgo semejantes;

29.2 De productos.- Para comparar niveles de captación, colocación, recuperación de créditos, entre otros;

29.3 De regiones.- Por los hábitos de consumo y estructura de gastos; y,

29.4 En banca personal.- Por edad, actividad económica, profesiones, entre otros.

ARTÍCULO 30.- Para la aplicación de la política "Conozca su corresponsal", la institución controlada debe conocer la naturaleza de la actividad comercial de su corresponsal nacional o internacional; actualizar e intercambiar la documentación e información suministrada por éste, permiso de funcionamiento, firmas autorizadas, estados financieros debidamente aprobados y auditados, informes anuales de la gestión, calificación de la entidad por empresas de reconocido prestigio, conocimiento de sus relaciones en el mercado, servicios y productos que ofrece; así como la calidad de su supervisión, conocimiento de los controles implementados para detectar operaciones de lavado de activos y si ha sido objeto de investigación o sanción por falta de aplicación de medidas de prevención de lavado de activos.

Para iniciar nuevas relaciones de corresponsalía, se requerirá de la aprobación de la alta gerencia.

Adicionalmente, la institución controlada deberá reglamentar la viabilidad de mantener o no cuentas de transferencias de pagos en otras plazas, especificando las condiciones para ello.

SECCION VII.- DE LA INFORMACIÓN

ARTICULO 31.- Toda institución controlada deberá dejar constancia en sus archivos y en los formularios diseñados y aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en coordinación con la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, de la información relacionada con el manejo de fondos cuya cuantía o características no guarden relación con la actividad económica de sus clientes, o cuyo origen no pueda justificarse, o sobre transacciones de sus clientes y usuarios que por su número, por las cantidades transadas o por las

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 17

características particulares de las mismas, puedan conducir razonablemente a sospechar que están usando a la institución controlada para transferir, manejar o invertir dineros o recursos provenientes de actividades ilícitas, o sobre las transacciones complejas y/o inusuales que no tengan, aparentemente, una razón económica y legal, cuyo valor sea igual o superior a los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF; o, aquellas que siendo menores a los citados umbrales, se las consideren operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; o, sobre transacciones que siendo individualmente inferiores a los umbrales de reporte establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, igualen o superen dichos umbrales dentro de un período de un mes.

Estos formularios deberán contener por lo menos:

- 31.1** Identificación, firma y dirección de la persona que físicamente realiza la transacción;
- 31.2** Identificación y dirección de la persona en nombre de la cual se realiza la transacción;
- 31.3** Identificación del beneficiario o destinatario de la transacción, si lo hubiere;
- 31.4** Número de la cuenta afectada por la transacción, si existiere;
- 31.5** Tipo de transacción de que se trate: depósitos, retiros, cobros de cheques, compra de cheques, cheques certificados, cheques de gerencia, órdenes de pago, transferencias, entre otros;
- 31.6** Identificación de la institución controlada en la que se realizó la transacción; y,
- 31.7** Fecha, lugar, hora y monto de la transacción.

Los archivos de la institución controlada en el que constará el precitado formulario con los respectivos respaldos físicos de la información, contará con requisitos de seguridad con niveles de autorización de accesos y con criterios y procesos de manejo, salvaguarda y conservación con el fin de asegurar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Las instituciones controladas mantendrán los archivos referidos en el presente artículo por seis (6) años contados desde la finalización de la última transacción o relación contractual. Dichos archivos podrán conservarse en los medios previstos en el capítulo II "Normas para la conservación de los archivos en sistemas de microfilmación, magneto-ópticos u ópticos", del título XII "De la información y publicidad", del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de esta Codificación.

ARTICULO 32.- Las instituciones controladas remitirán a la Unidad de Inteligencia Financiera los informes sobre operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, conforme al instructivo que la citada unidad dicte para el efecto.

Las instituciones controladas deben dejar constancia de cada una de las operaciones o transacciones inusuales e injustificadas detectadas, así como del responsable o responsables de su análisis y los resultados del mismo.

ARTICULO 33.- De conformidad con lo previsto en la letra g) del artículo 91 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros remitirá al Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP y a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, la información que éstos le requieran debidamente motivada y dentro del ámbito de su exclusiva competencia.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 18

SECCIÓN VIII.- DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 34.- El directorio u organismo que haga sus veces, en lo relativo a prevención de lavado de activos, tendrá, como mínimo, las siguientes funciones:

- 34.1** Emitir las políticas generales para la prevención de lavado de activos;
- 34.2** Aprobar el código de ética en relación a la prevención de lavado de activos;
- 34.3** Aprobar el manual de control interno y sus actualizaciones;
- 34.4** Designar al oficial de cumplimiento, de conformidad con las cualidades y requisitos requeridos para ocupar el cargo;
- 34.5** Aprobar el procedimiento de control para la vinculación de los clientes que por sus características, actividad, transaccionalidad, entre otros, pueda considerarse mayormente expuestos al riesgo de lavado de activos, así como definir las instancias responsables, las que deben involucrar funcionarios de alto nivel;
- 34.6** Conocer y realizar un seguimiento de las resoluciones adoptadas por el comité de cumplimiento, dejando expresa constancia en la respectiva acta;
- 34.7** Ordenar los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos;
- 34.8** Designar las instancias autorizadas para exceptuar clientes del diligenciamiento del formulario de transacciones en efectivo;
- 34.9** Designar la instancia responsable del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; y,
- 34.10** Establecer las sanciones por el incumplimiento de las medidas de prevención de lavado de activos.

Los agentes de seguros, peritos de seguros personas naturales y agencias asesoras productoras de seguros que, conforme la definición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuenten con una estructura pequeña, con o sin dependencia, se sujetaran a las normas del código de ética emitido por la compañía de seguros y reaseguros.

ARTÍCULO 35.- Las instituciones controladas contarán con un comité de cumplimiento que estará conformado de acuerdo a la estructura de cada una de éstas, pero contará como mínimo con las siguientes personas: el representante legal o su delegado, un miembro del directorio o del organismo que haga sus veces, el gerente de operaciones o su delegado, el gerente de crédito o su delegado, el auditor interno, el oficial de cumplimiento y un asesor legal.

Será presidido por el miembro del directorio u organismo que haga sus veces o su delegado y en ausencia de éste, asumirá la misma un miembro del comité de mayor jerarquía dentro del comité.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 19

El asesor legal actuará como secretario, quien elaborará y llevará las respectivas actas de las distintas sesiones.

El comité sesionará de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente la convoque por iniciativa propia o por pedido de por lo menos dos de sus miembros.

En la convocatoria constará el orden del día y se la realizará por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

El quórum para las sesiones se establecerá por lo menos con la mitad más uno de los miembros del comité.

Las decisiones se tomarán con el voto mayoritario de los miembros del comité; en caso de empate, tendrá voto dirimente el presidente.

Se exceptúa de esta disposición a los agentes de seguros, peritos de seguros personas naturales, agencias asesoras productoras de seguros y peritos de seguros que, conforme a la definición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuenten con una estructura pequeña.

ARTÍCULO 36.- El comité de cumplimiento, entre otras, tendrá las siguientes funciones:

- 36.1** Proponer al directorio u organismo que haga sus veces las políticas generales de prevención de lavado de activos;
- 36.2** Someter a aprobación del directorio u organismo que haga sus veces, el manual de control interno sobre prevención de lavado de activos y sus actualizaciones;
- 36.3** Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos que contenga el informe mensual presentado por el oficial de cumplimiento, dejando expresa constancia en la respectiva acta;
- 36.4** Recibir y analizar los informes sobre operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas reportadas por el oficial de cumplimiento, para llevarlos en forma inmediata a conocimiento del representante legal de la institución financiera, previo a su envío a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF;
- 36.5** Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al oficial de cumplimiento;
- 36.6** Emitir recomendaciones al oficial de cumplimiento sobre las políticas de prevención de lavado de activos y efectuar el seguimiento de las mismas; y,
- 36.7** Requerir al directorio u organismo que haga sus veces la imposición de sanciones por el incumplimiento de las medidas de prevención de lavado de activos, previo al proceso administrativo correspondiente.

En caso de incumplimiento de las funciones señaladas en este artículo, la Superintendencia de Bancos y Seguros sancionará a los integrantes del comité de cumplimiento sobre la base de lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en concordancia con lo establecido en el capítulo I "Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias", del título XVI "De las sanciones y de los recursos en sede administrativa" del libro I "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" esta Codificación.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 20

ARTÍCULO 37.- Las instituciones controladas de acuerdo a su estructura y necesidades, contarán con una unidad de cumplimiento cuyo responsable será el oficial de cumplimiento designado por el directorio u organismo que haga sus veces.

ARTICULO 38.- La unidad de cumplimiento, a través del oficial de cumplimiento y su personal, es la encargada de coordinar y vigilar la observancia por parte de la institución controlada de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles; y, debe depender directamente del comité de cumplimiento.

Para el cumplimiento de sus objetivos deberá contar con una estructura administrativa de apoyo independiente de cualquier área; y, recibir la colaboración de las unidades operativas, de riesgos, sistemas y auditoría interna, entre otras.

ARTICULO 39.- El oficial de cumplimiento, para su designación por parte del directorio u organismo que haga sus veces, tendrá que acreditar conocimiento y experiencia en la temática de prevención de lavado de activos; deberá ser empleado de la institución controlada, de alto nivel administrativo, tener capacidad decisoria y autonomía, de manera que pueda señalar las medidas que deban adoptarse en aplicación de los mecanismos de prevención diseñados, acogidos o requeridos a la institución.

Tratándose de un grupo financiero, una misma persona podrá ejercer el cargo de oficial de cumplimiento en una, varias o en todas las instituciones que conforman el mencionado grupo, en cuyo caso deberá ser designado por el directorio u organismo que haga sus veces de cada una de las entidades del grupo en las cuales va a desempeñarse en tal calidad.

ARTÍCULO 40.- Cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros determinare que las facultades otorgadas al oficial de cumplimiento no le permiten desarrollar de manera idónea sus funciones, exigirá de manera inmediata la adopción de las medidas correctivas necesarias.

ARTICULO 41.- Las personas que vayan a desempeñar el cargo de oficial de cumplimiento deberán ser calificadas previamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

41.1 Estar en pleno goce de sus derechos políticos;

41.2 Ser mayor de edad;

41.3 Acreditar título profesional universitario en las ramas de derecho, economía, administración de empresas, contabilidad, auditoría o carreras afines a banca y finanzas y experiencia profesional de dos (2) años, para lo cual deberán remitir copias certificadas de los títulos académicos; o, acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de seis (6) años en el área técnica u operativa de una institución controlada, para lo cual deberán remitir las certificaciones emitidas por las instituciones en las que han prestado sus servicios;

41.4 Presentar certificados notariados de haber aprobado uno o más cursos de capacitación sobre prevención de lavado de activos, dictados o aprobados por la Unidad de Inteligencia Financiera – UIF, que acrediten por lo menos noventa (90) horas de duración;

41.5 Presentar su hoja de vida profesional;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 21

- 41.6 Presentar la declaración del impuesto a la renta del año inmediato anterior;
- 41.7 Presentar el certificado de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público SENRES, que acredite que el solicitante no es funcionario ni empleado público, con excepción de los funcionarios de las instituciones financieras públicas;
- 41.8 Presentar certificado del Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas CONSEP, que acredite que el interesado no registra antecedentes por la comisión de infracciones a la Ley sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas;
- 41.9 Presentar la copia certificada de la autorización actualizada otorgada por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, en caso de que la persona cuya calificación se solicita sea extranjera;
- 41.10 Presentar una declaración juramentada de no encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones previstas en la ley para ejercer el cargo para el cual ha sido designado; y,
- 41.11 Remitir cualquier otro documento o información que la Superintendencia de Bancos y Seguros considere necesario.

La calificación se emitirá con resolución. Igual calificación requerirá quien reemplace definitivamente al oficial de cumplimiento titular.

ARTICULO 42.- No podrán calificarse como oficiales de cumplimiento las personas que se encuentren comprendidas en los siguientes casos:

- 42.1 Las que registren créditos castigados durante los últimos cinco años, en una institución del sistema financiero o sus off - shore;
- 42.2 Las que se hallen inhabilitadas para ejercer el comercio;
- 42.3 Las que a criterio de la Superintendencia de Bancos y Seguros afecten su independencia;
- 42.4 Las que sean funcionarios o empleados públicos, con excepción de las instituciones financieras públicas;
- 42.5 Las que se hallen en mora, directa o indirectamente, con las instituciones del sistema financiero o de seguros privados;
- 42.6 Las que registren multas pendientes por cheques protestados;
- 42.7 Las que sean titulares de cuentas corrientes cerradas;
- 42.8 Las personas extranjeras que no cuenten con la autorización del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, cuando fuere del caso;
- 42.9 Las que hubieren sido llamados a juicio por infracciones a la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, la Ley para Reprimir el Lavado de Activos u otras relacionadas en materia de lavado de activos;

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 22

42.10 Las que hayan recibido sentencia ejecutoriada en contra por infracciones a la Ley de Substancias Estupefacientes y Psicotrópicas, la Ley para Reprimir el Lavado de Activos u otras relacionadas en materia de lavado de activos;

42.11 Las que hubieren presentado documentación alterada o falsa, sin perjuicio de las acciones legales a las que hubiere lugar; y

42.12 Las que hayan sido descalificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el caso de que la calificación solicitada hubiere sido negada, el interesado podrá presentar nuevamente la documentación a estudio, siempre y cuando se hayan superado los impedimentos que motivaron la negativa.

El oficial de cumplimiento no podrá desempeñar ninguna otra dignidad o función en la entidad en la cual actúe, ni podrá desempeñar tales funciones u otra dignidad o función en otras entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, salvo que se trate de un grupo financiero.

En las instituciones del sistema financiero de segundo piso, el oficial de cumplimiento podrá desarrollar otra función en la entidad, preferiblemente en el área de riesgos.

Las instituciones controladas que por su estructura, por los productos que ofrece, por el nivel de captaciones y por su nivel de exposición a factores de riesgo de lavado de activos, fundamenten que las labores de oficial de cumplimiento pueden desarrollarse a medio tiempo, podrán aplicar la disposición contenida en el párrafo anterior, previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el caso de que la calificación solicitada hubiere sido negada, el interesado podrá presentar nuevamente la documentación a estudio, siempre y cuando se hayan superado los impedimentos que motivaron la negativa.

ARTICULO 43.- La Superintendencia de Bancos y Seguros mantendrá un registro de las personas calificadas como oficiales de cumplimiento.

Los oficiales de cumplimiento calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que hayan permanecido sin actividad por un período de dos o más años tendrán que rehabilitar su calificación, observando lo puntualizado en los artículos 41 y 42. Para tal efecto, se entenderá que el oficial de cumplimiento ha permanecido sin actividad, cuando no haya prestado sus servicios en una institución controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, durante el lapso de dos (2) años.

ARTICULO 44.- Los oficiales de cumplimiento, hasta el 31 de marzo de cada año, actualizarán la siguiente información:

44.1 Dirección, casilla, número telefónico, fax y dirección de correo electrónico;

44.2 Declaración del impuesto a la renta del año inmediato anterior;

44.3 Si el oficial de cumplimiento es extranjero, deberá presentar copia certificada de la autorización actualizada otorgada por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos;

44.4 Nuevos títulos académicos obtenidos y el detalle de los cursos de capacitación sobre prevención de lavado de activos efectuados en el año; y,

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 23

44.5 Listado detallado de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en las que ha ejercido funciones de oficial de cumplimiento durante el período sujeto a actualización; señalando los períodos en cada una de ellas.

ARTICULO 45.- Son funciones del oficial de cumplimiento:

45.1 Elaborar el manual de control interno sobre prevención de lavado de activos y sus actualizaciones, para conocimiento del comité de cumplimiento y su posterior aprobación por parte del directorio u organismo que haga sus veces;

45.2 Velar que el manual de control interno sobre prevención de lavado de activos y sus modificaciones se divulgue entre el personal;

45.3 Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros el manual de control interno sobre prevención de lavado de activos y sus reformas;

45.4 Remitir anualmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros el plan de trabajo, hasta el 31 de marzo de cada año, de la unidad de cumplimiento así como el informe de cumplimiento de los objetivos de la institución en materia de prevención de lavado de activos;

45.5 Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el manual de control interno;

45.6 Monitorear permanentemente las operaciones o transacciones de la institución, a fin de detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; recibir los informes de dichas transacciones, de acuerdo al mecanismo implementado por la institución en el manual de control interno; y, dejar constancia de lo actuado sobre estas transacciones;

45.7 Realizar el análisis de las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas y preparar el correspondiente informe, con los documentos de sustento, que se conservará sujeto a las seguridades previstas en este capítulo por seis (6) años;

45.8 Supervisar que las políticas y procedimientos respecto de la prevención de lavado de activos sean adecuados y se mantengan actualizados;

45.9 Coordinar los esfuerzos de monitoreo con distintas áreas, identificando las fallas en el programa de prevención de lavado de activos;

45.10 Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación;

45.11 Controlar permanentemente el cumplimiento de las políticas "Conozca a su cliente", "Conozca a su empleado", "Conozca su mercado" y "Conozca su corresponsal";

45.12 Absolver consultas del personal de la institución del sistema financiero relacionadas con la naturaleza de las transacciones frente a la actividad del cliente;

45.13 Verificar permanentemente, en coordinación con los responsables de las diferentes áreas de la institución controlada, que las transacciones que iguallen o superen los umbrales establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, cuenten con los

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 24

documentos sustentatorios que se definan en el manual de control interno; y, con la declaración de origen lícito de los recursos.

En el caso de las instituciones del sistema de seguro privado, la verificación se realizará sobre las sumas aseguradas en la toma de pólizas de personas o de propiedad que iguallen o superen los umbrales establecidos por la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF;

- 45.14** Presentar al comité de cumplimiento, mensualmente o cuando sea requerido, un informe que deberá referirse como mínimo a los resultados de los procesos de cumplimiento y actividades desarrolladas;
- 45.15** Colaborar con la instancia designada por el directorio u órgano que haga sus veces en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; y,
- 45.16** Otras que establezca la institución controlada.

ARTICULO 46.- En caso de ausencia temporal del oficial de cumplimiento, la que no podrá ser mayor de treinta (30) días, salvo casos debidamente justificados, lo reemplazará la persona designada por el comité de cumplimiento, particular que deberá ser notificado a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En caso de que la ausencia del oficial de cumplimiento sea mayor a los treinta (30) días, la institución deberá designar un nuevo oficial de cumplimiento, quien deberá someterse a la calificación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, observando lo dispuesto en los artículos 41 y 42.

ARTÍCULO 47.- Los oficiales de cumplimiento están prohibidos de:

- 47.1** Delegar el ejercicio de su cargo, salvo el caso de ausencia temporal debidamente justificada; y,
- 47.2** Revelar datos contenidos en los informes, o entregar a personas no relacionadas con las funciones de control, información alguna respecto a los negocios o asuntos de la entidad, obtenidos en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 48.- Los oficiales de cumplimiento estarán sujetos a las siguientes sanciones:

- 48.1** Sanción pecuniaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en concordancia con lo establecido en el capítulo I “Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias”, del título XVI “De las sanciones y de los recursos en sede administrativa” del libro I “Norma general para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de esta Codificación, por falta de entrega de los informes señalados en este capítulo, o de información requerida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los plazos establecidos, siempre y cuando no haya sido debida y oportunamente justificada ante el organismo de control;
- 48.2** Observación escrita por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en caso de negligencia en el desempeño de sus funciones.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 25

También habrá lugar a la observación escrita, cuando se registren tres incumplimientos injustificados dentro de un mismo periodo, en la entrega de los informes requeridos por el organismo de control;

- 48.3** Suspensión temporal en el ejercicio de sus funciones, por reiterada negligencia o incumplimiento de las normas legales y reglamentarias; o, en caso que se detectaren posteriormente una o más incompatibilidades y/o prohibiciones de las señaladas en este capítulo.

Se considerará reiterada negligencia, cuando la persona calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros haya sido observada por escrito por falta de idoneidad en la prestación de sus servicios correspondientes al mismo ejercicio económico; o, por dos o más ocasiones en un período de dos ejercicios económicos, para lo cual se tomarán en consideración los períodos en que se ha mantenido activo en la prestación del servicio de oficial de cumplimiento a instituciones controladas.

La persona a la que se la haya observado por tres ocasiones, en el lapso de un ejercicio económico, por falta de idoneidad en el desempeño de sus funciones de oficial de cumplimiento, será sancionado con la suspensión temporal o descalificación; y,

- 48.4** Descalificación, cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros comprobare que la persona no ha cumplido con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; o, por falta de veracidad en la información proporcionada; o, por incumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables a su función; o, por entrega de información adulterada o falsa.

La persona que, habiendo sido sancionada con la suspensión temporal en el ejercicio de sus funciones en entidades controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, incurriere en una infracción que amerite una nueva sanción de suspensión temporal, será descalificada.

En el evento de cumplirse lo prescrito en los numerales 48.3 y 48.4, de este artículo, la Superintendencia de Bancos y Seguros dispondrá que la institución controlada remueva de sus funciones al oficial de cumplimiento, aún antes de la expiración del respectivo contrato, sin que por tal decisión haya lugar a reclamación de ninguna clase por parte de tal persona.

De las sanciones que sean aplicadas se tomará nota al margen del registro de la persona calificada.

ARTICULO 49.- La suspensión y descalificación se emitirá mediante resolución, y la descalificación determinará que el sancionado no pueda ejercer ningún tipo de funciones en las instituciones sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTICULO 50- El período de suspensión temporal será definido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en atención a la gravedad de la falta sancionada; y, para su rehabilitación será necesario presentar los descargos correspondientes, los cuales deberán ser valorados por el organismo de control antes de otorgar una nueva calificación. Para el efecto, la Superintendencia requerirá la información que sea necesaria, de acuerdo con la causa que originó la suspensión y el tiempo de permanencia de dicha suspensión.

ARTICULO 51.- El sistema de prevención de lavado de activos implementado es responsabilidad de cada entidad y debe ser periódicamente evaluado por la auditoría interna

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 26

de la institución, sobre la base de procedimientos definidos por la entidad y aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces.

SECCION IX.- DE LA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 52.- Las instituciones controladas deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre prevención de lavado de activos dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad.

Tales programas deben cumplir, al menos, con las siguientes condiciones:

- 52.1** Periodicidad anual;
- 52.2** Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y de terceros en caso de ser procedente su contratación;
- 52.3** Ser constantemente revisados y actualizados;
- 52.4** Contar con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos; y,
- 52.5** Señalar el alcance de estos programas, los medios que se emplearán para ejecutarlos y los procedimientos que se adelantarán para evaluarlos. Los programas deben constar por escrito.

SECCIÓN X.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 53.- La Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro del ejercicio de sus atribuciones legales, podrá verificar el cumplimiento de lo prescrito en este capítulo y sancionará a sus infractores de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 y 149 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y en el capítulo séptimo de la Ley General de Seguros, según corresponda, sin perjuicio de comunicar del particular a las autoridades judiciales competentes.

ARTICULO 54.- Los auditores internos y externos están obligados a verificar, dentro del ejercicio de sus atribuciones y de las de comisario, que las instituciones controladas cumplan estrictamente con lo dispuesto en este capítulo y a informar oportunamente, tanto a los directores y administradores de la entidad como a la Superintendencia de Bancos y Seguros la existencia de irregularidades.

Los informes anuales que el auditor interno, auditor externo y comisario deben remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros, contarán con un capítulo especial referido a la prevención de lavado de activos proveniente de actividades ilícitas.

ARTICULO 55.- Los bancos privados y sociedades financieras que hagan cabeza de un grupo financiero remitirán a la Unidad de Inteligencia Financiera - UIF, la información de los clientes de sus subsidiarias y afiliadas, de acuerdo a los umbrales de reporte establecidos por la citada unidad.

ARTICULO 56.- Las medidas de prevención de lavado de activos contenidas en este capítulo serán aplicables a las subsidiarias y afiliadas de las instituciones financieras.

Junta Bancaria del Ecuador

Resolución No. JB-2008-1154

Página No 27

ARTICULO 57.- Las instituciones controladas aplicarán las disposiciones de este capítulo en lo relacionado a la prevención de lavado de activos, las que prevalecerán sobre otras que se le opongan.

ARTICULO 58.- No podrán contratarse con terceros las funciones asignadas al oficial de cumplimiento, ni aquellas relacionadas con la identificación del cliente, verificación de información, determinación del beneficiario final, obtención de información sobre el propósito y naturaleza de la relación comercial; y, la determinación y reporte de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.

ARTICULO 59.- Las instituciones controladas no deben entablar ni mantener relaciones de corresponsalía bancaria con bancos pantalla.

ARTICULO 60.- Se derogan las resoluciones No. JB-2002-495 de 25 de octubre del 2002, No. JB-2002-502 de 28 de noviembre del 2002, No. JB-2003-560 de 8 de julio del 2003, No. JB-2006-937 de 9 de noviembre del 2006, No. JB-2007-965 de 25 de enero del 2007 y No. JB-2007-993 de 12 de julio del 2007.

ARTICULO 61.- Los casos de duda, así como los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por la Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

SECCION XI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los oficiales de cumplimiento actualmente en funciones y que no se encuentren calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros deberán, en el plazo de sesenta (60) días, obtener la calificación prevista en este capítulo.

SEGUNDA.- Las normas contenidas en el presente capítulo serán aplicadas por las instituciones que conforman el sistema de seguro privado; de conformidad con el cronograma que, a este efecto, establecerá la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

ARTICULO 2.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito, Distrito Metropolitano, el diecisiete de julio del dos mil ocho.

Ing. Gloria Sabando García
PRESIDENTA DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el diecisiete de julio del dos mil ocho.

Dr. Patricio Lovato Romero
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA