



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA

**CONCILIACIÓN CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA CONFIABILIDAD
DE LA INFORMACIÓN**

TUTOR

Mgtr. GISELLA P. HUREL FRANCO

AUTOR

BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA

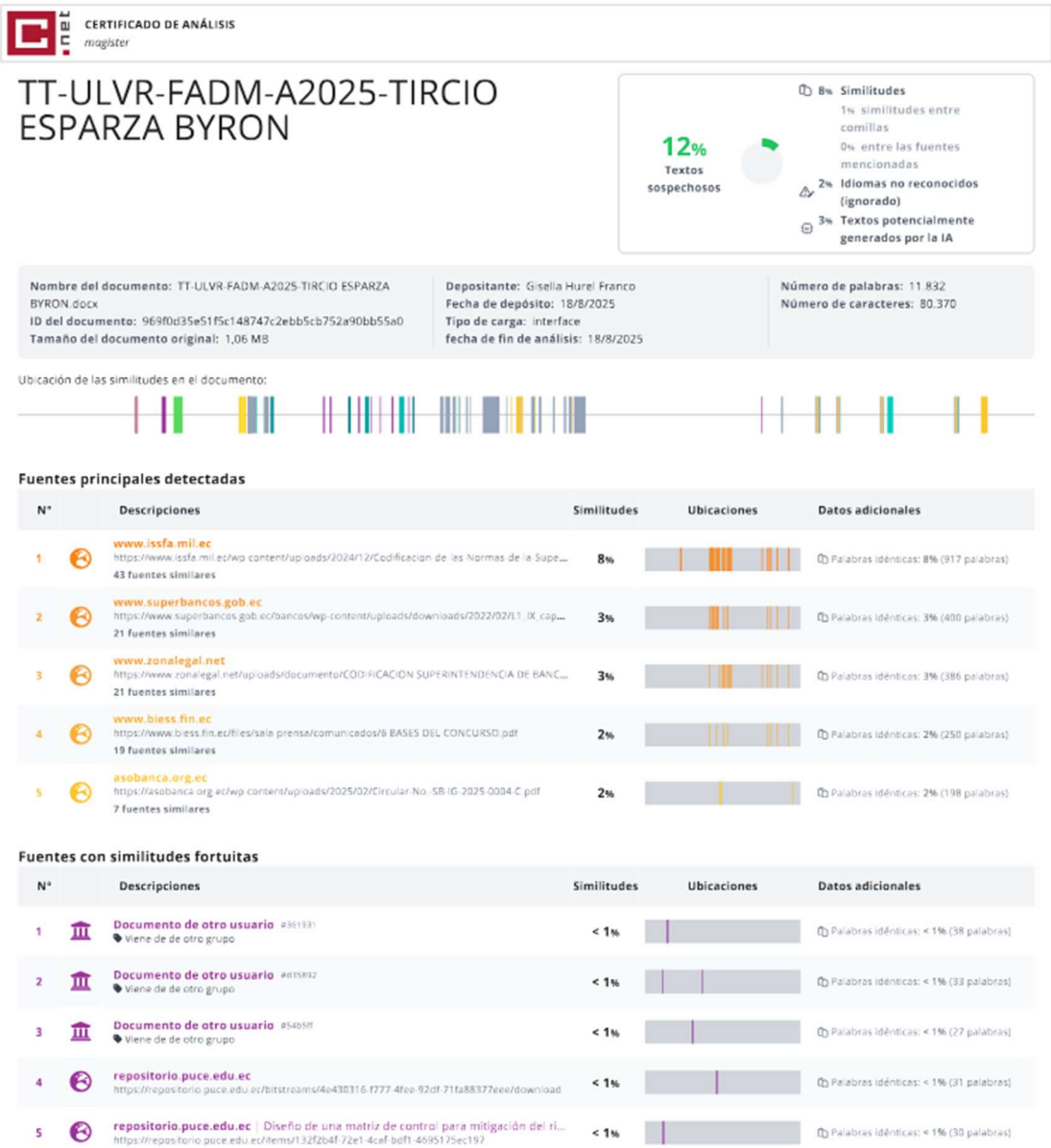
GUAYAQUIL

2025

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "Conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información"	
AUTOR/ES: Tircio Esparza Byron David	TUTOR: Mgtr. Hurel Franco Gisella Patricia
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2025	N. DE PÁGS: 79
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: administración financiera, control interno, matriz de riesgos	
RESUMEN: La presente tesis tiene como objetivo analizar el papel fundamental de la conciliación contable en el fortalecimiento de la confiabilidad de la información dentro de una institución financiera, desde la perspectiva del departamento de Control Interno de Administración de Activos y Pasivos. En un entorno altamente regulado por los entes de control, donde la precisión del registro contables es esencial para la toma de decisiones de los pilares fundamentales de la institución financiera, la conciliación contable se presenta como una herramienta clave para asegurar la integridad, exactitud, veracidad y oportunidad de los registros financiero. A través de una investigación descriptiva y exploratoria, se evalúan los procesos actuales de conciliación como monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, inversiones, tesorería, remesas familiares, cajeros automáticos, recaudaciones de servicios públicos y privados, cartera y sobregiros, sus deficiencias y su relación directa con el riesgo. Los resultados permiten proponer lineamientos que fortalezcan la gobernanza financiera y mitiguen los riesgos y disminución de pérdidas operativas. La relevancia de este estudio radica en que una conciliación contable bien implementada no solo mejora la calidad de la información financiera, sino que también fortalece la transparencia y la confianza de los stakeholders en la gestión administrativa y financiera de la organización.	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (Web):		
ADJUNTO PDF:	SI ☒	NO ☐
CONTACTO CON AUTOR/ES: Tircio Esparza Byron David	Teléfono: 0991871116	E-mail: btircioe@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MGtr. Jèssica Julieta Aroca Clavijo Teléfono 2 596500 Ext 201 correo jarocac@ulvr.edu.ec Mgtr. Martha Beatriz Hernández Armendáriz (Director de Carrera) Teléfono: 2 596500 Ext. 271 E-mail: mhernandeza@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

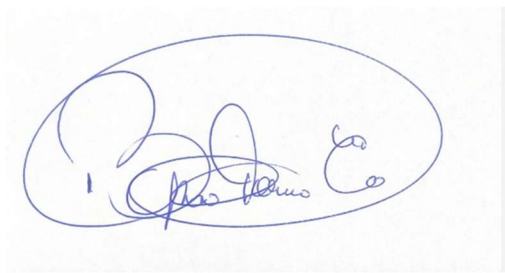


DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, “Conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información” corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA

C.I. 0925478935

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación “Conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: “Conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información”, presentado por el (los) estudiante (s) BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA como requisito previo, para optar al Título de INGENIERÍA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

MGtr. GISELLA PATRICIA HUREL FRANCO

C.C. 0916615487

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental en este camino. A mi familia, por su amor incondicional, paciencia y constante apoyo; ustedes han sido la inspiración.

BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar esta etapa.

A mi esposa, por su amor incondicional, paciencia y constante apoyo en cada momento de este camino. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mi hijo, fuente de inspiración y motivo de superación diaria. Que este logro sea un ejemplo de que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A mis fieles compañeros de cuatro patas, por su compañía silenciosa pero reconfortante en largas noches de estudio.

A mi familia, por su respaldo, consejos y por enseñarme el valor del compromiso y la responsabilidad. Este logro también es suyo.

Con todo mi cariño y gratitud.

BYRON DAVID TIRCIO ESPARZA

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo analizar el papel fundamental de la conciliación contable en el fortalecimiento de la confiabilidad de la información dentro de una institución financiera, desde la perspectiva del departamento de Control Interno de Administración de Activos y Pasivos. En un entorno altamente regulado por los entes de control, donde la precisión del registro contables es esencial para la toma de decisiones de los pilares fundamentales de la institución financiera, la conciliación contable se presenta como una herramienta clave para asegurar la integridad, exactitud, veracidad y oportunidad de los registros financiero. A través de una investigación descriptiva y exploratoria, se evalúan los procesos actuales de conciliación como monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, inversiones, tesorería, remesas familiares, cajeros automáticos, recaudaciones y cartera. En base a las entrevistas semiestructuradas de los componentes según Modelo COSO permitieron evidenciar sus deficiencias y su relación directa con un nivel de riesgo del 28% correlación a su nivel de confianza alto con un 72% y así proponer lineamientos que fortalezcan la gobernanza financiera y mitiguen los riesgos y disminución de pérdidas operativas.

La relevancia de este estudio radica en que una conciliación contable bien implementada no solo mejora la calidad de la información financiera, sino que también fortalece la transparencia y la confianza de los stakeholders en la gestión administrativa y financiera de la organización.

Palabras claves: Administración financiera, Auditoría de gestión, Auditoría Financiera, Gestión de riesgo

ABSTRACT

This thesis aims to analyze the fundamental role of accounting reconciliation in strengthening the reliability of information within a financial institution, from the perspective of the Internal Control Department of Asset and Liability Management. In a highly regulated environment governed by oversight entities, where the accuracy of accounting records is essential for decision-making by the institution's key stakeholders, accounting reconciliation emerges as a key tool to ensure the integrity, accuracy, truthfulness, and timeliness of financial records. Through a descriptive and exploratory investigation, current reconciliation processes are evaluated, including monetary transactions, credit cards, debit cards, investments, treasury, family remittances, ATMs, collections, and loan portfolios. Based on semi-structured interviews aligned with the COSO Model components, deficiencies were identified and directly correlated with a risk level of 28%, and a high confidence level of 72%. These findings support the proposal of guidelines to strengthen financial governance, mitigate risks, and reduce operational losses. The relevance of this study lies in the fact that a well-implemented accounting reconciliation not only improves the quality of financial information but also enhances transparency and stakeholder trust in the organization's administrative and financial management.

Keywords: Financial Management, Management Audit, Financial Audit, Risk Management

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ENFOQUE DE LA PROPUESTA	2
1.1. Tema:.....	2
1.2. Planteamiento del Problema:.....	2
1.3. Formulación del Problema:	3
1.4. Objetivo General	3
1.5. Objetivos Específicos.....	4
1.6. Idea por defender.....	4
1.7. Línea de Investigación Institucional / Facultad.....	4
CAPÍTULO II	5
MARCO REFERENCIAL.....	5
2.1. Marco Teórico:	5
2.1.1. Antecedes de la investigación	5
2.1.2 Bases Teóricas	6
2.2 Marco Legal:	18
2.2.2 Normas Internacionales	18
2.2.1 Normas Nacionales	20
CAPÍTULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1 Enfoque de la investigación:	28
3.2 Alcance de la investigación:.....	29
3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos	29
3.4 Población y muestra	32
CAPÍTULO IV	34
INFORME.....	34
4.1 Presentación y análisis de resultados	34
4.2 Análisis General de los componentes del Modelo COSO	51
4.3 Plan de riesgos y mitigación	52
4.4 Hallazgos clave de los componentes Modelo COSO.....	57
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes COSO	34
Tabla 2 Ambiente de Control Interno.....	35
Tabla 3 Evaluación de Riesgos	36
Tabla 4 Actividades de Control	38
Tabla 5 Información y comunicación	39
Tabla 6 Monitoreo	40
Tabla 7 Riesgos – Plan de Mitigación	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo COSO	14
Figura 2 Componentes Modelo COSO.....	17
Figura 3 Evaluación Ambiente de Control Interno	42
Figura 4 Evaluación de Riesgos.....	43
Figura 5 Actividades de Control	44
Figura 6 Evaluación Formato	45
Figura 7 Información y Comunicación	46
Figura 8 Monitoreo	48
Figura 9 Resoluciones Superintendencia de Bancos.....	49
Figura 10 Circulares Superintendencia de Bancos	50
Figura 11 Análisis del entorno	51
Figura 12 Matriz de riesgo.....	53
Figura 13 Informe de conciliación cuentas contables.....	61
Figura 14 Ruta de informe conciliación de cuentas contables	62

INTRODUCCIÓN

El enfoque del trabajo de titulación es analizar el impacto de los procesos de conciliación contable del departamento de Control Interno de Administración de Activos y Pasivos en base a la calidad y confiabilidad de la información financiera en una institución específica, considerando el control como la premisa principal del registro contable diario y no solo que contribuya al cumplimiento ante los entes de control, sino como el pilar principal de la gestión de riesgo, la transparencia financiera y la toma de decisiones basadas en datos financieros.

Estudiar su impacto desde el enfoque de control interno permite identificar mejoras operativas y de negocio que también contribuyen al reporte transparente hacia los entes de control.

La investigación se desarrolló en el departamento de Administración de Activos y Pasivos en conjunto con los asistentes, y así identificar el incremento de la probabilidad de errores humanos u omisiones. En este contexto, la conciliación contable de los procesos operativos se realiza de forma esporádica, sin procedimientos estandarizados ni supervisión adecuada.

El estudio permitirá identificar las principales debilidades en los procesos de conciliación contable, evaluar sus repercusiones en la información y proponer lineamientos de mejora desde un enfoque preventivo y correctivo. De este modo, se busca aportar en la disminución de pérdidas y errores operativos por omisión o desconocimiento de los procesos.

La problemática analizada se manifiesta, principalmente, en la falta de controles internos efectivos, errores recurrentes en la contabilización de transacciones, y desfases entre la contabilidad y los saldos diarios. Estas características evidencian la importancia de establecer mecanismos adecuados de conciliación para garantizar que la información contable sea veraz, oportuna y útil.

Con este trabajo de investigación se pretende con un plan de mitigación de la actualización de los procedimientos y guías operativas por los diferentes productos y así cumplir con la codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y que las estructuras enviadas al ente de control su información sea confiable y transparente.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1. Tema:

“Conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información”.

1.2. Planteamiento del Problema:

En la práctica, muchas instituciones financieras presentan deficiencias importantes en las diferentes áreas que la conforman como conciliaciones efectuadas de manera parcial o tardía procedimientos manuales propensos al error u omisión de un humano, falta de seguimiento por parte del Departamento de Control Interno y los dueños de los procesos, y ausencia de indicadores que midan la efectividad del proceso, lo cual genera información financiera desactualizada, inconsistente o poco confiable, lo que limita la capacidad de la institución para cumplir con sus objetivos financieros y normativos.

El control interno en la conciliación contable de los diferentes procesos como monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, depósitos a plazo, remesas familiares, tesorería, cajeros automáticos, recaudaciones de servicios públicos y privados, cartera y sobregiros de la institución financiera constituye un mecanismo esencial dentro de la gestión financiera con el fin de garantizar la veracidad en los registros de los saldos contables con su respectivo auxiliar, considerando que el origen transaccional, es decir, cumpla con su flujo operativo.

Según un estudio de FasterCapital (2025): Más del 60% de las empresas pequeñas y medianas presentan inconsistencias en sus conciliaciones contables, lo que genera riesgos de fraude, errores en los estados financieros y pérdida de confianza por parte de los stakeholders. Además, se estima que una conciliación deficiente puede afectar hasta un 15% del total de los activos reportados, comprometiendo la integridad de los informes. (pág. 1)

Las instituciones financieras tienen como mayor responsabilidad cumplir con lo otorgado por los entes de control que radica en la seguridad financiera y contable de la institución, por ello, el análisis del riesgo en los procesos de conciliaciones contables y estructuras a entes de control es un papel fundamental en los requerimientos que exigen las entidades de control como la Superintendencia de Bancos, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, entre otras con el fin de garantizar la transparencia de la información.

En base al control interno y análisis del riesgo nace la necesidad de fomentar un control permanente, eficaz y transparente en la institución financiera, ante todo salvaguardar el riesgo operacional con una mínima posibilidad de pérdidas derivadas de procesos internos inadecuados o fallidos.

Las conciliaciones contables y envío de estructuras a entes de control son procesos susceptibles a errores humanos, fallas tecnológicas u omisiones que pueden impactar gravemente la veracidad de la presentación de los estados financieros y reputación institucional, inclusive afectación directa hacia los clientes.

En la evaluación de la institución financiera, se identifica la falta de control, procesos estandarizados y poco seguimiento de las partidas pendientes por los diferentes productos inclusive el proceso operativo que se ejecuta muchas veces genera inconsistencia por falta de conocimiento u omisión, considerando que estas deficiencias comprometen la confiabilidad y la transparencia de información ante los entes de control.

1.3. Formulación del Problema:

¿Cómo impacta la conciliación contable en la confiabilidad de la información?

1.4. Objetivo General

Evaluar la conciliación contable de los procesos operativos y su impacto en la confiabilidad de la información.

1.5. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la conciliación contable de los procesos operativos y la confiabilidad de la información.
- Diagnosticar la conciliación contable de los procesos operativos y la confiabilidad de la información en la institución financiera.
- Proponer medidas de mitigación de los riesgos detectados y mejorar los procesos contables.

1.6. Idea por defender

La conciliación contable de los procesos operativos y su impacto en la confiabilidad de la información.

1.7. Línea de Investigación Institucional / Facultad

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico:

2.1.1. Antecedes de la investigación

Experiencia a nivel regional

Según Calvo y Calvo (2025), la regulación y supervisión bancaria han mejorado sustancialmente en Colombia desde la crisis financiera de fines de la década de 1990.

Las mejoras regulatorias en curso están alineando a Colombia con los estándares internacionales y proporcionarán a la autoridad bancaria colombiana, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), buenas herramientas para identificar problemas en etapas tempranas, asegurando que los bancos tomen medidas correctivas oportunas. El regulador tiene una amplia cobertura y una supervisión bastante efectiva. Las autoridades han desarrollado aún más el régimen de resolución, los estándares de suscripción, el gobierno corporativo, así como las medidas de transparencia, capitalización, fondeo y liquidez. Las regulaciones también tienen límites sobre las exposiciones a moneda extranjera, las transacciones con partes relacionadas y las concentraciones en un solo cliente. (pág. 5)

Las autoridades financieras y los bancos colombianos están cada vez más conscientes de los riesgos emergentes. Esto es particularmente cierto a medida que los bancos amplían sus productos y transacciones a través de plataformas digitales, lo que aumenta su exposición a amenazas de seguridad cibernética. En consecuencia, tanto los reguladores como los bancos están prestando mayor atención a este riesgo. Las instituciones financieras colombianas están implementando sistemas para gestionar los riesgos de seguridad cibernética en línea con los estándares regulatorios, incluyendo informes completos, estrategias bien definidas y planes de contingencia. (pág. 10)

Experiencia a nivel local

Según (Velastegui, 2022), en la actualidad, toda actividad económica está expuesta al riesgo operativo, el cual surge de las decisiones cotidianas que se toman dentro de las organizaciones. Por ello, identificar, evaluar y mitigar este tipo de riesgo se convierte en un componente esencial para impulsar mejoras en la gestión empresarial orientadas a la eficiencia y al desempeño responsable. En medio de la globalización de los últimos diez años, el avance tecnológico y la aparición de nuevos instrumentos financieros han transformado profundamente el sector financiero. Frente a este entorno dinámico y complejo, una gestión de riesgos adecuada se posiciona como una herramienta estratégica para alcanzar el éxito en la administración financiera, siendo el riesgo operativo uno de los principales aspectos a controlar. (págs. 6-10)

Dado lo expuesto por Velastegui (2022), en el trabajo de investigación Diseño de una matriz de control para mitigación del riesgo operacional en entidades financieras con el fin de establecer una herramienta que sirva de instrumento para el adecuado manejo del riesgo operacional. (págs. 6-10)

En su estudio de Sánchez et al. (2023), sobre conciliación contable y fiscal en empresas ecuatorianas, evidencian que la falta de procedimientos estandarizados genera errores en la determinación del impuesto a la renta y afecta la calidad de los estados financieros. (pág. 10)

En una tesis de la ULVR según Gómez et al. (2025), se estudia cómo el control interno contable incide directamente en la calidad de la información financiera, resaltando la conciliación como herramienta clave para la veracidad de los registros.

2.1.2 Bases Teóricas

Conciliación contable o financiera

Obando (2020) menciona que la conciliación contable o financiera se define: La conciliación contable o financiera tiene como objetivo garantizar la integridad de la información contable de diferentes rubros como cuentas de bancos o inversiones financieras, esto incluye también las demás, por ejemplo, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, pasivos. Se trata de un proceso interno a través del que se realizan las

verificaciones que permiten saber si se ha estado llevando la contabilización transparente de los procesos. (pág. 12)

La conciliación de cualquier cuenta contable Obando (2020) indica que es el ajuste de su saldo contable con respecto a su saldo real, la finalidad de las conciliaciones es garantizar la integridad de la información contable de las diferentes partidas contables. (pág. 13)

Características de la Información Financiera

Según Pérez et al. (2019), la información financiera se considera confiable cuando representa fielmente los hechos económicos ocurridos, como transacciones y eventos internos, y permite a los usuarios tomar decisiones informadas. Para lograr esta confiabilidad, debe ser verificable, imparcial, completa y coherente con la realidad que pretende reflejar los siguientes puntos:

Relevancia

Según Dávila et al. (2021), consideran relevante la información financiera cuando:

- Puede afectar las decisiones de quienes la utilizan, especialmente si permite anticipar resultados futuros o verificar estimaciones previas.
- Su valor predictivo radica en su utilidad para proyectar escenarios, mientras que el valor confirmatorio se refiere a su capacidad para validar juicios anteriores.

Verificabilidad

Dávila et al. (2021), indican que la verificabilidad de la información debe representar fielmente los fenómenos económicos, la cual puede ser directa o indirecta. A continuación, una breve definición:

- Indica que la verificación directa significa comprobar un importe u otra representación mediante la observación directa, por ejemplo, contando efectivo.

- Por otro lado, la verificación indirecta significa comprobar los datos de entrada de un modelo, fórmulas u otra técnica, y recalcular el resultado utilizando la misma metodología.

Proceso de conciliación

Según Gamboa et al. (2024), detallan al proceso de conciliación en los siguientes puntos:

Identificación de diferencias:

Estas diferencias pueden darse por errores en la contabilidad, errores bancarios, cheques no cobrados, cheques rebotados, depósitos no registrados, entre otros.

Ajustes:

Una vez determinada la causa se realizan ajustes en los registros internos de la empresa para reflejar con precisión las transacciones bancarias. Estos ajustes pueden incluir la corrección de errores, la adición o eliminación de transacciones faltantes y la eliminación de duplicados.

Obtención de los datos bancario:

Es exigir a la entidad financiera se expida el extracto de la cuenta de manera oportuna, que contiene información sobre todas las transacciones realizadas en la cuenta bancaria durante un periodo específico.

Comparación de registros:

Se obtiene el libro auxiliar interno empresarial de la cuenta, y se procede a comparar estas anotaciones internas con los datos del extracto bancario. Incluye la verificación de los depósitos, débitos y créditos por cualquier servicio y otros movimientos.

Conciliación final:

Todo el trabajo se evidencia mediante el documento llamado conciliación bancaria, allí se muestran la coincidencia de los saldos y se dan los sustentos en caso de persistir alguna diferencia. Este documento se atesta como prueba de control.

Impacto de la conciliación en la toma de decisiones

Auditool (2024), hace referencia a la gestión deficiente de las conciliaciones contables puede comprometer la veracidad de los estados financieros. Existen señales comunes que evidencian este tipo de problemas, entre ellas: (pág. 1)

- Partidas conciliatorias con más de tres días de antigüedad, lo que revela retrasos en la ejecución de los ajustes correspondientes.
- Conflictos en la segregación de funciones, especialmente cuando la misma persona que elabora la conciliación tiene acceso para modificar fuentes de información, lo que incrementa el riesgo de fraude.
- Impactos relevantes en las cifras financieras, ya que partidas importantes que afectan rubros como ingresos o cuentas por cobrar deben ser evaluadas con rigor.
- Ausencia de revisión por parte de niveles jerárquicos superiores, lo que puede permitir que errores o irregularidades pasen inadvertidos.

Control Interno

Es trascendente recalcar que el control interno no puede predecir la ocurrencia de fraudes del futuro por decisiones erróneas, factores internos y externos nocivos e inesperados, crisis económicas y otros eventos; por cuanto, el cumplimiento de los objetivos de control interno se logra a través de la supervisión de actividades cotidianas de manera oportuna e incentivando al personal a acatar todas las disposiciones emitidas. (Paredes, 2024, pág. 33) En el departamento de Administración de Activos y Pasivos, se hace mucho énfasis con respecto al cumplimiento diario de la conciliación contable sobre todo en cierre de mes ya que una mala afectación ya sea contable en los auxiliares tiene afectación directa a las estructuras que serán enviadas a ente de control.

Control Interno Contable

“Los controles contables están orientados a garantizar la seguridad de los activos y la fiabilidad de la información. Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos para garantizar lo señalado.” (Manso, 2022, pág. 37)

Teorías sobre gestión de riesgos

Cajamarca (2022), la gestión del riesgo es administrar en función a los diversos procesos para mitigarlo y controlarlo, y alcanzar los objetivos estratégicos sin perder las oportunidades, para ello requiere una evaluación a nivel: estratégico, operativo y de proyectos. El nivel estratégico consiste en la toma de decisiones, precisamente en la formulación y aplicación de una estrategia que presenta mayor incertidumbre y puede acarrear consecuencias financieras, reputacionales y operativas. (pág. 1)

Riesgo Operativo

La Superintendencia de Bancos (2023), conceptualiza al riesgo operativo como la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. (pág. 1)

Según (Superintendencia de Bancos, 2023), incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistémicos y de reputación. Agrupa una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses. (pág. 1)

Indicadores de riesgo operativo

Son indicadores que permiten identificar de forma temprana la tendencia latente del comportamiento de los riesgos operativos de la institución financiera y así detectar señales del incremento de los factores de riesgo como base fundamental para la definición de las medidas de mitigación de riesgos. Sin duda alguna, el seguimiento de los indicadores asociados a los riesgos claves permite evaluar estadísticamente de manera significativa el impacto potencial de los riesgos.

Matriz de control de riesgo operativo

Velastegui (2022), sin duda la aplicación de una herramienta de control y gestión en medio de una empresa constituye una pieza primordial y este es el caso de la denominada matriz de riesgo, utilizada normalmente para determinar las actividades más relevantes dentro de una institución, la clase y el nivel de impacto de

riesgos inherentes a los mismos, así como cada uno de los factores externos e internos relacionados.

La Superintendencia de Bancos (2021), indica que a partir del instructivo de Reporte de matriz de riesgos ARLAFDT, para el reporte de la información solicitada en la circular de referencia, a continuación, se expone un breve instructivo a efecto de llenar adecuadamente la matriz ARLAFDT, la cual deberá ser remitida en un archivo de formato Excel:

Asana (2025), define a una matriz de riesgos es una herramienta de análisis de riesgos que sirve para evaluar la probabilidad y la gravedad del riesgo durante el proceso de planificación del proyecto. Una vez que hayas evaluado la probabilidad y la gravedad de cada riesgo, puedes ubicarlos en la matriz para calcular la calificación del impacto de cada riesgo. Estas calificaciones ayudarán a tu equipo a determinar que prioridad asignar a los riesgos del proyecto y a gestionarlos de manera efectiva.

Administración y Valoración del Riesgo

(Control Interno en Entidades Financieras: Un Modelo de Gestión de Riesgo, 2024) La institución deberá evaluar la gravedad del riesgo y una vez efectuado el proceso de identificación de los riesgos, se evaluará la severidad del riesgo mediante una matriz de riesgos propuesta con la metodología definida de COSO cinco niveles de probabilidad e impacto, las cuales se asignan variables con variables cualitativas y cuantitativas, determinación del impacto, probabilidad y establecimiento del nivel de riesgo. (pág. 1)

Las medidas de mitigación del riesgo

Aceptar

- Se acepta la gravedad del riesgo en el marco de la definición del su nivel de apetito del riesgo.

Evitar

- Se adoptan medidas para minimizar la afectación del riesgo.

Perseguir

- Se adoptan medidas que generen un mayor nivel de utilidad para la institución y esto significara una mayor aceptación del riesgo.

Reducir

- Son las medidas para reducir la gravedad del riesgo

Compartir

- Son medidas para disminuir el impacto del riesgo, se puede transferir o compartir parte del riesgo.

Riesgo Financiero

(Cruz, 2025), hace relación al riesgo financiero como la posibilidad de que una entidad, ya sea un individuo, una empresa o una institución financiera, experimente pérdidas debido a factores que afectan negativamente el valor de sus activos o la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras. Estos riesgos pueden surgir de diversas fuentes y manifestarse de diferentes maneras, lo que requiere una comprensión profunda y un enfoque sistemático para su gestión. (págs. 5-20)

Riesgo Operacional en empresas

Según (Cruz, 2025), el riesgo operacional se refiere a pérdidas derivadas de fallos en procesos internos, errores humanos, tecnología o eventos externos.

Un banco que sufre una caída en sus sistemas de pago por una actualización defectuosa pierde millones en transacciones fallidas.

Errores humanos

- Fallos en la ejecución de tareas, fraude interno.

Tecnología y sistemas

- Ciberataques, fallos de software, cortes de servicio.

Procesos internos ineficientes

- Mala gestión de datos, procesos burocráticos ineficientes.

Factores externos

- Desastres naturales, crisis económicas, pandemias, inseguridad.

Tipos de riesgo operacional

Fraude interno

- Robo de activos por empleados, manipulación de registros

Fraude externo

- Ciberataques, suplantación de identidad, fraudes en pagos

Fallas en procesos internos

- Errores en facturación, deficiencias en la gestión de documentos

Riesgos tecnológicos

- Hackeos, fallos de software, ataques de ransomware.

Riesgos relacionados con clientes y productos

- Mala asesoría financiera, incumplimiento de normativas

Los principales métodos de evaluación del riesgo operacional son los siguientes:

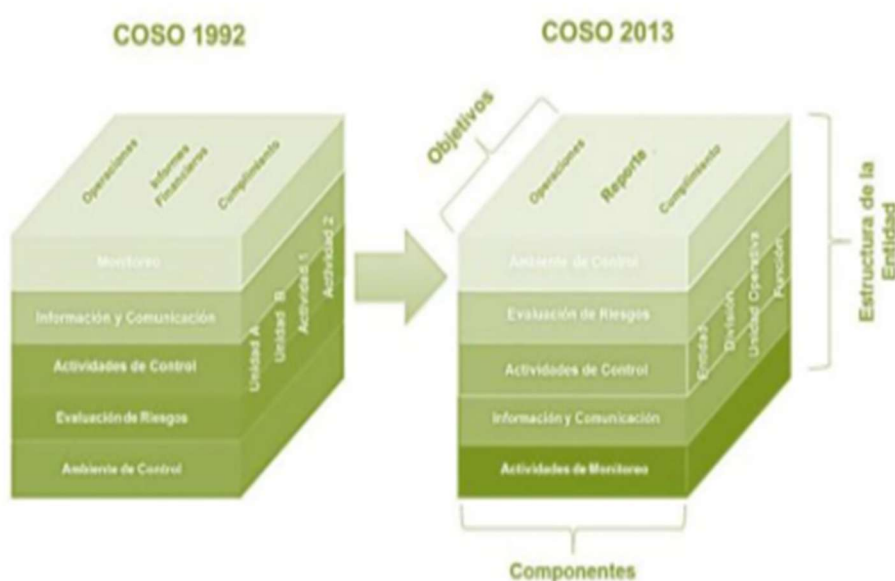
- **Indicadores claves de riesgo (KRI):** seguimiento de métricas de desempeño y errores operativos.
- **Análisis de escenarios:** simulación de posibles eventos adversos y su impacto.
- **Pérdidas históricas:** evaluación de eventos pasados para estimar riesgos futuros.

Teoría del control interno

El Modelo COSO es un marco de referencia para la gestión de riesgos y control interno. No hay una versión específica llamada COSO 2025, pero el modelo ha evolucionado y se actualiza constantemente para adaptarse a las necesidades cambiantes de las organizaciones. (Rodríguez, 2025) El marco COSO se centra en cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

(Proaño Altamirano, 2024), indica que Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) se crea en 1985, con la finalidad de desarrollar pautas para evaluar el sistema de control interno, la gestión del riesgo y hacer frente al fraude, convirtiéndose en un referente para los administradores de riesgo en las instituciones.

Figura 1 Modelo COSO



Fuente: Proaño (2024)

Elaborado por: Tircio (2025)

En el año 1992 se publicó el primer modelo para la evaluación del control interno, con sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo. (Proaño Altamirano, 2024)

La actualización del macro de referencia de evaluación de control interno se realiza por parte de COSO en el año 2013, el cual se añaden los 17 principios y puntos de enfoque, se hace referencia a los reportes no financieros (cambios en el entorno), en este modelo nace la referencia al riesgo de fraude.

Beneficios del Modelo COSO:

- Mejora la gestión de riesgos: Ayuda a las organizaciones a comprender mejor los riesgos y a implementar estrategias para gestionarlos de manera efectiva.
- Fortalece las debilidades y amenazas dentro de los procesos.
- Incentiva a la transparencia de la información hacia los entes de control.
- La información relevante y oportuna ayuda a la toma de decisiones.
- Las normativas y resoluciones expuesta por los entes de control serán cumplidas según lo establecido en los oficios.

Componentes del Control Interno COSO

Según Proaño Altamirano (2024), a nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del Control Interno COSO, de sus cinco componentes. Estos son: (pág. 15)

- Ambiente de control
- Evaluación de los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Ambiente de Control:

Se define como un conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad, desde la perspectiva del Control Interno.

Evaluación de los riesgos:

El control interno se ha diseñado esencialmente para evitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones.

Actividades de control:

Se identifican y evalúan los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de negocio.

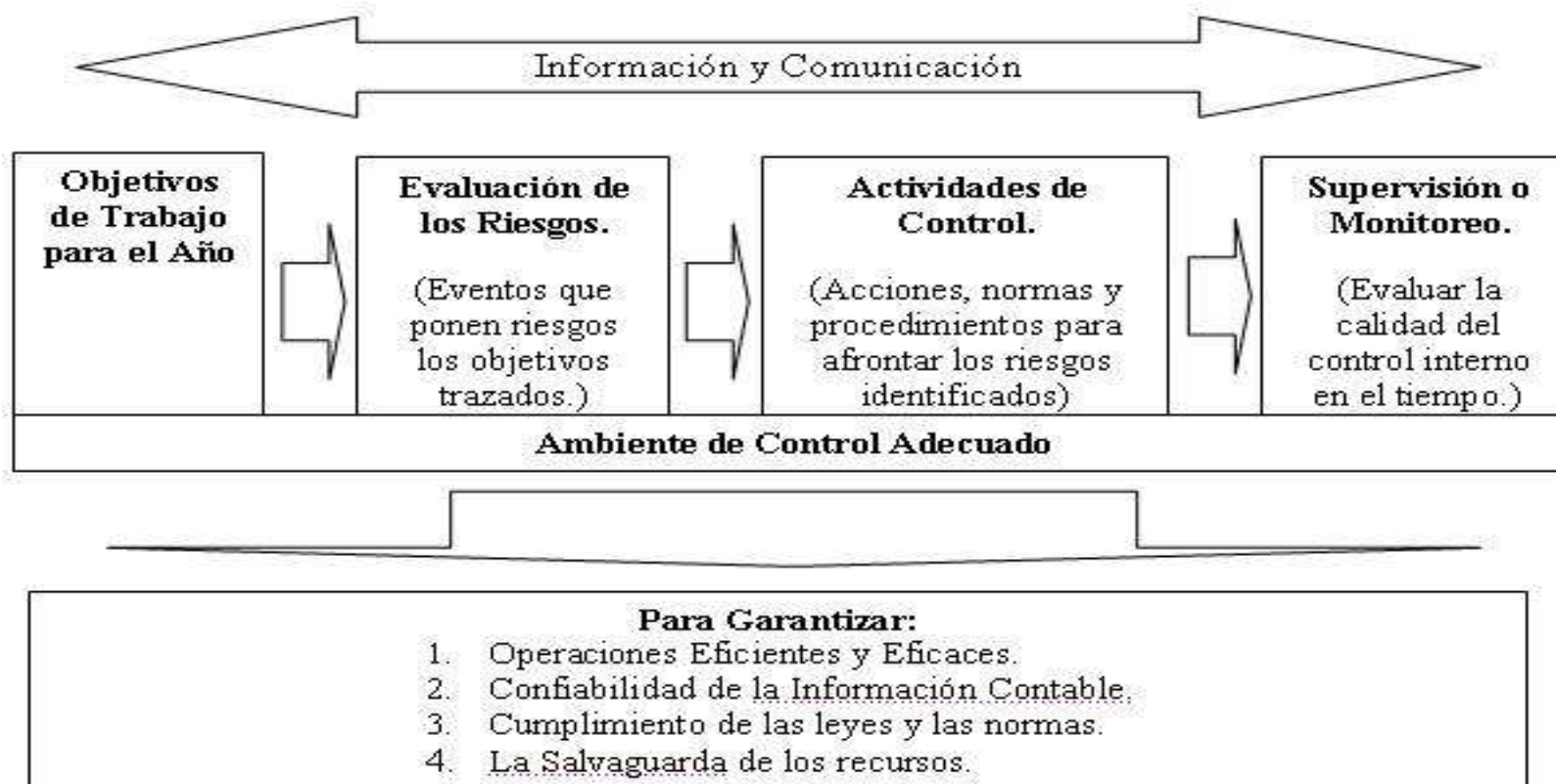
Información y comunicación:

Proceso continuo de obtención e intercambio de información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de los niveles de la organización.

Monitoreo:

Es el proceso mediante el cual una organización evalúa si los controles internos están funcionando como se espera y si se están aplicando de manera efectiva. Este componente ayuda a identificar deficiencias y a tomar acciones correctivas oportunas.

Figura 2 Componentes Modelo COSO



Fuente: Proaño (2024)
Elaborado por: Tircio (2025)

2.2 Marco Legal:

2.2.2 Normas Internacionales

Ramos (2020), en el Manual de Auditoría de Estados Financieros en NIIF indica que en la aplicación práctica que las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor las cuales son emitidas por el IFAC, para desarrollar y emitir normas de auditoría. (págs. 1-580)

Evaluación de riesgo

La NIIF hace referencia de considerar el tipo de incorrecciones materiales a causa de fraude o error que pueden presentar los estados financieros, sin embargo, como auditor se debe evaluar si existen factores de riesgo de fraude que sugieren la posibilidad de fraude de cualquier índole. Por ello, todo factor de riesgo identificado debe ser documentado y valorado mediante el conocimiento de la entidad y su entorno.

Según la NIA 400, de evaluación de riesgo y control interno bajo esta normativa se detalla a continuación los tipos de riesgos:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de detección

Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de Estados Financieros

Objetivo

En la (NIC 1, s.f.), se establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, y así asegurar que los mismos sean comparables versus los periodos anteriores.

Alcance

La (NIC 1, s.f.) tiene como alcance los siguientes puntos:

- Preparar y presentar los estados financieros conforme a las Normas Internacionales.
- Establecer requerimientos de conocimiento, medición e información a revelar para las transacciones.
- Presentar los estados financieros como los define la NIC 27.

Uno de los conceptos importantes a mencionar de acuerdo con la (NIC 1, s.f.) la cual define a:

Materialidad

Según la (NIC 1, s.f.), las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales o tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios sobre la base de los estados financieros.

La materialidad o importancia relativa depende de la magnitud y la naturaleza de la omisión o inexactitud, juzgada en función de las circunstancias particulares en que se hayan producido.

Estados Financieros

Según la (NIC 1, s.f.), constituye una representación estructurada de la situación y rendimiento financieros de la institución financiera y así suministrar información acerca de la institución financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad y esto sea útil para la toma de decisiones.

Los elementos que componen los estados financieros y se evalúan son los siguientes:

- Activos
- Pasivos

- Patrimonio
- Ingresos
- Gastos
- Aportaciones de propietarios
- Flujos de efectivo

Compensación

De acuerdo con la (NIC 1, s.f.), una entidad no compensará activos con pasivos o ingresos con gastos a menos que así lo requiera o permita una NIIF.

2.2.1 Normas Nacionales

Las instituciones financieras tienen un régimen exclusivo como instrumentación que regula los sistemas monetario y financiero del Ecuador, estableciendo políticas, regulaciones y supervisión para garantizar la estabilidad y transparencia en el sistema.

Código Orgánico Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario y Financiero, siendo este el pilar fundamental de la supervisión y redención de cuentas del sistema monetario y financiero.

Este cuerpo legal define las políticas, reglas, mecanismos de supervisión, control y transparencia que regulan el sistema monetario y financiero, así como los sectores de valores y seguros, sus operaciones y la interacción con los usuarios.

- Impulsar la creación de empleo, el desarrollo económico y una distribución equitativa de la riqueza.
- Garantizar que las actividades monetarias, financieras, bursátiles y aseguradoras se desarrollen de forma coherente y articulada.
- Mantener adecuados niveles de liquidez en la economía para apoyar el cumplimiento del plan económico nacional.

- Promover la estabilidad del sistema financiero y de los sectores de seguros y valores, asegurando que las entidades involucradas cumplan con sus responsabilidades.
- Disminuir los riesgos que afectan al sistema en su conjunto y suavizar las variaciones económicas.
- Salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios financieros, bursátiles y de seguros.
- Avanzar en la consolidación de un sistema económico basado en principios sociales y solidarios, centrado en el bienestar humano.
- Reforzar la participación estratégica del país en el ámbito regional e internacional.
- Apoyar y estimular a las organizaciones que forman parte de la Economía Popular y Solidaria.
- Facilitar el acceso al crédito para personas en situación de movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otros grupos prioritarios.

Capítulo V: Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo.

Dentro del detalle histórico de las resoluciones expedidas en el título IX, donde indica en el Libro I de Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado, en este marco hace referencia a la administración del riesgo operativo siendo la responsabilidad del órgano de gobierno y de los comités relacionados de las entidades controladas.

Entre los conceptos más relevantes que hace mención el artículo I en relación con el control interno son los siguientes:

Capacidad al riesgo operativo

La Superintendencia de Bancos (s.f), “Es el nivel máximo de riesgo operativo que la entidad financiera puede soportar sin que interfiera en la continuidad de las operaciones de la institución financiera.” (pág. 2)

Cumplimiento

La Superintendencia de Bancos (s.f), hace referencia a la observancia y aplicación de las leyes, reglamentos y demás normativa, así como los acuerdos contractuales en los procesos, actividades y operaciones a los que las entidades están sujetas, sobre todo ante el envío de estructuras al ente de control. (pág. 2)

Evento de riesgo operativo

La Superintendencia de Bancos (s.f), indica que deriva las posibles pérdidas para las entidades controladas, originado por fallas o insuficiencias en los factores de riesgo operativo. (pág. 2)

Perfil de Riesgo Operativo

Es el nivel del riesgo de la entidad que refleja la naturaleza y magnitud de los riesgos operativos a los que está expuesto. (pág. 3)

En el artículo 3, se hace mención para los efectos de la norma, al riesgo operativo como la posibilidad que se registren perdidas por eventos o inconsistencias por fallas o insuficiencias en los eventos internos o externos. Por otro lado, el riesgo operativo no solo convalence el riesgo legal, sino a su vez excluye el riesgo sistemático, estratégicos y de reputación ante el entorno. (pág. 3)

En el artículo 4, del marco de la administración integral de riesgos, se correlaciona al apetito y tolerancia de riesgo definidos por la institución financiera, la cual controla y define las políticas, procesos, procedimientos y metodologías de administración de riesgos basado en un modelo en el esquema de tres líneas de defensa considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad de sus operaciones y demás características. (pág. 3)

Las entidades controladas deben alinearse al artículo 5 de esta codificación de la Superintendencia de Bancos y deben identificar los riesgos operativos por la línea de negocio, tipo de evento, factor de riesgo, fallas e inconsistencias presentadas en cualquier proceso, tomando en consideración que todo evento debe estar documentado y aprobado para implementar las herramientas necesarias que se ajusten a la necesidad de la entidad, como: autoevaluación, mapas de riesgo, indicadores, tablas de control, bases de datos u otras. (Superintendencia de Bancos, s.f) Cabe recalcar que dentro de la institución financiera evaluada en este proyecto de investigación cuenta con el departamento de Riesgo Operativo que da seguimiento a las novedades presentadas por cada producto, sin embargo, los analistas no tienen pleno conocimiento de los procesos para evaluar más a fondo los diferentes procesos.

Los tipos de eventos de riesgo operativo que hace referencia la Superintendencia de Bancos y deben considerar la institución financiera son los siguientes:

- 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 la información; y,
- Deficiencias en el diseño y/o la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

Las entidades controladas según el artículo 8 de la (Superintendencia de Bancos, s.f) el monitoreo permanentemente de los riesgos asociados a sus procesos, su nivel de exposición y deben contar con un esquema organizado de reportes e informes que tener información suficiente, pertinente y oportuna para la toma de decisiones, el cual debe incluir, como mínimo:

- Reporte de indicadores claves de riesgo operativo que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de las políticas, procesos, procedimientos y metodologías aplicadas;
- Reporte del grado de cumplimiento de los planes de mitigación;
- Reporte de la matriz y mapas de riesgos operativos, que incluya, como mínimo: línea de negocio, proceso, subproceso, tipo de riesgo, riesgo / evento de riesgo operativo, factor de riesgo operativo, fallas o insuficiencias, impacto inicial, probabilidad inicial, frecuencia, riesgo inherente/ inicial, controles existentes/ planes de mitigación, impacto final, probabilidad final y riesgo residual.

En esta sección se presenta las normas aplicables a las instituciones financieras públicas y privadas, para efecto de administrar adecuadamente el riesgo operativo en relación con los procesos en el caso que exista la posibilidad de que ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados por fallas o falencias en los procesos, omisiones, errores operativos, fraudes, tecnología de la información y eventos externos.

En la Circular Nro. SB-IG-2025-0004-C emitida en Quito el 18 de febrero del 2025 dispone según la normativa establece que los fondos depositados en instituciones financieras del país que no hayan sido reclamados por sus titulares durante largos períodos deben ser transferidos al Estado, bajo ciertas condiciones:

Periodo y monto

- 5 años si no supera el 25% del salario básico unificado.
- 10 años si supera el 25% del salario básico unificado.

Liquidación

- Los pasivos inmovilizados se liquidarán al 31 de enero de cada año.

Excepciones

- No se aplicará esta resolución para pasivos inmovilizados que hayan sido retenidos por orden legal o judicial.

Prohibiciones

- Las entidades financieras no pueden apropiarse de estos fondos ni trasladarlos a cuentas provisionales o de utilidades, ya que pertenecen a terceros.

Al respecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 del mismo Código, con la finalidad de cumplir con la misión de este Organismo de Control, este despacho solicita que en el término de cinco (5) días contados a partir de la notificación de la presente circular, se certifique el informe referente al cumplimiento de la disposición general sexta del Código Orgánico Monetario y Financiero (2025) sobre pasivos y saldos inmovilizados de los últimos 5 años (del 2020 al 2024); así como, se remita el respectivo anexo adjunto al presente, en formato excel. (págs. 1-60)

La liquidación de pasivos inmovilizados está a cargo del departamento de Administración de Activos y Pasivos, quienes deben confirmar los saldos de la cuenta que consta en el aplicativo contable versus el detalle auxiliar, considerando que podrían presentarse diferencias por los valores en suspenso que se pueden generar en la cuenta del cliente desde la fecha del cierre de cuenta hasta la elaboración de la liquidación de los saldos inmovilizados, inclusive considerar el acercamiento del cliente en las ventanillas justamente el día del pago a través de Banco Central.

En libro I de Normas De Control Para Las Entidades de los Sectores Financieros Público Y Privado en el título XI de la contabilidad en el capítulo IV Sometimiento a las Normas Internacionales de información financiera NIIF'S y a las Normas Internacionales de Auditoría y aseguramiento NIAA'S (reformado por Resolución Nro. SB-2020-0760 de 20 de agosto de 2020).

Según la Circular No. SB-IG-2025-0004-C emitida por la Superintendencia de Bancos (2025), las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos deben regirse por las normas contables establecidas por dicho organismo, las cuales están detalladas en los Catálogos de Cuentas y en la Codificación de Resoluciones. En caso de que estas fuentes no contemplen una situación específica, se aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Cabe recalcar que todas las resoluciones emitidas por los entes de control todos los lineamientos deben ser acatados en base a la normativa y esto debe ser gestionado por todos los dueños del producto según la formalización de las instrucciones que correspondan.

Con la finalidad de identificar los cambios e impacto financiero y/o contables conjuntamente en el sistema y proporcionar toda la información e insumos que corresponda para la ejecución de la aplicación en los aplicativos, rubros, productos, estructuras, reportes auxiliares, entre otra información pertinente.

Validar que los cambios se encuentran acorde a la Normativa o Disposición de la Superintendencia de Bancos y así mantener actualizada la malla de los cambios que se realicen.

Posterior a lo mencionado, se debe confirmar por cada departamento si los cambios y afectaciones se encuentran correctos.

La (Superintendencia de Bancos, 2022), en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos en el Libro I: Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado en el título X del Control Interno en la sección de la evaluación y recomendaciones sobre el Control Interno. (págs. 1-5)

En la sección de la evaluación y recomendaciones del control interno en seis artículos define lo siguiente:

Artículo 1:

Los auditores de la Superintendencia de Bancos (2022), en base a la revisión completa de las políticas, procedimientos, controles internos y sistemas implementados por la administración de la entidad evaluada. En el caso de los grupos financieros, el análisis incluirá a todo el grupo. Tanto las instituciones del sector financiero público como privado deberán documentar formalmente sus políticas y procedimientos, incorporando controles contables, operativos, administrativos y de procesamiento de datos. Además, deberán contar con funciones de auditoría interna, evaluación de riesgos crediticios, de mercado y

tecnológicos, así como sistemas de información que permitan un control eficaz de la gestión interna. (pág. 1)

Artículo 2:

En base a lo mencionado en el artículo 1 la Superintendencia de Bancos (2022), los auditores evaluarán si las entidades financieras poseen instancias o unidades de control interno adecuadas según el volumen y complejidad de las operaciones. Para la apreciación de la suficiencia de los controles se tendrá presente, entre otras, las observaciones, evidenciadas en sus informes. (pág. 1)

Artículo 3:

En este artículo la (Superintendencia de Bancos, 2022) hace referencia a la parte significativa de los negocios y actividades de la entidad controlada:

- Supervisar las operaciones de la entidad de los sectores financieros público y privado con base a un programa general de las auditorías a realizar, estructurado de acuerdo con las necesidades de la entidad. La naturaleza y profundidad de la auditoría requerida dependerá del tipo y complejidad de las actividades realizadas. (pág. 1)
- Verificar que no se den prácticas que favorezcan a los socios, directores o administradores de la entidad que pudieran constituir un menoscabo para el interés de los depositantes. (pág. 1)
- Promover la existencia de una cultura de control en toda la entidad que favorezca una operación estandarizada de seguridad. (pág. 1)
- Verificar que se cumplan las políticas, normas y procedimientos de la entidad y se observen las leyes, normas y reglamentos vigentes, con el propósito de asegurar que no se infrinja la normatividad vigente. (pág. 1)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación:

A partir del levantamiento de los procesos conciliatorios la presente investigación se adopta con un enfoque mixtos en base a los métodos cuantitativos y cualitativos para analizar de forma integral los riesgos asociados a la entidad financiera.

Enfoque a utilizar:

Cuantitativo

El componente cuantitativo aborda el nivel de confianza y riesgo que representa cada elemento del Modelo Coso.

Cualitativo

Según Sampieri (2023) define al análisis cualitativo implica que organices los datos recogidos, los transcribas cuando resulte necesario y los codifiques. La codificación tiene dos planos o niveles: del primero se generan unidades de significado y categorías (codificación abierta), y del segundo emergen temas o categorías más generales (codificación axial) y se determina la categoría o tema central (codificación selectiva). Con base en estas acciones de codificación estableces relaciones entre conceptos y, al final, produces una teoría o hallazgos fundamentados en los datos. (pág. 12)

A partir del análisis cualitativo y exploratorio de los procesos conciliatorios se analizará algunas variables y se identificará características asociadas a los objetivos.

- Desarrollar mejoras en los procesos conciliatorios
- Programas educativos financieros para todos los asistentes.
- Informe técnico de los hallazgos claves
- Matriz de riesgo y plan de mitigación.

3.2 Alcance de la investigación:

Descriptiva

En base a la investigación descriptiva hace relación como objetivo principal observar, identificar y detallar las características, condiciones y comportamientos del fenómeno específico en este caso el riesgo operativo en los procesos conciliatorios y envío de estructuras a entes de control. Por lo tanto, va a permitir tener una visión objetiva de la situación actual de los procesos sin necesidad de intervenir o experimentar con ellos y así dar un diagnóstico a los riesgos existentes, identificando oportunidades de mejora y construir propuestas con la documentación estructura para envío de estructuras a entes de control considerando que parte la información desde la correcta ejecución del proceso conciliatorio.

Explicativo

A partir de la investigación explicativa se busca identificar las causas y efectos de los fenómenos identificados el cual permite comprender el detrás de los hechos observados, identificados y detallados.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Las fuentes de información en esta investigación:

- Entrevistas semiestructuradas a funcionarios
- Documentos internos como procedimientos, guías operativas, políticas y plan de cuentas.
- Informes de auditoría

Entrevistas semiestructuradas

A los gerentes de 4 áreas diferentes se realizarán entrevistas, con el fin de conocer la percepción de la conciliación contable y su impacto en la confiabilidad de la información a cargo del Departamento de Administración de Activos y Pasivos de la institución financiera.

A continuación, el formato de la entrevista referente a cada componente del Modelo COSO:

- Ambiente de Control → 8 preguntas
- Evaluación de riesgos → 7 preguntas
- Actividades de control → 7 preguntas
- Información y comunicación → 6 preguntas
- Monitoreo → 8 preguntas

Observación directa

Observación del proceso conciliatorio de los procesos monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, inversiones, tesorería, remesas familiares, cajeros automáticos, recaudaciones y cartera, sus deficiencias y su relación directa con el riesgo y así identificar prácticas reales y posibles desviaciones.

Mediante la revisión del mapa de procesos de la conciliación contable

El área de Administración de Activos y Pasivos no cuenta con un mapa de proceso, el cual es necesario elaborar en donde se muestre:

- ¿Cuál es el objetivo del proceso?
- ¿Quiénes son los responsables del proceso?
- ¿Qué controles tienen los procesos?
- ¿Cuáles son las interacciones con otras áreas?
- Describir como se gestiona un requerimiento

A pesar de que la institución financiera cuenta con un departamento por cada proceso, no todos los requerimientos son tramitados por el dueño del proceso. Existe un elevado porcentaje de los requerimientos que son gestionados directamente por el área de conciliaciones, es decir, las diferencias contables generadas por sistemas.

Análisis documental

Análisis de políticas contables, manuales de procedimientos, informes de auditoría y conciliaciones históricas.

Luego de las entrevistas realizadas, se solicitaron el respaldo de los procedimientos de la conciliación de operaciones de los siguientes códigos:

- CODO-PRO-001
- CODO-PRO-002
- CODO-PRO-003
- CODO-PRO-004
- CODO-PRO-005
- CODO-PRO-006
- CODO-PRO-007
- CODO-PRO-008
- CODO-PRO-009
- CODO-PRO-010
- CODO-PRO-021

Esta información fue revisada en el sistema de gestión documental esta es una versión valida y disponible de la institución.

Toda esta documentación ha sido elaborada por los analistas senior de Procesos en conjunto con los asistentes de Administración de Activos y Pasivos, revisado por el Gerente de Gestión de Procesos y Eficiencia y aprobado por el Gerente de Administración de Cartera.

Cabe indicar que estos documentos son considerados oficiales y han sido difundidos formalmente con el resto de la institución financiera. A continuación, un resumen de las observaciones que se tienen de cada uno de los documentos:

- El documento indica las normativas estipuladas por la Superintendencia de Bancos debe ser gestionado únicamente por el área de Administración de Activos y Pasivos y no por el dueño del proceso que es el deber ser.
- En caso de que el proceso haya sido gestionado por el usuario directamente, deberá soportar y tratar con un control de cambios con el departamento de Procesos.
- Mencionar las prioridades y tiempo de respuesta.
- Indicar los respaldos de cada proceso: aprobación del solicitante, condiciones, normativas, resoluciones.
- Al final del documento detalla el flujograma del proceso en general.
- La Reevaluación se realiza una vez al año.

3.4 Población y muestra

La población está conformada por todos los departamentos claves que interactúan de forma directa en los procesos de conciliación contable y envío de estructuras regulatorias, los expertos tienen conocimiento operativo, técnico y normativo de los flujos.

- Área de Contabilidad
- Área de Cumplimiento
- Área de Auditoría Interna
- Área de Control Interno

El muestreo de expertos partirá de la selección de participantes con base a su nivel de responsabilidad, conocimientos y experiencia en los procesos:

- Área de Contabilidad → 2 colaborador
- Área de Riesgo Operativo → 2 colaborador
- Área de Auditoría Interna → 2 colaborador
- Área de Control Interno → 2 colaborador

CAPÍTULO IV

INFORME

En el sector bancario, la conciliación contable debe tener un enfoque integral que se relacione con los diferentes modelos para identificar patrones y variables que los asocien a sus necesidades específicas para su respectivo control.

4.1 Presentación y análisis de resultados

Este capítulo presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de datos compuesto por 40 preguntas, dirigido a los departamentos de Contabilidad, Auditoría, Riesgo Operativo y Control Interno de diversas organizaciones. El objetivo principal de esta fase fue recopilar información relevante sobre las prácticas de conciliación contable y su influencia en la confiabilidad de la información financiera.

Tabla 1

Componentes COSO

Componentes	Contabilidad	Riesgo Operativo	Auditoría Interna	Control Interno	Total Preguntas
Ambiente de control	2	1	2	3	8
Evaluación de los riesgos	2	2	2	3	9
Actividades de control	2	1	2	3	8
Información y comunicación	2	1	1	3	7
Monitoreo	2	1	2	3	8
TOTAL					40

Nota: Muestra para evaluación de Modelo COSO en la conciliación contable

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 2

Ambiente de Control Interno

Evaluación		Ambiente de Control Interno				
Item	Pregunta	Si/No	Calificación	Observación	Cargo	Área
1	La institución financiera cuenta con procedimientos normativos para la conciliación contable	SI	0,5		Gerente	Contabilidad
2	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas por los entes de control de las instituciones financieras?	SI	1		Gerente	Contabilidad
3	¿Existen medidas para garantizar el cumplimiento de los indicadores que permita medir el comportamiento de los riesgos de manera anticipada y los umbrales con data histórica?	SI	0,5	Anualmente se evalúa el cumplimiento de los indicadores, sin embargo, con las novedades presentadas sea identificado que esta revisión se realice de manera semestral.	Gerente	Riesgo Operativo
4	¿Se evalúan las habilidades y conocimientos del personal regularmente para asegurar que son adecuados para sus roles?	SI	1	Cada seis meses se realizan capacitaciones cruzadas en la conciliación de procesos y a su vez se realiza evaluación de conocimiento.	Gerente	Auditoría Interna
5	Actualmente el departamento de Administración de Activos y Pasivos cuenta con los procedimientos y guías operativas actualizadas.	NO	0,5	Algunos procesos actualmente no cuentan con la actualización total de guías operativas por cada proceso	Gerente	Auditoría Interna
6	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	SI	1		Supervisora	Control Interno
7		NO	0,5	En el mes de marzo, se realizó capacitación a otros departamentos de temas como entes de control, tasas,	Supervisora	Control Interno

	¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno con los otros departamentos?			segmentación de créditos, plan de cuentas, cumplimiento de resoluciones		
8	¿Se demuestra liderazgo y compromiso para hacer cumplir con responsabilidad las funciones del departamento de Administración de Activos y Pasivos?	SI	1	Cada asistente junior y senior cuenta con descriptivo de funciones en donde se detallan sus responsabilidades y procesos a cargo dentro de la institución financiera	Supervisora	Control Interno

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 3

Evaluación de Riesgos

Evaluación				Evaluación de Riesgos		
Item	Pregunta	Si/No	Calificación	Observación	Cargo	Área
1	¿Se considera como principal objetivo la actualización del perfil de riesgo operativo en la conciliación contable?	SI	0,5	Trimestralmente se debe informar el valor registrado en la base de eventos operativos clasificado según el factor y proceso que lo origino	Gerente	Riesgo Operativo
2	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de todos los procesos?	NO	0	Actualmente se realiza de los procesos críticos	Gerente	Riesgo Operativo
3	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	SI	1		Gerente	Contabilidad
4	¿Se reportan los eventos de riesgo y quién es la persona encargada?	SI	0,5	Todos los funcionarios deben reportar cualquier situación que sea o pueda ser considerada como un riesgo operativo	Gerente	Contabilidad

5	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?	SI	1	Si, anualmente en el mes de mayo se realizan las pruebas de contingencia con todas las áreas de los procesos críticos	Jefe	Auditoría Interna
6	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?	SI	1		Jefe	Auditoría Interna
7	¿Las Matrices de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la Administración de Activos y Pasivos están actualizados?	SI	1	Se debe evaluar y monitorear los cambios significativos de cada proceso	Jefe	Control Interno

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 4

Actividades de Control

Evaluación		Actividades de Control				
Item	Pregunta	Si/No	Calificación	Observación	Cargo	Área
1	¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Manual de Procedimientos?	SI	0,5		Gerente	Contabilidad
2	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?	SI	1	En efecto, existen controles de los cuales se genera informes bajo demanda de la Gerencia que lidera el proyecto o procesos.	Gerente	Riesgo Operativo
3	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?	SI	1	Los controles implementados se evalúan de acuerdo con la política de gestión de Auditoría	Gerente	Auditoría Interna
4	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información correctamente?	SI	0,5		Gerente	Auditoría Interna
5	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos?	SI	1		Gerente	Control Interno
6	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento de la conciliación de los procesos?	SI	0,5		Supervisora	Control Interno
7	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	SI	1	Semanalmente se realiza revisión aleatoria de los procesos	Supervisora	Control Interno

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 5

Información y comunicación

Evaluación		Información y comunicación				
Item	Pregunta	Si/No	Calificación	Observación	Cargo	Área
1	¿Se accede a las plataformas autorizadas para obtener la documentación vigente de los procesos conciliatorios?	SI	0,5	En efecto, actualmente el departamento de Gestión de Procesos y Eficiencia publica la documentación en el portal de la institución, sin embargo, no todos los colaboradores conocen del mismo.	Gerente	Contabilidad
2	¿El Catálogo Único de Cuentas (CUC) expedido por la Superintendencia de Bancos se constituye como el instrumento para armonizar y unificar el sistema contable de la institución financiera?	SI	1	En efecto, el detalle de las cuentas se encuentra con el código de acuerdo con el plan de cuenta para las instituciones financieras.	Jefe	Contabilidad
3	¿Las líneas de comunicación e información establecida permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	SI	0,5	En efecto, sin embargo, hay colaboradores que no tienen pleno conocimiento.	Jefe	Riesgo Operativo
4	¿La Unidad de Auditoría Interna cuenta con un servicio de sistemas de información?	SI	1	En cumplimiento a normativas cuenta con un servicio de sistemas de información, que colabora en el logro de sus funciones y objetivos.	Gerente	Auditoría Interna
5	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, objetividad y transparencia de la información?	SI	1		Gerente	Control Interno
6	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	SI	1		Supervisora	Control Interno

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 6

Monitoreo

Evaluación		Monitoreo				
Item	Pregunta	Si/No	Calificación	Observación	Cargo	Área
1	¿Después de informar o reportar diferencias contables se realiza seguimiento?	NO	0		Gerente	Contabilidad
2	¿De acuerdo con la naturaleza de cada cuenta contable y los niveles de responsabilidad; las cuentas contables auxiliares con movimientos son asociadas a cada área?	SI	0,5		Gerente	Contabilidad
3	¿Se mantiene comunicación de los problemas presentados con los entes de control?	SI	0,5	Actualmente, se mantiene una comunicación periódica de la resoluciones y normativas emitidas por el organismo de control, a fin de conocer sus inquietudes y problemas detectados en la supervisión de entidades financieras y así vigilar el grado de cumplimiento.	Gerente	Riesgo Operativo
4	¿La transparencia de la información se valida bajo supervisión evidencia y documentación?	SI	1	En la realización de las labores de auditoría es indispensable obtener evidencias suficientes, confiables y pertinentes para alcanzar los objetivos de auditoría.	Jefe	Auditoría Interna
5	¿Se realiza auditorías cuyo análisis son con enfoque con normas vigentes?	SI	1		Jefe	Auditoría Interna
6	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	SI	0,5		Jefe	Control Interno

7	¿Se desarrollan talleres de riesgo operativo a través de entrevistas con base a la información con la finalidad de validar e identificar los riesgos?	SI	0,5	Jefe	Control Interno
8	¿Se evalúa la pertinencia de partidas pendientes de los diferentes procesos?	SI	0,5	Jefe	Control Interno

Fuente: Institución Financiera (2025)

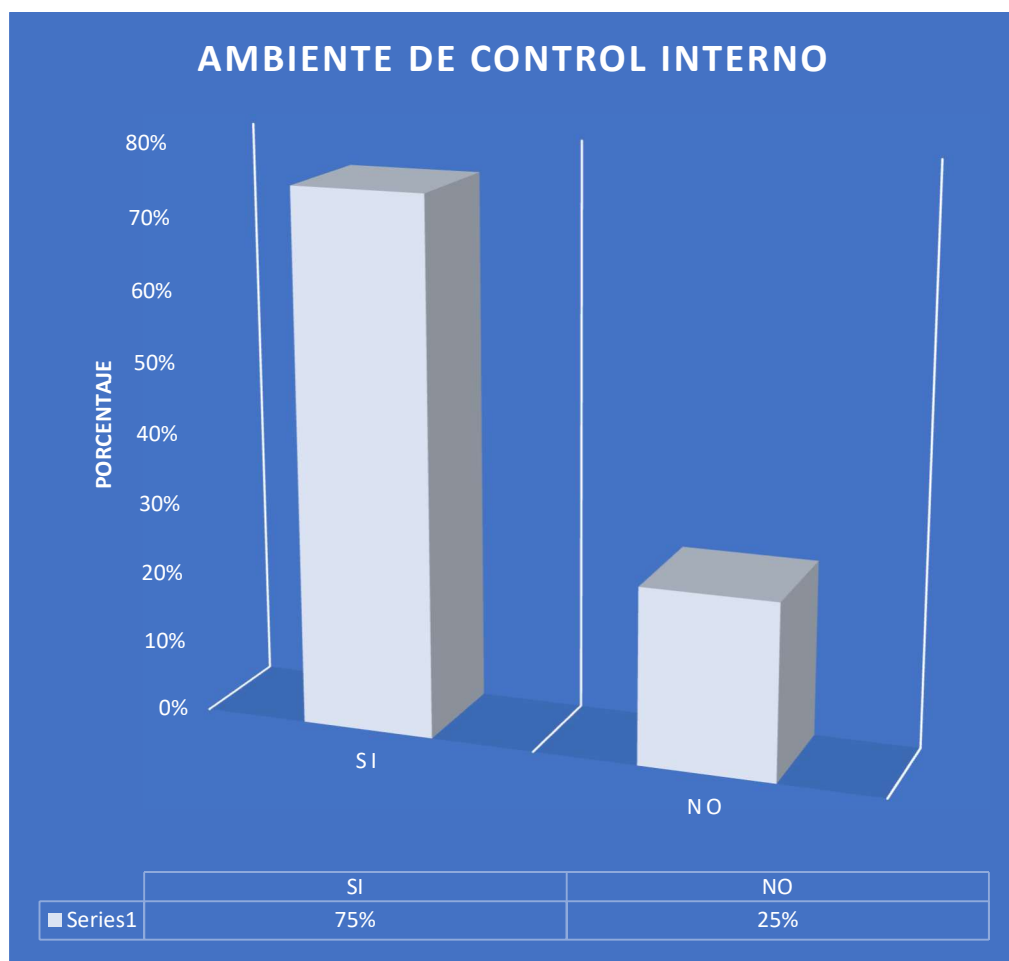
Elaborado por: Tircio (2025)

Evaluación Componente Ambiente de Control Interno

El 25% indica que el conjunto de políticas, normas, procesos y estructuras por el componente ambiente de control interno no constituyen a la base de la priorización de la supervisión y control de los procesos de forma permanente a nivel institucional.

Figura 3

Evaluación Ambiente de Control Interno



Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Para dar cumplimiento a la normativa No. SB-2021-2126 del 02 de diciembre de 2021, indica que debe actualizar una vez al año los procesos de la institución financiera, por ello, el departamento de Gestión de Procesos y Eficiencia debe actualizar y revisar en conjunto con los asistentes del departamento de Administración de Activos y Pasivos el Manual de las políticas de acuerdo con la planificación.

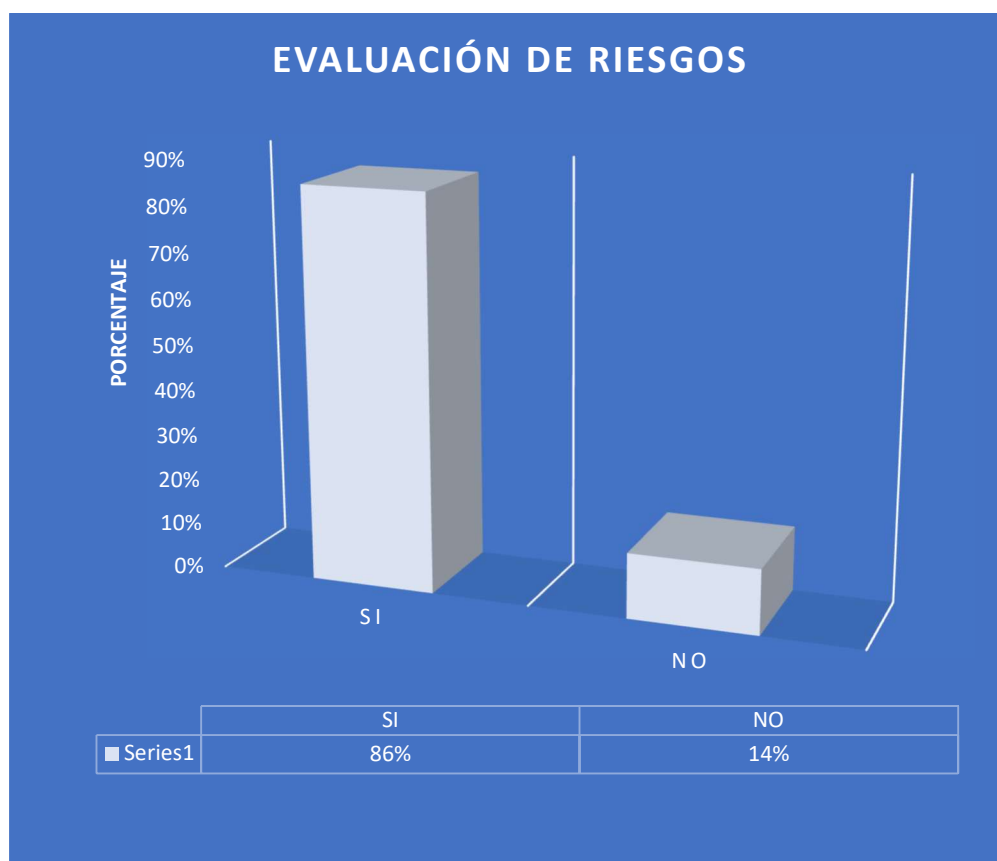
Toda clase de excepción que no esté contemplada en la última actualización de políticas deberá ser gestionada y autorizada por el nivel de aprobación respectiva.

Evaluación Componente: Evaluación de Riesgos

El 14% indica que los informes son bajo demanda con procedimientos y guías operativas desactualizada, teniendo en consideración que la mayoría de los funcionarios tienen poco conocimiento de la omisión o mala ejecución operativa en los procesos que incide en la conciliación contable inclusive en la información generada en las estructuras que es enviada a los entes de control.

Figura 4

Evaluación de Riesgos



Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Documentos de Referencia

- Matriz de riesgo

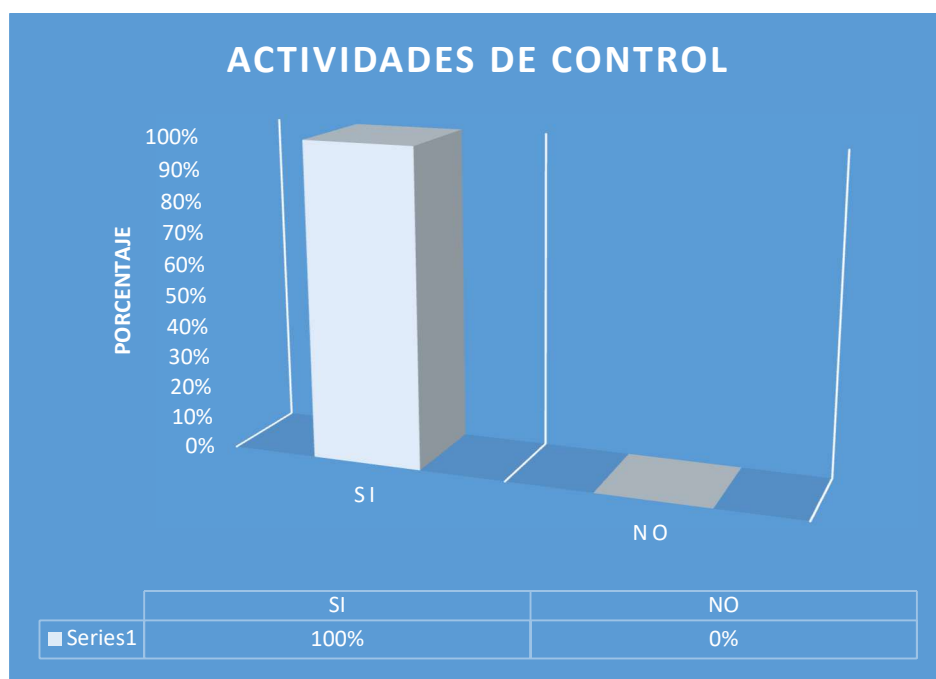
Evaluación Componente: Actividades de Control

El 100% coincide que los lineamientos generales referentes al plan de cuentas y su proceso contable se encuentran detallados en las políticas de conciliación de operaciones de acuerdo con lo establecido en el manual de contabilidad, ya que la cuadratura se realiza diariamente por los diversos productos asociados al área de Operaciones Centrales.

En el caso de presentar diferencias si han sido generadas por un error de sistemas se debe reportar al dueño del proceso para la respectiva elaboración de requerimiento y seguimiento de la novedad presentada, cuando corresponde a un error por omisión o error operativo, realizar el ajuste contable mediante comprobante contable con sus soportes respectivo y registrar en la malla de diferencias contables y este sea notificado en el informe a las gerencias.

Figura 5

Actividades de Control



Fuente: Institución Financiera (2025)
Elaborado por: Tircio (2025)

Para evaluar las actividades de control se establecieron objetivos en el departamento para que cada asistente sea calificado en relación con su capacidad.

Figura 6

Evaluación Formato

H9

:

✕
✓
fx

Evaluación	Julio, 2025	Desempeño	#¡VALOR!	#¡VALOR!	Grabar	Dashboard	
División	Admin. Cartera						
Departamento	Admin. De Activos y Pasivos						
Usuario		Cultura	0.00				
Descripción	Objetivos / Conductas	Peso	Meta	Resultado	Calificación	Comentarios	Compromisos
OBJETIVO 1	ALCANZAR EL 100% EN EL CUMPLIMIENTO DEL CUADRE DIARIO DE CUENTAS CONTABLES ASIGNADAS AL DEPARTAMENTO	50%	100%				
OBJETIVO 2	ALCANZAR EL 100% EN LA CALIDAD DEL CUADRE DIARIO DE CUENTAS CONTABLES ASIGNADAS AL DEPARTAMENTO	50%	100%				
SERVICIO	Atiende y soluciona todos los requerimientos de los clientes Gestiona los procesos para superar las expectativas de los clientes Identifica, conoce y anticipa las necesidades de sus clientes Los problemas de sus clientes son sus problemas	50%	3				
SERVICIO	ISC - Índice de Satisfacción al Cliente	50%	90%				
INTEGRIDAD	Cuida y protege la información del Banco y de los clientes Es coherente con sus acciones y predica con el ejemplo Es responsable de sus acciones y sus consecuencias Es una persona transparente y sincera	100%	5				
EXPERIMENTACIÓN	Es creativo y proactivo generando nuevas ideas Impulsa nuevas formas de hacer las cosas y es flexible Investiga y es curioso Toma riesgos y reconoce y aprende de sus errores	50%	3				
EXPERIMENTACIÓN	Planteamiento de mejoras u horas de reducción en los procesos	50%	Al menos 1				
NUESTRA GENTE	Es empático y respetuoso Promueve el equilibrio entre su vida personal y profesional Se ocupa de su desarrollo personal y profesional	50%	3				

Fuente: Institución Financiera (2025)

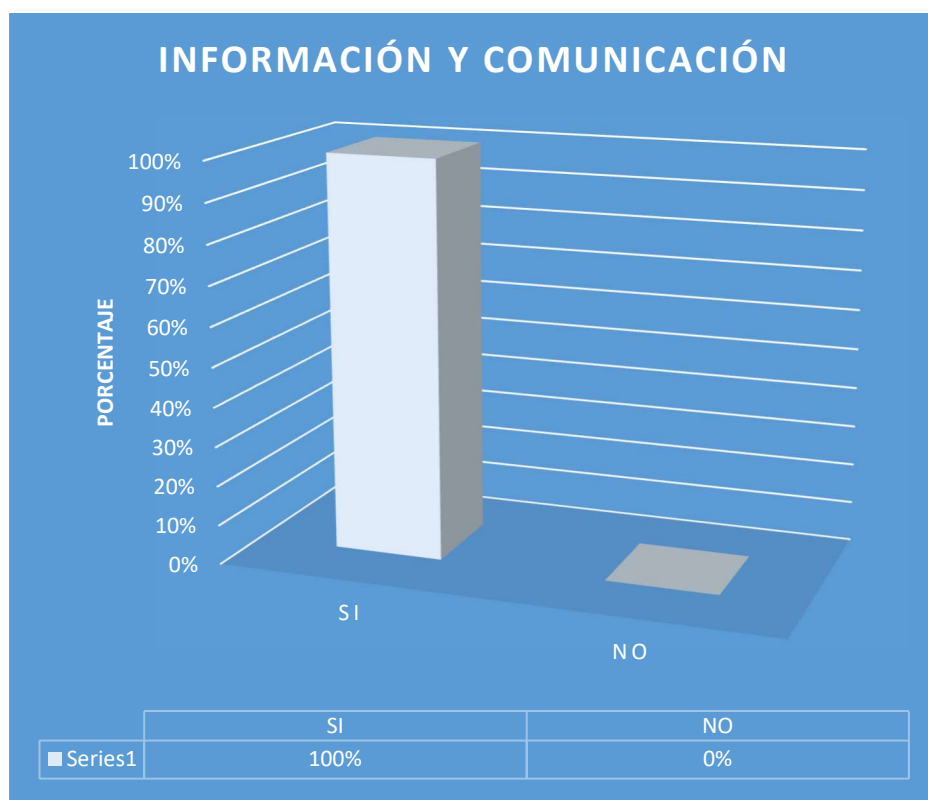
Elaborado por: Tircio (2025)

Evaluación Componente: Información y comunicación

Todo proceso está relacionado al Catalogo Único de Cuentas (CUC) expedido por la Superintendencia de Bancos como instrumento indispensable para la codificación de cuentas contables, por lo tanto, de acuerdo con las líneas de comunicación deben realizar la retroalimentación al personal para dar a conocer las afectaciones a cada uno de los procesos de estos nuevos cambios o resoluciones. Se revisa el objetivo del proceso y el inicio y fin de este para que estén alineados a la información que consta en el Mapa de Procesos de la institución financiera.

Figura 7

Información y Comunicación



Fuente: Institución Financiera (2025)
Elaborado por: Tircio (2025)

Documentos de Referencia

- Código Orgánico Monetario Financiero.
- Código de Ética y Conducta de la institución financiera.

Existen procesos que deben ser evaluados con base en el rendimiento individual o del equipo, considerando los estándares de conducta que la organización espera. No obstante, esta evaluación resulta inviable en la empresa debido a la falta de un código de ética. La ausencia de controles efectivos en el entorno laboral puede derivar en consecuencias graves, como pérdidas económicas significativas, exposición a riesgos importantes, incumplimiento de políticas internas, omisión de actos fraudulentos, desperdicio de recursos y otras irregularidades que comprometen la protección de la compañía.

Evaluación Componente: Monitoreo

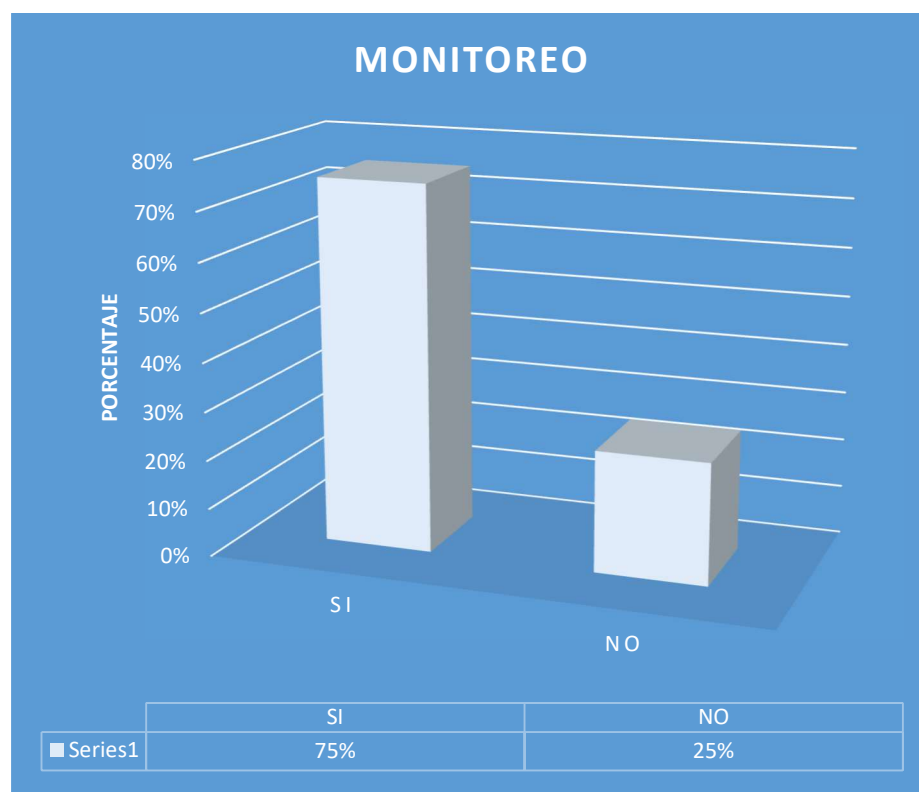
Se evidencia que el seguimiento de las partidas solo se da por Administración de Activos y Pasivos, sin embargo, esto debe ser considerado por todo departamento que identifique algún tipo de inconsistencia y así garantizar que la conciliación de las transacciones contables originadas por los productos y servicios otorgados a los clientes; se realicen en forma oportuna y asegurando que, en el cierre diario de las operaciones, se registren debidamente en los Estados Financieros de la institución financiera, bajo los siguientes lineamientos:

- La cuadratura de las cuentas contables se realizará diariamente y se conciliará lo procesado el día anterior.
- Identificar diferencias entre los saldos contables versus los saldos transaccionales diarios, y realizar el correspondiente ajuste contable cuando sea necesario.
- Verificar mediante las pruebas detalladas que las cuentas contables queden debidamente conciliadas a diario.
- Revisar los comprobantes contables generados para la regularización de diferencias entre saldos contables y saldos operativos, con sus debidos soportes.
- Cualquier excepción a estas políticas deberá ser aprobada por la Gerencia.

- Informar a la Gerencia en el caso del tercer día laboral las partidas se encuentren pendiente de regularizar.

Figura 8

Monitoreo



Fuente: Institución Financiera (2025)
Elaborado por: Tircio (2025)

Documentos de Referencia

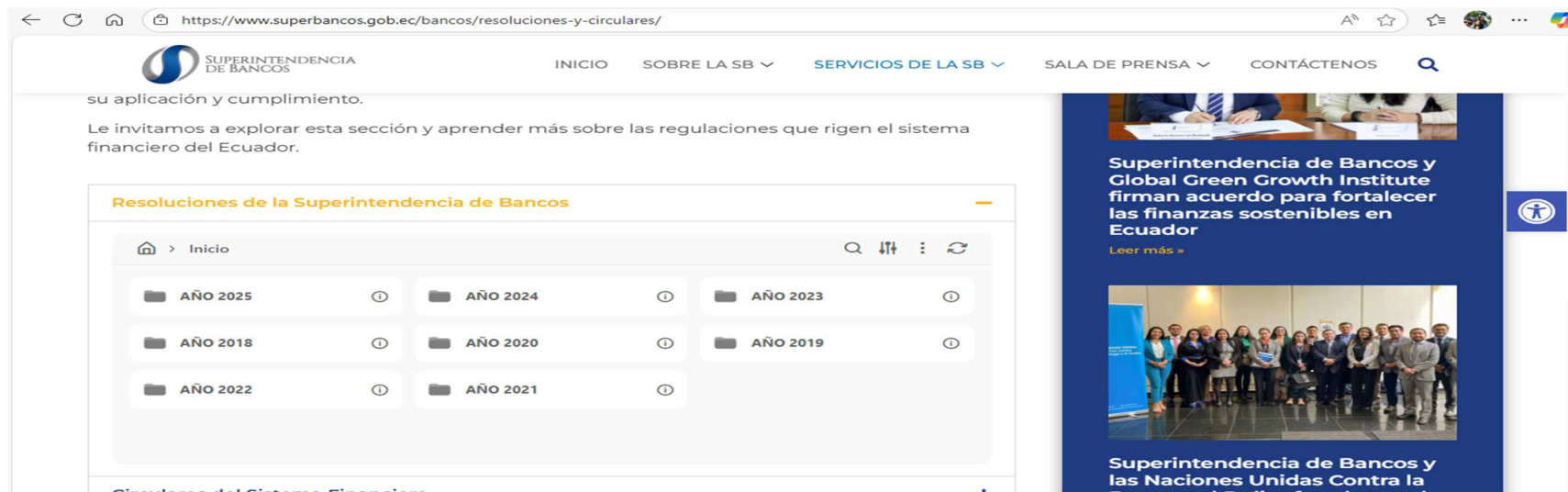
- Libro I de Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros, Público y Privado, del título IX de la Gestión y Administración de Riesgos en el capítulo V por la Norma de Control para la Gestión de Riesgo Operativo.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.
- Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.
- Código Orgánico Monetario Financiero.
- Código de Ética y Conducta de la institución financiera.

Cabe mencionar que en la URL de la Superintendencia de Bancos se pueden explorar en cada sección las regulaciones que rigen el sistema financiero del Ecuador.

Las Resoluciones y Circulares emitidas por la Superintendencia de Bancos tienen como objetivo garantizar la estabilidad y solvencia del sistema financiero, así como proteger los intereses de los clientes y usuarios de los servicios financieros. Por ello, el flujo de los procesos debe estar regulado a las últimas resoluciones y circulares emitidas por la Superintendencia de Bancos, así como información sobre su aplicación y cumplimiento.

Figura 9

Resoluciones Superintendencia de Bancos

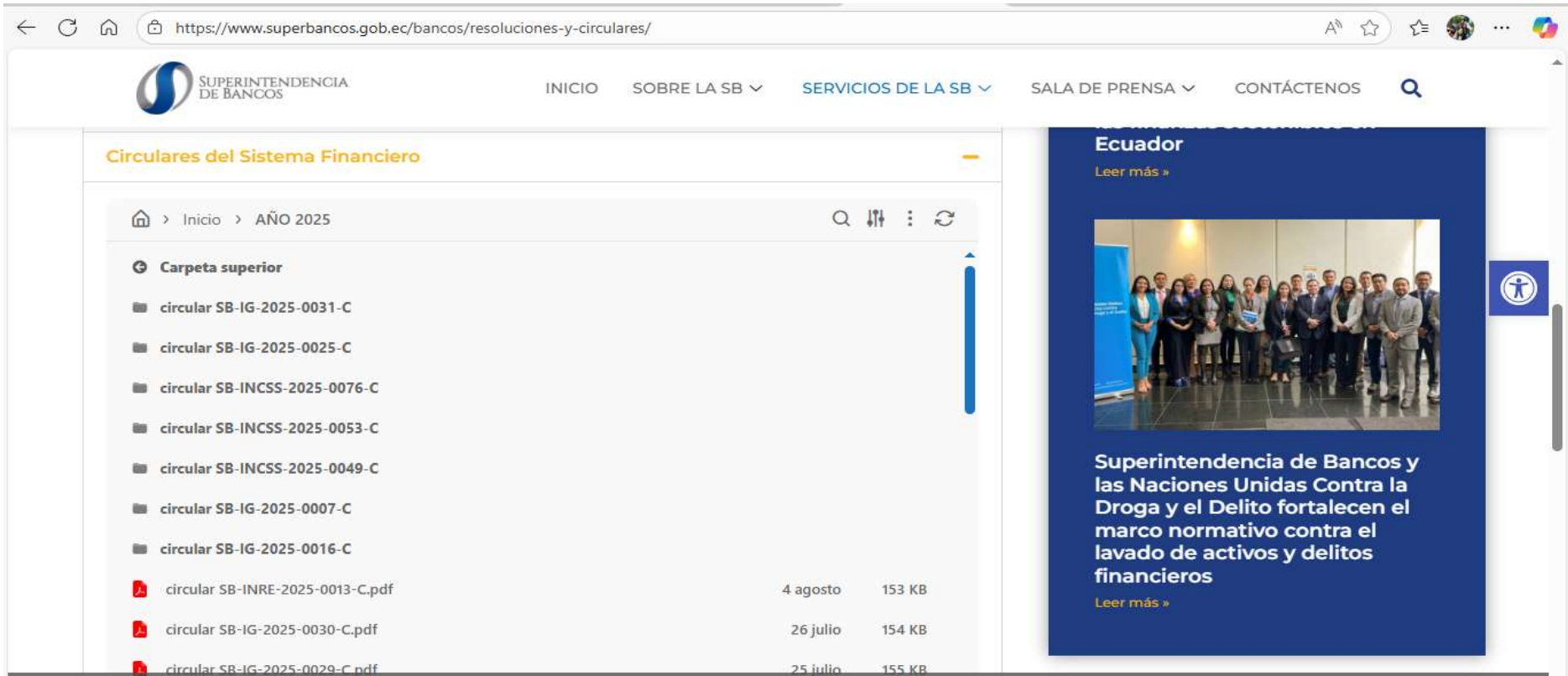


Fuente: Superintendencia de Bancos (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Figura 10

Circulares Superintendencia de Bancos



Fuente: Superintendencia de Bancos (2025)
Elaborado por: Tircio (2025)

4.2 Análisis General de los componentes del Modelo COSO

De los resultados obtenidos de las entrevistas en relación con el nivel de confianza y de riesgo:

Figura 11

Análisis del entorno



Fuente: Superintendencia de Bancos (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

En base a las entrevistas realizadas por los componentes y la evaluación del nivel de riesgo y confianza, se concluye que los procedimientos deben ser actualizados y que la capacitación cruzada de los procesos es indispensable para el desenvolvimiento de cada asistente.

4.3 Plan de riesgos y mitigación

Estas calificaciones ayudarán a tu equipo a determinar que prioridad asignar a los riesgos del proyecto y a gestionarlos de manera efectiva.

En base la comprensión de los procesos operativos y conciliatorios actuales en donde se evaluaron los controles existentes, por ello, se ha elaborado la matriz con los posibles riesgos con el fin de ser evaluados en donde se evidencia potenciales riesgos y a partir de esto atacar con un plan de mitigación.

Figura 12

Matriz de riesgo

		IMPACTO				
		INSIGNIFICANTE (1)	BAJO (2)	MODERADO (3)	ALTO (4)	CATASTRÓFICO(5)
PROBABILIDAD	MUY PROBABLE (5)	5	10	15	20	25
	PROBABLE (4)	4	8	12 Sobrecarga operativa	16 Procesos internos desalineados	20
	POSIBLE (3)	3	6 Seguridad y privacidad	9 Innovación tecnológica	12 Adaptación del usuario	15
	IMPROBABLE (2)	2	4	6	8	10
	MUY IMPROBABLE (1)	1	2	3	4	5
		1-6 BAJO RIESGO		7-12 MÍNIMO RIESGO	13-25 ALTO RIESGO	

Fuente: Superintendencia de Bancos (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Tabla 7

Riesgos – Plan de Mitigación

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Valoración	Plan
Adaptación del personal	Alto	Posible	12	Capacitación didáctica y práctica, incentivos y acompañamiento de la conciliación diaria a los funcionarios y dueños del proceso
Sobrecarga operativa	Moderado	Probable	12	Supervisiones diarias estableciendo los pasos a seguir a fin de verificar que todas las transacciones realizadas en las diferentes oficinas de la institución financiera hayan sido contabilizadas en forma automática o manual afectando a las cuentas contables que correspondan.
Innovación tecnológica	Moderado	Posible	8	Evaluación de nuevos proyectos para la mejora de la conciliación automática de los procesos.
Seguridad y privacidad	Bajo	Posible	6	Roles y permisos definidos con cumplimiento de la Superintendencia de Bancos
Procesos internos desalineados	Alto	Probable	16	La frecuencia de la conciliación debe ser diaria con los reportes respectivos a los dueños del proceso, supervisor y jefes.

Fuente: Superintendencia de Bancos (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

A partir del plan de mitigación el área de Administración de Activos y Pasivos deberá establecer procedimientos escritos de acuerdo a la cada proceso con la actualización de guías operativas, así como la conciliación de las transacciones diarias por cada producto de los saldos al cierre del día, del seguimiento de las partidas, de las personas responsables de ejecutar las reversiones de las transacciones, de la documentación requerida para proceder a un reverso o afectación contable y del responsable para que tenga todo tipo de respaldo de las novedades presentadas.

Objetivo

Garantizar que se ejecute de manera adecuada y oportuna, la compensación, conciliación y ajustes de todas las transacciones, a fin de mejorar el control de procesos operativos y conciliatorio por cada producto.

Análisis del procesamiento de la información

- Identificar el detalle auxiliar de las cuentas contables.
- Determinar la antigüedad apropiada de las partidas.
- Identificar si el pasivo sujeto a cumplir con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero que hubieran permanecido inmovilizados en cualquier identidad.
- Comparar la conciliación automática versus lo contabilizado, en caso de identificar diferencias detectadas por el conciliador automático no sean iguales a las diferencias contabilizadas, solicitar al dueño del proceso la revisión a través del email.

Control de cambios de procedimientos

Objetivo

- Mejorar la redacción del objetivo de los procedimientos con sus paso a paso.

Identificación del procedimiento

- Se cambió los nombres del usuario responsable, documentos e insumos de los procesos.

Políticas

- Cambios en la descripción de los reglamentos de acuerdo a las nuevas resoluciones emitidas por los entes de control para cada proceso.
- Cambio de responsabilidades de los asistentes.

Descripción del procedimiento

- Actualizar los procedimientos de acuerdo con los cambios en los procesos.
- Modificar los diagramas de flujo conforme a los procedimientos.
- Actualizar al nuevo formato de acuerdo con la metodología actual de la institución financiera en conjunto del departamento de Gestión de Calidad y Procesos.
- Archivar por orden cronológico en SharePoint los soportes correspondientes a la regularización.
- Agregar motivo de cambios de los oficios y circulares de la Superintendencia de Bancos por los nuevos productos y servicios inclusive Normativas de otros Organismos de Control.

Documentos de Referencia

- Políticas Conciliación de Operaciones
- Conciliación ajustes compensación y liquidación
- Conciliación de Pagos
- Cuadratura de Pagos a Futuro
- Cuadre de Carteras por Plazo de Vencimiento

- Cuadre de cuentas contables de Inversiones
- Revisión y Pago Contribución Atención Integral Cáncer
- Conciliación de Estados de Cuenta de Remesas Familiares
- Cuadre de archivos contables
- Elaboración de Planilla Departamental
- Cobro y Reporte de Comisiones
- Política Cumplimiento Operaciones
- Cierre de Operaciones
- Políticas-Parametrización y Envío Estructuras de Control

4.4 Hallazgos clave de los componentes Modelo COSO

Nivel de confianza/riesgo

La institución financiera cuenta con un nivel de confianza del 72% (alto) con un riesgo en control interno de 28% referente a la conciliación de los procesos mencionados monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, inversiones, tesorería, remesas familiares, cajeros automáticos, recaudaciones de servicios públicos y privados, cartera y sobregiros, sus deficiencias y su relación directa con el riesgo.

- Se evidencia que la mayoría de los entrevistados respondió afirmativamente, lo que indica una tendencia positiva hacia la práctica de conciliaciones contables y su impacto en la confiabilidad de la información, sin embargo, se presentaron falencias en los siguientes puntos:

Seguimiento de partidas

- Se deben establecer el marco de lineamientos y directrices a cumplir para la conciliación entre saldos contables registrados con los respectivos soportes.

- Informes diarios, semanales y mensuales sobre todo en el caso de partidas pendientes de regularización, a fin de garantizar un control efectivo de las operaciones de la institución financiera de los procesos.
- Las partidas pendientes o diferencias detectadas en la conciliación deben permanecer registradas en la prueba detallada, para su seguimiento continuo con las áreas responsables hasta que se efectúe la regularización máxima hasta el día siguiente de su notificación y pueden permanecer pendientes no mayor a 3 días.
- Las partidas registradas en el grupo 29.90. de acuerdo (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020) con la Disposición General Sexta, señala: Pasivos y saldos inmovilizados: Los pasivos que hubieren permanecido inmovilizados entre 5 a 10 años, con excepción que sean por disposición legal, o judicial debidamente notificadas a la entidad financiera.

Capacitación al personal

En la mayoría de las entrevistas se detecta errores ocasionalmente ya sean operativos o tecnológicos, por ello, indican que la conciliación de los procesos son una herramienta clave para el control interno.

- Fomentar la capacitación cruzada entre las áreas.
- Incentivar a realizar los talleres de mejoras por procesos por cada novedad presentada.

Auditorías Internas

Con el apoyo de las auditorías internas se considera que la información contable es muy confiable después de la conciliación, lo que demuestra el impacto positivo de esta práctica en la calidad de la información financiera, sin embargo, debe considerarse como un punto de falencia con respecto al seguimiento de las partidas pendientes de los diferentes procesos inclusive la solución de origen.

Guías operativas

Actualización de guías operativas de todos los procesos, las mismas que son revisadas por el supervisor y aprobadas por el jefe, y colocarlas en la ruta compartida.

Políticas y procedimientos

Deben actualizarse y/o crearse tanto la política como los procedimientos relacionados a cada uno de los procesos. Uno de los problemas identificados, es que no se cuenta con un documento claro que guíe tanto al personal de cada área como al resto de la institución financiera en cómo se realizará los requerimientos en el caso que la diferencia sea por un error en el sistema o inconsistencia del flujo. De igual forma, tampoco se tienen claros los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados. Estos documentos deben contemplar las excepciones y su flujo de aprobación respectivo.

Automatización de procesos

Se realizó levantamiento de procesos posibles de automatizar a través de macros para la semi automatización de conciliación de detalle auxiliar vs contabilidad.

- Validación manual de los campos de que no existan campos vacíos donde requiere información obligatoria.
- Validación que la fecha de corte corresponda al mes a reportar.
- El número de transacciones por cada servicio.
- Validación que sólo los canales no tengan información.
- Dashboard final por monto y transacciones.

Los reportes requeridos para ejecutar la macro son los siguientes:

- Hoja de cuadro consolidada
- Detalle de hoja de cuadro del día de cuadro
- Detalle de hoja de cuadro del día anterior al día de cuadro

- Reporte detallado de comprobantes contables

Aplicativos

- Acceso del portal de reportes.
- Aplicativo contable.
- Aplicativos por productos.

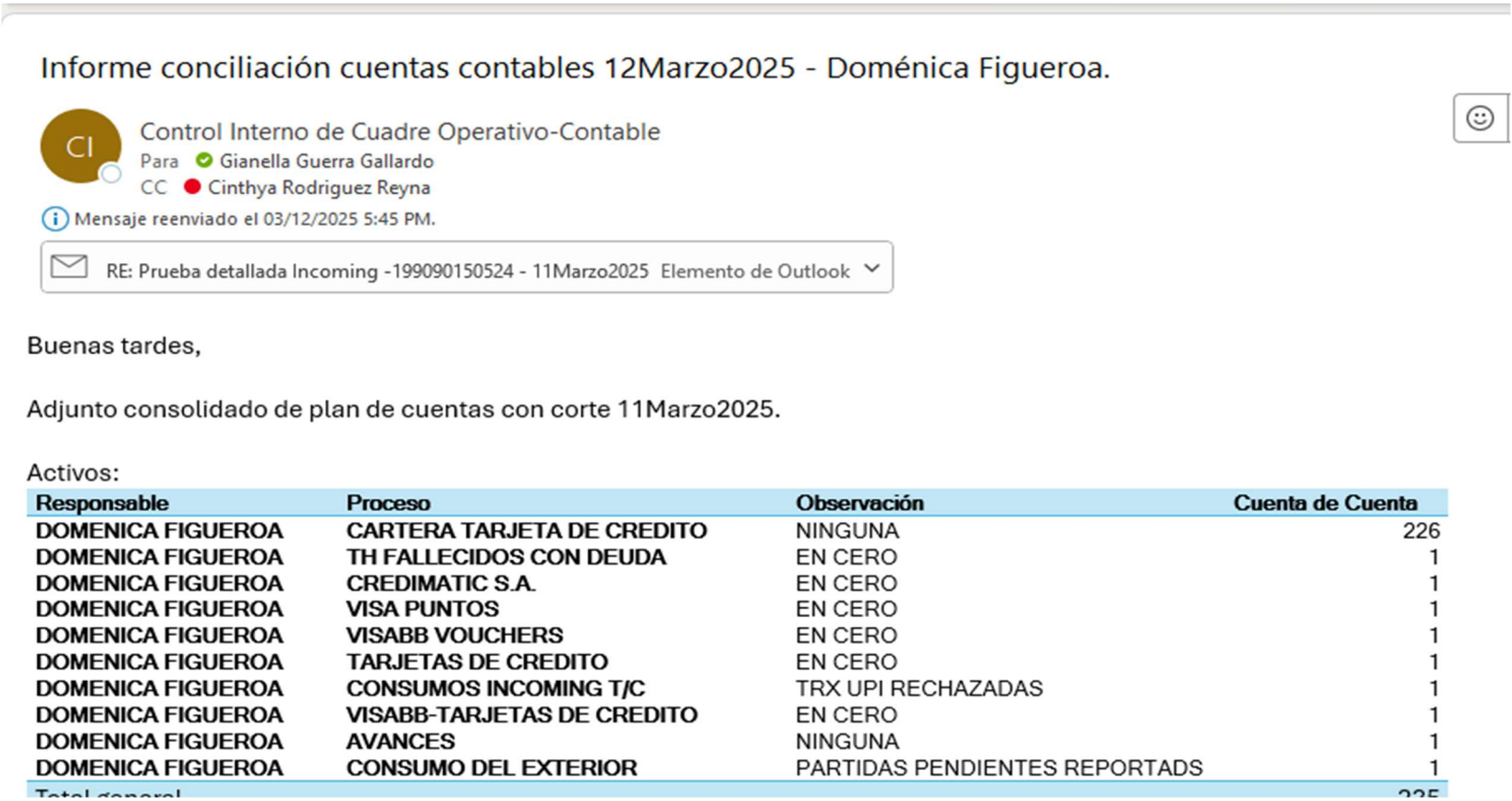
Informes

En la ruta de SharePoint, se encuentra el plan de cuentas por cada grupo activos, pasivos, patrimonio, contingente y cuentas de orden; cada asistente debe de revisar y enviar el informe diario al finalizar sus actividades con sus respectivas observaciones o novedades. Adicional agregar en el reporte las actividades o cuadros adicionales a la conciliación.

El asunto del correo debe ser bajo el siguiente formato Informe conciliación cuentas contables (Fecha a conciliar) – (Nombre de responsable)

Figura 13

Informe de conciliación cuentas contables



Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

Figura 14

Ruta de informe conciliación de cuentas contables

Nombre	Modificado	Modificado por
Revisión Activos 12Marzo2025.xlsx	14 de marzo	Gianella Guerra G
Revisión Contingente 12Marzo2025.xlsx	14 de marzo	Gianella Guerra G
Revisión Cuentas de orden 12Marzo2025.xlsx	14 de marzo	Gianella Guerra G
Revisión Pasivos 12Marzo2025.xlsx	14 de marzo	Arianna Bohórque
Revisión Patrimonio 12Marzo2025.xlsx	13 de marzo	Ronnie Mateo Far

Fuente: Institución Financiera (2025)

Elaborado por: Tircio (2025)

CONCLUSIONES

En base a la situación actual de la conciliación contable en el departamento de Administración de Activos y Pasivos por los procesos como monetarios, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, depósitos a plazos, remesas familiares, cajeros automáticos, recaudaciones de servicios públicos y privados, cartera y sobregiros, la capacitación cruzada de los procesos es indispensable en el área con el fin de darle seguimiento oportuno a las partidas pendientes.

Revisar diariamente los saldos contables de los diversos productos o procesos asociados al área, y así identificar las diferencias entre los saldos contables versus los saldos transaccionales diarios y realizar los ajustes correspondientes.

Conforme al estudio de los componentes del Modelo COSO se evidenciaron hallazgos claves con un nivel de confianza del 72% (alto) y nivel de riesgo del 28% (bajo) con una tendencia positiva, sin embargo, se presentan falencias como: en el seguimiento de partidas pendientes, capacitación del personal, auditorías internas y guías operativas no actualizadas.

Los resultados permiten proponer lineamientos que fortalezcan la gobernanza financiera y mitiguen los riesgos y disminución de pérdidas operativas.

RECOMENDACIONES

Involucrar a todos los asistentes que intervienen en la conciliación de diferentes procesos con la capacitación cruzada para tener una gestión óptima con respecto al objetivo planteado.

Aprovechar la pericia del personal para orientar la conciliación contable fortaleciendo con capacitación continua y planes de sucesión adecuado.

Garantice la aceptación involucrando a las partes interesadas clave en el proceso.

Tomar acción por partidas pendientes que poseen una antigüedad mayor a 30 días.

Comunicar las circulares emitidas por la Superintendencia de Bancos relacionados a los cambios de cuentas contables que impacten el control.

Realizar el seguimiento diario, semanal y mensual con las áreas responsables para la regularización de las partidas pendientes enviando emails de recordatorios.

La herramienta de matriz de esfuerzo e impacto ayuda en la toma de decisiones que permite priorizar acciones según el esfuerzo requerido e impacto que generan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asana. (25 de febrero de 2025). Matriz de riesgos: cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- Auditool, E. (28 de noviembre de 2024). Control de conciliación: herramienta clave para garantizar la integridad de los estados financieros. *Control de conciliación: herramienta clave para garantizar la integridad de los estados financieros*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/control-de-conciliacion-herramienta-clave-para-garantizar-la-integridad-de-los-estados-financieros>
- Cabezas, A. G. (2023). *Resolución No. SB-2023-01901*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/10/Resolucion-SB-2023-1901-1.pdf>
- Cabezas, A. G. (2024). *Resolución No. SB-2024-02855*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/10/Res.-No.-SB-2024-02855-Reforma-la-Norma-de-control-para-la-gestion-del-riesgo-operativo.pdf>
- Cajamarca, R. A. (2022). *El riesgo operativo e impacto en los procesos financieros de la Empresa Turística de Pichincha Mitad del Mundo EP*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9241/1/T4047-MGFARF-Cajamarca-EI%20riesgo.pdf>
- Calvo, A., & Calvo, P. (2025). *Análisis de Riesgos de la Industria Bancaria por País: Colombia*. Obtenido de https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2025/2025-01-31-analisis-de-riesgos-de-la-industria-bancaria-por-pais-colombia.pdf
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (28 de febrero de 2020). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (18 de febrero de 2025). Circular Nro. SB-IG-2025-0004-C. *Pasivos y saldos inmovilizados*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2025/02/Circular-No.-SB-IG-2025-0004-C.pdf>
- Control Interno en Entidades Financieras: Un Modelo de Gestión de Riesgo. (2024). Know Press.
- Cruz, E. D. (2025). Modelos de Riesgos Bancarios. Enfoque práctico. *Modelos de Riesgos Bancarios. Enfoque práctico*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Modelos_de_riesgo_bancario/D8JxEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=modelo+coso&pg=PA203&printsec=frontcover
- Dávila Giraldo, G., Castillo Nossa, D., & Mejía Amaya, A. (2021). *Contabilidad financiera bajo NIIF generalidades y activos no financieros*. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad_financiera_bajo_NIIF_genera/5qVKEAQAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- FasterCapital. (2025). Debilidades De Control Interno Comunes. 1. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/tema/debilidades-de-control-interno-comunes.html/1>
- Gamboa Suárez, R., Luna Ocampo, W., Gamboa Sánchez, M., Vásquez Méndez, L., & Cerón, E. (29 de mayo de 2024). Contabilidad de activos – 1ra edición: Fundamentos y práctica base contable NIIF. *Contabilidad de activos – 1ra edición: Fundamentos y práctica base contable NIIF*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad_de_activos_1ra_edici%C3%B3n/m9EKEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Gómez Zambrano, K., & Gutiérrez Rivera, K. (2025). Control interno en el área contable y su incidencia en la calidad de la información financiera en la Empresa Comangos S.A. *Control interno en el área contable y su incidencia en la calidad de la información financiera en la Empresa Comangos S.A.*, 111. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/7812>

- Manso, M. A. (2022). *Planificación de la auditoría*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Planificaci%C3%B3n_de_la_auditor%C3%ADa/F4Z3EAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=normas+de+control+interno&pg=PA35&printsec=frontcover
- NIC 1. (s.f.). Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de Estados Financieros . Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
- Obando, L. (2020). Auditoría y conciliación financiera. *Auditoría y conciliación financiera*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Auditor%C3%ADa_y_conciliaci%C3%B3n_financier_a_1r/Gy_PEAQAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=CONCILIACION+CONTABLE+bancaria&pg=PA6&printsec=frontcover
- Paredes, M. d. (2024). *El control interno y los tiempos de control: Previo, continuo y posterior. Una introspección a las nuevas tecnologías*. España: Editorial Dykinson. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_control_interno_y_los_tiempos_de_cont/rulREQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=control+interno&pg=PA33&printsec=frontcover
- Pérez Cervantes, F., Biese Decker, W., Cortés Moreno, L., García Bojorges, E., & Gras Gas, J. (2019). *Normas de Información Financiera (NIF)*. México: IMCP. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Normas_de_Informaci%C3%B3n_Financiera_NIF_20jGyPDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Proaño Altamirano, G. (2024). *Un Modelo de Gestión de Riesgo*. Know Press. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Control_Interno_en_Entidades_Financieras/M_c4EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=modelo+coso&pg=PA28&printsec=frontcover
- Ramos, C. (2020). *Manual de Auditoría de Estados Financieros en NIIF: Aplicación práctica*. Chile, Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Rengifo Millan , M., & Cortez Guevara, A. M. (2023). *El control interno, riesgos del fraude y avances en la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_control_interno_riesgos_del_fraude_y/mOjPEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Rodríguez, I. (28 de marzo de 2025). El modelo COSO y el fraude. *El modelo COSO y el fraude*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/fraude/el-modelo-coso-y-el-fraude>
- Sampieri, R. H. (2023). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://ebooks7-24.com/Stage.aspx>
- Sánchez Robles, M. G., & Vásconez Acuña, L. (25 de abril de 2023). Conciliación contable y fiscal en el marco de las NIIF y la LRTI en las empresas ecuatorianas. Caso: Centro Audiológico Audicentro. Quito, Quito, Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Dialnet-ConciliacionContableYFiscalEnElMarcoDeLasNIIFYLaLR-8931781.pdf>
- Super. (2017). NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO . *TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS* . Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_V.pdf
- Super. (2021). Reporte matriz de riesgos ARLAFDT. *Instructivo-SB-IG-2021-0038-C*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/07/instructivo-SB-IG-2021-0038-C.pdf>
- Super, S. d. (2023). *NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>
- Superintendencia de Bancos. (2022). Libro I: Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y financiero. Ecuador. Obtenido de

https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2022/02/L1_X_cap_II.pdf

Superintendencia de Bancos. (2023). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*.

Superintendencia de Bancos. (s.f). Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. Ecuador. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>

Superintendencia de Compañías. (20 de agosto de 2020). Resolución Nro. SB-2020-0760 . *Resolución Nro. SB-2020-0760* . Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/08/L1_XI_cap_IV.pdf

Velastegui, E. A. (octubre de 2022). DISEÑO DE UNA MARTIZ DE CONTROL PARA MITIGACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN ENTIDADES FINANCIERAS. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9f568ffd-01cd-43db-9ba7-8bfda91c8252/content>