



Optimización en administración de la cuenta contable N. 1690950085 en la cual se administran los fraudes a tarjetahabientes del Banco de Occidente

Asignatura:

Opción de Grado

Función de Práctica Profesional:

Práctica en Donde trabaja el estudiante

Estudiante:

Edna Alejandra Buitrago Patiño

ID: 583783

Tutora:

Martha Isabel Amado Piñeros

Bogotá, D. C., 2019

Optimización en administración de la cuenta contable N. 1690950085 en la cual se administran los fraudes a tarjetahabientes del Banco de Occidente

Asignatura:
Opción de Grado

Función de Práctica Profesional:
Práctica en Donde trabaja el estudiante

Estudiante:
Edna Alejandra Buitrago Patiño
ID: 583783

Tutora:
Martha Isabel Amado Piñeros

Bogotá, D. C., 2019

Tabla de contenido

Lista de tablas	5
Lista de figuras	5
Introducción	6
Capítulo 1. Metodología de la investigación.....	8
1.1. Título.....	8
1.2. Resumen.....	8
1.3. Palabras claves	8
1.4. Justificación.....	9
1.5.1. Diagnóstico	15
1.5.2. Pronóstico.....	15
1.5.3. Pregunta problema.....	16
1.5.4. Sistematización de la pregunta problema	16
1.6. Objetivos	17
1.6.1. Objetivo general	17
1.6.2. Objetivos específicos.....	17
1.7. Metodología	17
1.8. Marco referencial (antecedentes)	18
1.8.1. Marco teórico.....	21
1.8.2. Marco conceptual	40
1.8.3. Marco legal.....	42
Capítulo 2. Descripción general del contexto de Práctica Profesional en Donde trabaja el estudiante.....	51
2.1. Descripción del entorno de Práctica Profesional.....	51
2.2. Reseña histórica	51
2.2.1. Misión, visión y valores corporativos.....	52
2.2.2. Organigrama con la ubicación del practicante	53
2.2.3. Logros de la empresa.....	53
2.2.4. Descripción del área funcional donde se desempeñó.....	54
2.2.5. Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada	54
2.2.6. Descripción de herramientas y recursos utilizados	55
2.3. Datos del interlocutor, jefe inmediato, supervisor, equipo interdisciplinario	

con el que interactuó durante su Práctica Profesional en contrato de aprendizaje.....	56
2.3.1. Funciones y compromisos establecidos.....	56
2.4. Plan de trabajo.....	56
2.4.1. Objetivo de la Práctica Profesional	57
2.4.2. Actividades semanales.....	57
2.4.3. Productos por realizar o realizados	58
Capítulo 3. Resultados de la práctica profesional	59
3.1. Descripción de las actividades realizadas	59
3.2. Análisis sobre la relación teoría-práctica durante la aplicación del proyecto de trabajo	59
3.3. Evaluación de práctica a partir de lo planteado en el informe inicial	61
3.4. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo	62
Capítulo 4. Evaluación general de la práctica	63
4.1. Resultados alcanzados	63
4.2. Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales	64
4.3. Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica	64
Referencias	67
Anexos.....	70

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz FODA personal de la función de práctica desarrollada.	55
Tabla 2. Descripción plan de trabajo semanal para el periodo de Práctica Profesional	59
Tabla 3. Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al ejercicio laboral y profesional.....	61
Tabla 4. Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado.....	65
Tabla 5. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo	66
Tabla 6. Resultados alcanzados en la Práctica Profesional en el Banco de Occidente	67

Lista de figuras

Figura1. Organigrama del Banco de Occidente.....	54
--	----

Introducción

En este informe final de Opción de grado se exponen los principales aspectos del proceso realizado en la función de práctica en *Donde trabaja el estudiante*, en la empresa Banco de Occidente durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018.

El capítulo 1, metodología de la investigación se muestran aspectos relevantes en el presente proyecto como son la formulación del problema, el diagnóstico, los objetivos y la metodología utilizada para el cumplimiento de la propuesta.

En el capítulo 2, se encuentra la descripción general del contexto de la Práctica Profesional *Donde trabaja el estudiante*, inicia con una descripción del entorno donde se desarrolló el trabajo de práctica, que se complementa con una reseña histórica del lugar, sintetizando los pilares empresariales en la misión, la visión y los valores corporativos. Luego en el organigrama se ubica al practicante, se detallan algunos de los logros de la empresa y se describe el área funcional en la cual se desempeñó el estudiante.

En la matriz FODA se analiza la experiencia personal en lugar de trabajo para después explicar las herramientas y los recursos utilizados en el desarrollo de la práctica. Se especifican algunos datos del interlocutor, las funciones y los compromisos establecidos, los cuales son coherentes con el plan de trabajo, su objetivo y una relación semanal de las actividades realizadas junto con los resultados de estas.

En el capítulo 3, Resultados de la Práctica Profesional, se presentan las actividades programadas y se sustenta un especial análisis sobre la relación teórica-práctica en la aplicación del proyecto. Finaliza el capítulo del informe evaluando lo ejecutado con los beneficios elaborados en la práctica en *Donde trabaja el estudiante*.

Por último en el capítulo 4, Evaluación general de la práctica, se muestran los resultados alcanzados a nivel laboral, al igual que los beneficios conseguidos para el perfil

profesional del practicante, una vez terminadas las prácticas profesionales. Se entrega el informe con la presentación de una conclusión y unas recomendaciones generales para la empresa Banco de Occidente.

Capítulo 1. Metodología de la investigación

1.1. Título

Optimización en administración de la cuenta contable N. 1690950085 en la cual se administran los fraudes a tarjetahabientes del Banco de Occidente.

1.2. Resumen

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este trabajo fue aplicar los conocimientos aprendidos en la universidad Uniminuto UVD, para dar respuesta de forma eficiente al manejo y control de la cuenta contable en la cual se maneja el fraude del Banco de Occidente, de forma inicial se identificaron falencias en la administración de la misma evidenciando oportunidades de mejora para un control eficaz y oportuno que mitigue el castigo de partidas contables, disminuya el monto a provisionar y por ende la disminución de pérdidas económicas.

Posteriormente se creó una lista de chequeo que permitió la discriminación de tareas a llevar a cabo con cada uno de los registros contables en la cual se enmarcaron las labores pertinentes para la administración oportuna de la cuenta contable y la definición de los aspectos primordiales a tener en cuenta para controlar los recursos interpuestos en esta contabilidad.

Dentro de los resultados más notorios a enmarcar fue la depuración de partidas contables que se encontraban fuera de la vigencia, la administración oportuna reduciendo la cuenta contable un 60 % en monto y número de registros contables.

1.3. Palabras claves

Banco, contabilidad, control, fraude, sistema financiero.

1.4. Justificación

Dentro del Marco Jurídico del Sector Financiero se integra el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero el cual establece la estructura general en las cuales se encuentra el sector financiero y el asegurador, dividiéndolas en las siguientes categorías (Asobancaria, s. f.):

- Establecimientos de crédito.
- Sociedades de servicios financieros.
- Sociedades de capitalización.
- Entidades con régimen especial.
- Entidades aseguradoras.
- Intermediarios de seguros y reaseguros.
- Sociedades de servicios técnicos y administrativos.

Esto con el fin de conocer donde se puede realizar inversiones que sean lucrativas y adicional que los recursos estén asegurados en caso de fraude ya sea presencial o no presencial.

Así mismo se debe conocer la ley que define las actividades que pueden o no realizar estas entidades. Por esta razón, las entidades financieras que conforman el sector financiero y asegurador en Colombia y que tienen un objeto social reglado, es decir, que está limitado por la Ley 1328 de 2009 a través de la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, se habla de las obligaciones especiales de las entidades vigiladas en las que se indica que las entidades vigiladas tienen obligaciones especiales como son:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del

Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.

d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las

normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los

consumidores financieros.

m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos (Congreso de la República de Colombia, 15 de julio de 2009).

Ahora bien, los anteriores argumentos son aplicables en el presente trabajo por la atención de los clientes y específicamente en la cuenta contable de la administración del fraude del Banco de Occidente Credencial debido a que se maneja un movimiento de partidas contables a causa de reclamos de clientes por fraudes cometidos a los productos con el banco originando controversias ante comercios en el exterior y nacionales, indemnizaciones pendientes de la compañía de seguros y recursos en análisis de

confirmación del fraude por el área de seguridad bancaria; procesos que ocasionan demora en respuesta a los clientes.

Adicional se ha evidenciado falencias en los controles realizados ocasionando el castigo de partidas contables; por lo cual con este proyecto se pretende principalmente mitigar pérdidas a través de la realización de una lista de chequeo estructurada que permita organizar la administración de la cuenta priorizando la lógica como es la especificación de antigüedad de las partidas, naturaleza de las mismas, estado y periodo, logrando optimización del proceso a través de la recuperación de recursos con las redes y comercios.

Finalmente se fijará un control óptimo que justifique la existencia de estos recursos en la cuenta y la provisión mensual.

1.5. Planteamiento del problema

Al interior del Banco de Occidente Credencial se encuentra ubicada el área denominada unidad de gestión a reclamos la cual se destaca como un área de solución de problemas para los clientes en temas como son atención de fraudes, aclaraciones por productos, traslados de saldos y atenciones por malas ventas. Esta área tiene a su cargo la administración de varias cuentas contables dentro de la que se encuentra la de gestión de fraudes y controversias con comercios, es de naturaleza débito, maneja en recursos en promedio de \$250.000.000 y 150 partidas contables mensualmente.

El problema contable radica en que se ha detectado falencias en la administración de la misma (cuenta contable deudora N.º 1690950085) evidenciando falta de control al no administrarse de acuerdo con los principios contables como son la realización, la uniformidad, la objetividad, la exposición, importancia relativa, la uniformidad y el control (Izaguirre, 2000) ya que no se presenta una antigüedad adecuada en partidas, se realizan registros contables con naturalezas erradas y movimientos por montos inusuales que

terminan cancelando a través del castigo generando pérdida monetaria para la entidad.

Por lo anterior se pretende proponer manejo eficiente a nivel de contabilidad a través de la realización de una lista de chequeo que sirva como guía para tener en cuenta los puntos clave en la administración contable y de este modo el banco podrá mostrar utilidades mayores al no existir montos por castigo de fraudes a tarjetahabientes.

1.5.1. Diagnóstico

El Banco de Occidente Credencial y especialmente la unidad de gestión a reclamos es responsable del buen manejo y administración de las cuentas contables a su cargo; dentro del diagnóstico realizado se evidenciaron oportunidades de mejora en cuanto a la rotación y cancelación de partidas debido a que actualmente no se evidencia un actuar adecuado al proceso ni a los principios de contabilidad ocasionando pérdidas monetarias, adicional no se refleja control contable ni dedicación en gestión ante comercios nacionales e internacionales; por lo cual se realizara entrega formal al finalizar de la práctica de una lista de chequeo en la cual se evidenciaran las tareas a llevar a cabo para una administración adecuada de la cuenta contable priorizando la gestión por cada reclamo ya sea iniciando controversias ante comercios para recuperación de recursos o solicitud de indemnización para la compañía de seguros.

1.5.2. Pronóstico

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la empresa a desaprovechar oportunidades que brinda el sector financiero y específicamente el Banco de Occidente, lo que impide desarrollar una estrategia que garantice el éxito futuro e instituir un ambiente de garantía y competitividad permitiendo crear diferentes alternativas y ajustarse de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 del 2009 en cuanto a la protección del consumidor

financiero.

Por lo anterior se pretende corregir las falencias encontradas asegurando la continuidad de la gestión con cada registro contable y mitigando las pérdidas monetarias por el castigo de recursos ocasionado por el abandono de las gestiones ante los bancos adquirentes, comercios nacionales e internacionales, así como incurrir en sanciones por parte de la Superfinanciera al incumplir con la oportunidad de respuestas a los clientes por reclamaciones de fraude.

1.5.3. Pregunta problema

¿Cuál sería el impacto financiero y económico que llevaría la implementación de una mejora continua como es la creación de una lista de chequeo para la cuenta contable de fraude, buscando con ello una mejora sustancial en la calidad de la administración contable?

1.5.4. Sistematización de la pregunta problema

¿Qué efecto tiene la identificación oportuna de los registros evidenciados en la cuenta contable del Banco de Occidente?

¿Qué incidencia tiene para la entidad la atención eficaz de reclamaciones por fraude a tarjetahabientes?

¿Cuál es el resultado de la conciliación del 100 % de las partidas contables por reclamaciones de fraude del Banco de Occidente?

Es importante darle respuesta a la pregunta problema para la entidad, debido que el control eficaz y oportuno de los recursos permite conocer el 100 % de los movimientos en cuanto a fraude cometido a clientes se refiere, adicional esto mitigará el castigo de recursos y por ende posibles pérdidas monetarias.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Diseñar estrategia de control a cuenta contable por concepto de fraude a clientes del Banco de Occidente Credencial.

1.6.2. Objetivos específicos

Identificar partidas contables que se encuentran dentro de la vigencia para iniciar controversia ante los bancos nacionales y del exterior para evitar el castigo de estas.

Realizar una conciliación del 100 % de las partidas contables ubicadas en la cuenta deudora de fraude al 1 de noviembre de 2018, a través de la elaboración de una lista de chequeo en la cual se discriminen las tareas específicas para el control contable.

Mejorar la atención al cliente a través de la atención prioritaria en reclamaciones por fraude.

1.7. Metodología

Para Cerda (2011) define la investigación cualitativa la “alusión a caracteres, atributos o facultades no cuantificables que pueden describir, comprender o explicar los fenómenos sociales o acciones de un grupo o del ser humano” (Cerda, 2011, pág. 221)

Así mismo, el presente trabajo es de tipo documental que consiste en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado. En este caso, la información no nos la dan las personas investigadas directamente, sino a través de sus trabajos escritos, gráficos, etc. Y es a través de estas que pretendemos compartir sus significados. Los documentos que se suelen considerar como fuente de datos son muy variados: leyes, normas, contratos, correspondencia, proyectos de trabajo, memorias, informes, diarios, películas, fotografías, dibujos y apuntes de personas

implicadas, etc. (INDEX, 2016, pág. 226)

1.8. Marco referencial (antecedentes)

En un primer trabajo, se tomó como referencia a Jenny Constanza Palacios Sarmiento, Lida Paola León Parra y Yimary Ariza Peña, estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de La Salle, ubicada en Bogotá (Colombia), quienes con su trabajo de grado titulado *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno de la Fundación Interbolsa* (2009), pusieron énfasis en que las empresas tienen diferentes clases de transacciones según sus características y deben organizarse; pero, ahí no termina su labor: se debe realizar un seguimiento a esta organización y para ello se deberá revisar el correcto funcionamiento de los ciclos transaccionales para que estos contribuyan a que se dé la estructura esperada.

Así mismo, al hacer la evaluación a los ciclos transaccionales, se podrá diagnosticar en cuál área o conexión de áreas está fallando el control interno, cuál necesita refuerzo o simplemente cuál está funcionando de forma adecuada. Al empezar a revisar cada uno de estos ciclos, según las necesidades, de una forma clara y comprensible, se dio a conocer el respectivo diagnóstico (Palacios Sarmiento, León Parra, & Ariza Peña, 2009, pág. 2). El proyecto se relaciona con el actual, realizado para el Banco de Occidente porque el control interno relaciona el manejo efectivo, eficaz y adecuado de las cuentas contables de la entidad. Como lo manifiestan las estudiantes de la Universidad de La Salle, si se identifican de forma efectiva los eventos potenciales que afectan una entidad, proporcionando una seguridad razonable y creando así una mayor respuesta al riesgo por medio de estrategias que permiten mejorar las decisiones, reconociendo la efectividad y eficiencia de las operaciones y aumentando el nivel de confiabilidad de la información

financiera.

Como segundo material de apoyo, se consultó el trabajo de grado de Adriana Paola Polanco Vélez, estudiante de la Universidad de Cartagena, quien en 2013 propuso el diseño de un manual de procedimientos enfocado en el manejo contable. El título de su análisis es *Diseño de un manual de procedimientos del sistema contable en la empresa Fevecomex S. A. S. basado en la norma técnica colombiana para la seguridad de la información NTC-ISO/IEC 27001/2006*, en el cual resaltó la implementación de sistemas de gestión de la calidad en los procesos contables, lo cual es un aspecto que poco a poco se ha ido explorando y aplicando en las empresas colombianas; por lo tanto, si una compañía carece de un manual de procedimientos de su sistema contable es menos probable que se aplique una ISO, mas no significa que no exista la necesidad de controlar y regular todo (Polanco Vélez, 2013, pág. 4). Y esto solo se logra a través de los manuales de procedimientos, los cuales contienen una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Sobre este documento interno se puede implantar una ISO, en este caso la ISO 27001:2006, que además especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), según el conocido Ciclo de Deming: PDCA (acrónimo de Plan, Do, Check y Act). Es decir, planificar, hacer, verificar y actuar.

Un SGSI para el departamento contable de Fevecomex S. A. S. nace como un complemento para el fortalecimiento de sus procesos contables, lo cual genera una respuesta confiable acerca de las necesidades requeridas por los diferentes clientes y otorga los resultados esperados por la empresa para los manejos de importaciones y exportaciones obteniendo como resultado información contable y financiera real, oportuna y con calidad, y un clima de confianza para la toma de decisiones.

Para (Polanco Vélez, 2013) diseñar este manual de procedimientos del sistema contable basado en la norma ISO 27001:2006 es pertinente porque los resultados podrán ser aplicados a un departamento bastante importante para Fevecomex S. A. S., de manera que sirva para controlar, estructurar y documentar todos los procesos, procedimientos y políticas, y de esta manera mejorar la calidad y la seguridad de la información que se suministra y resguarda.

Actualmente es necesario que las empresas adopten sistemas de gestión de la ISO, teniendo en cuenta que el mundo organizacional está cambiando de forma significativa como resultado de la globalización, las nuevas teorías de la administración y el adelanto tecnológico. Por consiguiente, se puede afirmar que esta propuesta es muy útil, ya que la investigación sobre esta temática es limitada por ser la ISO 27001:2006 nueva, en comparación con otras tantas que existen desde hace años. Así mismo, es relevante realizar este trabajo porque, además de aumentar los conocimientos sobre el área, permite plantear y desarrollar un marco teórico que sea útil para su aplicación en diferentes empresas que tengan actividades como las de Fevecomex S. A. S., o que sirva de base para futuras implementaciones en compañías con distinta actividad económica.

Para llevar a cabo este proyecto se tomó como referencia la empresa de asesorías en comercio exterior Fevecomex S. A. S. ubicada en Cartagena, la cual carece de un manual de procedimientos en su sistema contable, que esté basado en la norma Sistema de Gestión en la Seguridad de la Información ISO 27001:2006 y que es de su interés realizarlo.

Este trabajo es relevante para empresas que compartan la actividad económica de Fevecomex S. A. S., puesto que aportará una nueva experiencia y prácticas que puedan contribuir a diseñar un manual de procedimientos de sus sistemas contables basados en

una norma que, además de la calidad, busca la seguridad de la información para salvaguardar ventajas competitivas sobre técnicas avanzadas de gestión, mejora de procesos e incluso nuevos desarrollos de *software* (Polanco Vélez, 2013, pág. 4).

Dicho trabajo, en relación con el presente análisis, tiene que ver con que la realización de un manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se desarrollan en una organización.

1.8.1. Marco teórico

Se empezará por definir lo que es un banco el cual se describe como una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que le dejan en custodia sus clientes y que lo utiliza para prestárselo a otros individuos o empresas, aplicando un interés, lo cual es una de las variadas formas que tiene de hacer negocios y ampliar sus arcas.

También se denomina ‘banca’ o sistema financiero (término muy comentado como consecuencia de las corridas y la inestabilidad que se produjeron tras la crisis en los Estados Unidos, en 2008, y su repercusión en Europa en cuanto a la puesta en duda del ‘Estado de bienestar’) al conjunto de bancos que conforman la economía de un país determinado.

Ahora bien definido el banco vale la pena resaltar sus orígenes, los cuales son notorios desde la existencia del hombre como un ser social, que trabaja y adquiere alimentos y bienes para sobrevivir, ha habido intercambios de estos últimos o de monedas, según correspondiera y según la época, claro está. Sin embargo, no fue hasta

aproximadamente el siglo XV que se fundó el primer banco: más precisamente en 1406 en Génova, Italia, bautizado como el Banco di san Giorgio. Vale destacar que los antiguos imperios europeos contaban con monedas de circulación elaboradas fundamentalmente en metales nobles, pero el papel moneda como hoy lo conocemos es uno de los tantos inventos asiáticos que fueron dados a conocer en Occidente tras los viajes de Marco Polo a la China de tiempos mongoles.

También existen dos tipos de operaciones bancarias: las pasivas y las activas. Las pasivas, también conocidas en el lenguaje interno como las de captación, son aquellas a través de las cuales el banco recibe o recolecta dinero directamente de las personas y que se hacen reales para el banco a través de los depósitos bancarios. Estos movimientos incluyen las operaciones que se realizan de modo tangible o virtual en cuentas corrientes, cajas de ahorro y plazos fijos. Las dos primeras se caracterizan por su movilidad, en tanto la última debe esperar a la fecha de vencimiento del plazo para hacerse del dinero. Esta última herramienta facilita al usuario o cliente la posibilidad de contar con un determinado interés sobre el capital original, el cual suele ser mayor en función del tiempo en el cual cada individuo deja esos fondos bajo la estructura del banco.

A su vez, las operaciones activas o de colocación permiten ubicar los recursos que vienen de las pasivas de nuevo en circulación en la economía, a través de los préstamos a personas o empresas. En esta parte se incluyen tanto los denominados préstamos personales como aquellos dirigidos a la financiación de inmuebles, conocidos como créditos hipotecarios.

Así mismo como consecuencia de las necesidades de este mundo globalizado y del nivel de consumo que surge día a día, las entidades financieras se han visto forzadas a ampliar sus servicios y de este modo incrementar también sus ingresos. Venden monedas

extranjeras, negocian acciones, bonos, ofrecen tarjetas de créditos con importantes beneficios y premios a los que más consumen, entre otros. Así mismo, han diversificado su tarea en el complejo sistema financiero moderno, por lo cual el cliente bancario puede participar de algunas operaciones anteriormente reservadas para especialistas. Entre estas alternativas sobresalen los fondos comunes de inversión y la operación en bolsa, recomendados para clientes particulares que buscan asumir el costo de un mayor riesgo financiero con la posibilidad de lograr un mayor rédito.

Por otro lado, las actividades de los bancos modernos han llegado al plano digital, lo que evidencia un margen de la innovación que representaron los cajeros automáticos y las terminales de autoservicio en décadas pasadas, los sistemas de banca electrónica (*homebanking*) se han convertido en recursos que permiten a los usuarios ganar tiempo y evitar las demoras surgidas de las múltiples tareas que efectúan los empleados de estas instituciones. Mediante las plataformas digitales, los clientes de todo el mundo pueden efectuar gestiones, trabajar con sus cuentas, comprar moneda extranjera, renovar o modificar sus operaciones a plazo fijo, transferir fondos, pagar impuestos y servicios y realizar variadas tareas desde una computadora doméstica conectada a Internet.

Las principales operaciones que se efectúan en la banca se encuentra el financiamiento de capital de trabajo, recepción de depósitos, tanto a la vista como a plazo fijo, otorgamientos de créditos al consumo, otorgamiento de créditos hipotecarios, emisión de títulos hipotecarios, financiamiento de proyectos de inversión a mediano y largo plazo, cuando sea necesario, intervenir en el mercado de capitales, efectuar operaciones de arrendamiento financiero, otorgamiento de fianzas, apertura de cartas de crédito cuando lo crea conveniente, actuar como intermediario en el mercado de cambio y la venta al público de títulos o valores.

A su vez propone ventajas como son la eficiencia y competitividad a través de la reducción de costos, no únicamente a nivel de operaciones sino también en mercadeo, infraestructura, informática y recursos humanos.

Por otra parte, pone a favor de los clientes la posibilidad que en una misma institución encuentren una amplia gama de productos y servicios, difíciles de encontrar todos juntos en el mismo lugar. Así mismo, facilita el desarrollo económico, ya que puede canalizar una buena cantidad de recursos de financiamiento a largo plazo, permitiendo el desarrollo de instrumentos de crédito que se ajusten a cada necesidad económica. Y dos cuestiones muy importantes en este ámbito: por un lado, ofrece altísima flexibilidad a la institución en cuanto a la adaptación de cambios ocurridos en el contexto macroeconómico y financiero y, por otro lado, reducirá el riesgo de liquidez que se desate por la insuficiencia de captaciones a largo plazo para el financiamiento de operaciones de este mismo lapso.

Los bancos en general tienen gran relevancia en la economía porque su finalidad es poner a resguardo los ahorros de sus clientes y canalizarlos en diversos sectores que demandan crédito para llevar a cabo diversas actividades económicas que repercutirán positivamente en el desarrollo de la economía de una nación. El negocio está en captar el ahorro con una tasa de interés y prestarlo a una tasa más alta. Es decir, los bancos son instituciones económicas muy importantes y necesarias en el funcionamiento económico de cualquier nación.

Ahora bien, la mencionada razón de ser de estos de prestar dinero es lo que les provee la mayor rentabilidad a los bancos, sin embargo, tiene un costado riesgoso para el sistema financiero: prestar aquello que nos han dado en resguardo y, claro, poder devolverlo en tiempo y forma cuando el cliente lo solicite.

La actividad de los bancos se encuentra especialmente regulada para garantizar confianza y transparencia. Por lo cual se puede pensar en la catástrofe que significa que los bancos no pudieran cobrar el dinero prestado y por ende los ahorristas no pudieran obtener cuando lo deseen los ahorros que dejaron allí depositados, esto sería terrorífico.

Por ejemplo, la sociedad ha visto muestras reales en los que el sistema colapsa a causa de una mala regulación y administración. Como en Argentina en 2001 que debió implantar una modalidad popularizada como corralito cuando las entidades financieras se cayeron al no poder respaldar más la convertibilidad (1 peso = 1 dólar). Los ahorristas habían depositado oportunamente dólares, pero cuando estalló la crisis y se impuso el corralito se limitó la cantidad de dinero que podían retirar del banco de sus cuentas, y luego directamente la medida se amplió y agravó cuando de forma directa el cliente no pudo recuperar sus dólares y debió interponer una medida de amparo en la justicia.

La mayoría de esos recursos terminaron favorablemente para los ahorristas, pero los bancos devolvieron pesos argentinos y no dólares, como habían depositado en su momento todos los ahorristas afectados.

La actividad de los bancos es ciertamente antigua. Desde la Edad Media vienen acompañando la vida económica de los hombres y de las naciones, y por supuesto que con el correr de los años y la consecuente evolución han ido mutando y ampliando sus funciones en relación con las demandas (Ucha, 2008).

Por su parte,

La contabilidad se muestra como aquella ciencia o disciplina encargada del análisis y la presentación, a través de estados contables, de la información financiera de una compañía, con el fin de poder estudiar, medir y analizar todo su patrimonio y determinar en qué estado se encuentran su economía y finanzas.

Toda la información económica y financiera de una empresa debe quedar reflejada de manera veraz en los estados contables; de esta manera, se permite la toma de decisiones adecuadas por parte de los accionistas, inversores, acreedores y/o propietarios del negocio.

Tenga el tamaño que tenga una compañía, ya sea una empresa unipersonal o una gran compañía multinacional, es preciso llevar un control contable de su situación económica. A través de la contabilidad empresarial, nos aseguramos la rentabilidad de la compañía, además de tener la obligación de cara a la Hacienda Pública.

Igualmente, la ciencia de la contabilidad es sumamente útil, puesto que nos da una visión clara y objetiva sobre la estabilidad y solvencia de nuestro negocio. Así mismo, nos permite conocer la evolución y trayectoria financiera de la compañía y determinar las estrategias financieras con visión hacia el futuro (Emprende Pyme, 2016, pág. 1).

La contabilidad nació con el desarrollo del mercado, entendido este como intercambio de mercancías. La contabilidad es el control y el registro de las operaciones realizadas (de lo que se ha recibido y ofrecido). La contabilidad, en las sociedades antiguas clásicas, como Grecia y Roma, y también en las cortes árabes, se registraba los patrimonios del Estado y los de las grandes familias, controlándose por ejemplo, las cantidades de grano de los almacenes. Igualmente, la aparición en la Edad Media de los mercados locales generó el nacimiento de las aduanas, las cuales controlaban el tránsito de mercancías que circulaban de una localidad a otra en uno y otro caso, se trataba de formas primitivas de contabilidad. La potencia alcanzada entre los siglos XVI y XVIII por las grandes naciones centralistas europeas, basadas en la monarquía absoluta hizo del Estado una especie de enorme empresario comercial a industrial en el siglo XVIII.

Especialmente, los mercantilistas de esta época introdujeron la conciencia del

registro de las actividades económicas y los primeros ministros eran ya hombres que a la visión política debían sumar una visión económica, y para poseer esta última era necesario que dispusieran de una base documental precisa. Con el despegue de la Revolución Industrial, a principios del siglo XIX, y el florecimiento de las empresas privadas de la manufactura y comerciales, se evidenció la necesidad de crear la función específica de la contabilidad, con los especialistas adecuados para desarrollarlas. La riqueza de las naciones, había dicho Adam Smith, era el beneficio, pero para conocer exactamente este beneficio era indispensable un control y el control requería el registro, y sobre todo él se elaboraba la “filosofía empresarial”. Fue pues, de ese modo como nació la contabilidad moderna, cuya complejidad ha sido pareja a la de la economía (Cubas, 2017).

Así mismo es importante resaltar la importancia de la contabilidad, la cual se utiliza en la vida cotidiana ya que es una necesidad de tener un cierto control de cuáles son los gastos e ingresos. Se necesita conocer a qué necesidades se debe hacer frente y con qué recursos se cuenta para ello. Sin este control, la sociedad se arriesga a agotar nuestros ingresos a mitad de mes, o se desconocería el importe de los préstamos que se hubiese concedido el banco para comprar un piso y que todavía se debe devolver.

Esta tarea puede resultar sencilla en el ámbito de una familia (basta con una libreta en la que anotar los gastos en que se vaya incurriendo y el dinero disponible), pero en buena medida depende de la cantidad de operaciones que se quieran registrar.

Este empresario necesitará conocer, de alguna manera, cómo va la marcha de sus negocios. Si en el caso de los particulares, esto se puede conseguir de forma relativamente fácil, en el caso de una empresa esta operación puede ser sumamente compleja. Una empresa puede mover cada día gran cantidad de dinero, y realizar multitud de operaciones que deben ser registradas. Lógicamente, este registro no puede hacerse de cualquier

manera, es necesario que se haga de forma clara, ordenada y metódica para que posteriormente, el empresario o cualquier otra persona, pueda consultarlo sin problemas (Gabilos, 2018).

La contabilidad también cuenta con una clasificación la cual es necesaria que se conozca debido a la aplicación en el sector que se labore.

Contabilidad privada. Es aquella que clasifica, registra y analiza todas las operaciones económicas, de empresas de socios o individuos particulares, y que les permita tomar decisiones ya sea en el campo administrativo, financiero y económico.

Contabilidad comercial. Es aquella que se dedica a la compra y venta de mercadería y se encarga de registrar todas las operaciones mercantiles.

Contabilidad de costos. Es aquella que tiene aplicación en el sector industrial, deservicios y de extracción mineral registra de manera técnica los procedimientos y operaciones que determinan el costo de los productos terminados.

Contabilidad bancaria. Es aquella que tiene relación con la prestación de servicios monetarios y registra todas las operaciones de cuentas en depósitos o retiros de dinero que realizan los clientes. Ya sea de cuentas corrientes o ahorros, también registran los créditos, giros tanto al interior o exterior, así como otros servicios bancarios.

Contabilidad de cooperativas. Son aquellas que buscan satisfacer las necesidades de sus asociados sin fin de lucro, en las diferentes actividades como: Producción, Distribución, Ahorro, Crédito, Vivienda, Transporte, Salud y la Educación. Así se encarga de controlar cada una de estas

actividades y que le permite analizar e interpretar el comportamiento y desarrollo de las cooperativas.

Contabilidad hotelera. Se relaciona con el campo turístico por lo que registra y controla todas las operaciones de estos establecimientos.

Contabilidad de servicios. Son todas aquellas que presentan servicio como transporte, salud, educación, profesionales, etc.

Contabilidad oficial. Registra, clasifica, controla, analiza e interpreta todas las operaciones de las entidades de derecho público y a la vez permite tomar decisiones en materia fiscal, presupuestaria, administrativa, económica y financiera (Aldana, s. f.)

Por otro lado, vale la pena conocer a cerca de la palabra control el cual se define como la función de cierre o clausura del ciclo administrativo. El control implica la medición de los resultados de la gestión administrativa de la Unidad de Información, compararla con lo planificado y tomar —si fuese necesario— una acción correctiva de las desviaciones para asegurar el logro de los objetivos.

El control es un sistema de información comparativo, que tiene por objeto seguir la marcha de los planes que se han puesto en marcha en la organización. A través del control se determinan los resultados obtenidos, y se establecen las diferencias de esa comparación (previsto vs. realizado = diferencia) y sus causas posibles, a efecto de tomar decisiones correctivas para mantener las variables dentro de límites deseados.

Una vez que el plan se vuelve operacional, el control es necesario para medir el progreso, para poner de manifiesto las desviaciones posibles y para indicar la acción correctiva.

La finalidad fundamental del control es servir al funcionamiento de la organización

a través de la detección de los desvíos, la indagación de sus causas y la implementación de acciones correctivas. Esto puede implicar medidas sencillas, como cambios menores en la dirección, reformular objetivos para alcanzarlos o superarlos, planes, sistemas o procedimientos.

En otros casos el control adecuado, puede dar lugar al establecimiento de objetivos nuevos, formulación de planes distintos, la modificación de la estructura de la organización, mejorar la integración o hacer cambios de importancia en las técnicas de dirección y liderazgo.

Es de vital importancia tener en cuenta que la función de control incluye mucho más que la mera medición de las desviaciones respecto de los planes.

También como los rubros anteriores tiene su importancia como es que en el ámbito cotidiano en que se maneja, las personas deben apegarse a las reglas formales y a las normas culturales informales. Dentro de la organización, el individuo debe seguir muchas reglas y normas (dónde estacionar o no estacionar el auto, cuándo marcar en el reloj fichador su tarjeta de asistencia, seguir normas de seguridad, de vestimenta, etc.), aún en la vida familiar existen situaciones de control.

(Johnson, Kast, & Rosenzweig, 1977) comentan que la palabra control tiene varios significados, y más específicamente varios sentidos que son significativos, tales como:

1. Verificar (por ejemplo: control de asistencia, de caja, de pasajeros, etc.).
2. Regular (por ejemplo, controlar el paso de un líquido).
3. Comparar con un estándar (por ejemplo, el peso de los pugilistas y las distintas categorías del boxeo).
4. Ejercer autoridad sobre (dirigir u ordenar) (por ejemplo controlar el tránsito, controlar los ejercicios, la producción, etc.)

5. Limitar o restringir (por ejemplo, "áreas bajo control").

Si bien todos ellos son significativos para la Administración, tendremos que referirnos principalmente, aquí, al significado de verificación, es decir, efectuar algún medio de medición y algún estándar que pueda servir como marco de referencia.

Según (Koontz & O'Donnell, 1979) “la función administrativa de control es la medida y la corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa diseñados para conseguirlos, se están llevando a cabo”.

El control es, entonces, la función por la cual cada administrador, desde el gerente general hasta el capataz, se asegura de que lo que se hace es lo que se intentaba hacer. Lamentablemente, algunos funcionarios, sobre todo los de niveles más bajos, olvidan que la responsabilidad básica para el ejercicio del control descansa en el administrador encargado de la ejecución de los planes (Chueque, s. f.).

También existe el control como sistema que implica reconocer no sólo los avances de la Administración hacia la Teoría General de Sistemas, sino la importancia que tiene para la Unidad de Información corregir su propia actuación aprovechando la nueva experiencia y la información que recoge de la misma (retroalimentación).

De la formulación del control como función (expresamente indicada por Fayol), este, aparece ahora ligado a los sistemas, siendo fundamental el concepto de control cibernético —tal como lo expresan Johnson, Kast y Rosenzweig— entendiendo al control como: “aquella función del sistema que proporciona en conformidad al plan, o en otras palabras, el sostenimiento de las variaciones de los objetivos dentro del sistema dentro de límites permitidos”.

Así definido, tenemos primero que entender que el control es un medio, no un fin

en sí mismo.

Controlar es inducir al sistema a trabajar bajo un mandato vigilado con la finalidad de asegurar a quienes ejecutan las tareas, que sus esfuerzos estarán acordes con los objetivos y que les serán suministrados los medios precisos para conseguirlos.

En segundo lugar, la relación es no sólo de planeación/control, sino de comunicación/control.

De hecho, el control constituye el mecanismo en el que reside el comportamiento cibernético —el cual es analizado por la Cibernética, corriente precursora de la Teoría General de Sistemas— N. Wiener, el impulsor de la Cibernética, la define precisamente como “teoría del control y de la comunicación”. Aquí, el control tiene como función “enviar mensajes que produzcan cambios efectivos en el comportamiento del receptor”.

Es por ello que el diseño del sistema del control obedece a una estructura interna, cuya dinámica es cíclica, y que incluye un elemento decisorio en su actuación.

Johnson, Kast y Rosenzweig enumeran cuatro elementos básicos en todo sistema de control, los cuales son:

1. Una característica o condición del sistema operante, la cual deberá ser medida (por ejemplo, la energía calorífica producida por un horno pastelero, la temperatura del producto o del ambiente, etc.).
2. Un artefacto o método sensor para medir las características o condición (punto 1). Este sensor incluye la medida del rendimiento. Así en un termotanque doméstico encontramos un termostato, en la línea de control de calidad podría ser la inspección visual de un/a operario/a o el control de un rayo láser, una balanza automática, etc.
3. Un grupo, unidad o equipo de control que compara los datos medidos con

el rendimiento planeado y dirige un mecanismo correctivo en respuesta a la necesidad. Es el elemento que determina la necesidad de corrección y pone en marcha la información correctiva. Lógicamente, —y como ya lo dimos a entender— una desviación del plan no sólo es esperada, sino que también es permitida (“slack” o tolerancia), pero, cuando existe una diferencia significativa, en donde la situación pueda ser considerada “fuera de control”, este elemento, da la señal de alarma.

4. Un grupo o mecanismo activador que es capaz de producir un cambio en el sistema operante. Es el que realmente lleva a cabo la acción correctiva. Esto puede implicar una gran variedad de alternativas, desde un elemento mecánico como podría ser un contralor hidráulico movido por medio de un solenoide o motor electrónico en respuesta a la señal electrónica de error emanada de un elemento del grupo de control (punto 3) o puede ser un/a empleado/a comisionado/a para rehacer las partes que fueron rechazadas al pasar la inspección de calidad (Chueque, s. f.).

También es necesario conocer del fraude el cual es el delito más creativo porque requiere de las mentes más agudas y se puede decir que es prácticamente imposible de evitar. En el momento en que se descubre el remedio, alguien inventa algo nuevo.

Esta norma define el fraude y el error e indica que la responsabilidad de la prevención de los mismos radica en la administración. El auditor deberá planear la auditoría de modo de que exista una expectativa razonable de detectar anomalías importantes resultantes del fraude y el error.

Se sugieren procedimientos que deben considerarse cuando el auditor tiene motivos para creer que existe fraude o error. Podemos afirmar que es un engaño hacia un

tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, etc. El término “fraude” se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar (Eafit, 2018):

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Malversación de activos.
- Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia o respaldo.
- Mala aplicación de políticas contables.

Existen varios tipos de fraude los cuales se consideran en dos tipos, el primero de ellos se realiza con la intención financiera clara de malversación de activos de la empresa.

El segundo tipo de fraude es la presentación de información financiera fraudulenta como acto intencionado encaminado a alterar las cuentas anuales.

- Los fraudes denominados internos son aquellos organizados por una o varias personas dentro de una institución, con el fin de obtener un beneficio propio.
- Los fraudes conocidos como externos son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, utilizando fuentes externas como son: bancos, clientes, proveedores, etc.

Adicional se considera que hay fraude por los siguientes aspectos:

- Falta de controles adecuados.
- Poco y mal capacitado personal.

- Baja / alta rotación de puestos.
- Documentación confusa.
- Salarios bajos.
- Existencia de activos de fácil conversión: bonos, pagarés, etc.
- Legislación deficiente.
- Actividades incompatibles entre sí (Eafit, 2018).

Es un hecho demostrado que evitar fraudes es responsabilidad de todos los empleados. Por ello, es importante crear una cultura empresarial encaminada a minimizar el riesgo de fraude. Para que exista un fraude debe existir una oportunidad. Esta puede ser provocada por la falta de controles.

El fraude se puede evitar mejorando el control administrativo, implementando prácticas y políticas de control, analizando los riesgos que motiven a un fraude, tener la mejor gente posible, bien remunerada y motivada. Y el mismo se detecta cuando:

- Se observa, prueba o revisa los riesgos específicos de control, identificando los más importantes y vigilando constantemente su adecuada administración.
- Se simula operaciones. Revisar constantemente las conciliaciones de saldos con bancos, clientes, etc.
- Se lleva a cabo pruebas de cumplimiento de la eficacia de los controles (Eafit, 2018).

También podemos conocer sobre conductas fraudulentas que es cuando no hay aspectos más controvertidos de la actividad comercial, la prevención del fraude y su detección. Parece evidente que, en algunas áreas, el comportamiento fraudulento se tolera

abiertamente o está incluso institucionalizada. La creencia de que todo trabajo tiene sus beneficios ocultos está muy arraigada y hasta se arguye que la dirección no debería poner trabas a esta economía 'sumergida' y que la permisividad ante las pequeñas 'raterías' estimula a los trabajadores a esforzarse más.

El problema con este punto de vista es que no hay fraude pequeño. El fraude es contagioso y corrosivo: si los pequeños fraudes se escapan a la sanción, pronto comenzarán a multiplicarse. El alcance del fraude en una empresa constituye un reflejo de la capacidad gerencial de su dirección. Con frecuencia, algunas personas prefieren ser engañadas a mostrar una actitud de desconfianza. Para enfrentarse al fraude, la alta dirección ha de adoptar una política severa, a la par que justa y decidida, de no tolerar comportamiento fraudulento alguno. Es esencial que dicha política se aplique de manera uniforme a todos los empleados, incluido los propios directivos.

La experiencia indica que la dirección no ejerce el control adecuado por alguno de los siguientes motivos (Eafit, 2018):

1. La dirección no comprende los riesgos. No debe sorprendernos que un directivo honrado esté convencido de que sus colegas y subordinados se comportan con similar honradez, aunque lo contrario también es cierto: pregúntele a un delincuente sobre el fraude y responderá que no hay nadie honrado.
2. Eso nunca nos pasará a nosotros. Habrá casos en que la actitud de la empresa sea absolutamente sincera. Por lo general las empresas que creen que 'eso' no puede sucederles a ellas, no son conscientes del riesgo que corren.
3. No podemos permitirnos el gasto que suponen los controles. Este

argumento implica más bien una muestra de ingenuidad, que de buen sentido comercial.

4. La dirección carece de confianza en los controles. Resulta ciertamente más fácil diseñar controles deficientes que controles fiables. Con frecuencia se hace caso omiso de la cuestión de la seguridad, porque los estudios y las recomendaciones que se hacen para apoyar el establecimiento de controles carecen de credibilidad.

5. La seguridad no es buena para la moral de las personas. A menudo las cuestiones de personal y seguridad solicitan el despido fulminante de los empleados sobre los que recaen sospechas de fraude o presionan para que se haga una fuerte criba de los aspirantes a puestos de trabajo antes de su contratación o introducen aspectos que no son agradables desde el punto de vista personal.

6. Nuestros auditores detectarán el fraude. La mayoría de los auditores desaprobarían resueltamente esta actitud. Los expertos contables externos no tienen por qué descubrir los comportamientos fraudulentos y, por lo general, pondrán esto claramente de manifiesto en sus propuestas e informes (Eafit, 2018).

Finalmente debemos conocer sobre el sistema financiero el cual es llamado también Sector Financiero que se define como el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras).

Hacen parte del Sistema Financiero aquellas entidades que se encargan de prestar

servicios y facilitar el desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales. De igual manera, el concepto de Sistema Financiero abarca el conjunto de normas, instrumentos y regulaciones (por ejemplo el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) que recaen sobre personas e instituciones que actúan en el mercado financiero, ya sean o no intermediados.

Existen personas y empresas que diariamente devengan un ingreso (salarios y ventas, por ejemplo). Una vez descontados los gastos de consumo o de funcionamiento y los costos de producción, obtienen un excedente neto positivo (denominado utilidad o ganancia).

Este excedente equivale a un sobrante de liquidez o ahorro (ahorro = ingreso – consumo).

Estas personas y empresas que poseen excedentes monetarios son llamadas Unidades Superavitarias.

Por otro lado, existen personas y empresas que contrario a los anteriores, su nivel de consumo es mayor al de sus ingresos y por consiguiente no tienen capacidad de generar sobranes de dinero. Estas son denominadas Unidades Deficitarias. La primera función del Sistema Financiero es entonces recibir (captar) los excedentes de liquidez de las Unidades Superavitarias para transferirlos a las unidades Deficitarias. El flujo de recursos de las Unidades Superavitarias hacia las instituciones financieras se ve compensado con el reconocimiento de un rendimiento (intereses) (Dueñas, 2008).

De igual forma, el flujo de recursos desde las instituciones financieras hacia las Unidades Deficitarias tiene un precio (pago de intereses).

- En la economía existe un doble flujo de recursos: las familias transfieren fondos al sistema financiero y este a su vez ofrece

financiación a las economías domésticas.

- El Sistema Financiero opera como un intermediario entre las personas u organizaciones que disponen de suficiente capital y aquellas que necesitan y solicitan recursos monetarios para desarrollar proyectos de inversión e impulsar la actividad económica.
- La tasa de interés que pagan las Unidades Deficitarias por los préstamos otorgados por las entidades financieras, son superiores a las tasas de interés que estas reconocen a los ahorradores. Es decir, que el sistema financiero obtiene una ganancia apreciable por el solo hecho de actuar como intermediario, puesto que su negocio consiste en captar dinero a bajas tasas de interés y prestar ese mismo dinero a tasas de interés mayores (esta diferencia en tasas de captación y tasas de colocación se conoce como Margen de Intermediación).
- El Sistema Financiero conoce el movimiento del mercado de dinero y de capitales y usufructúa información clave del mercado bancario.
- El Sistema Financiero facilita la circulación del dinero en la economía, permitiendo la realización de un sinnúmero de transacciones diarias y fomentando el desarrollo de incontables proyectos de inversión.
- Controlar la cantidad de dinero en circulación en la economía, es una tarea que compete al Banco Central o Banco Emisor (en Colombia es el Banco de la República). Para tal fin, el banco emisor utiliza tres herramientas clave (Dueñas, 2008):

1. Encaje bancario

2. Tasa de Redescuento

3. Operaciones de Mercado Abierto

1.8.2. Marco conceptual

Dentro del marco conceptual es importante dar claridad de algunos conceptos como son los activos, los cuales se describen como los recursos controlados por la entidad que resultan de un evento pasado y de los cuales se espera obtener un potencial de servicio o generar beneficios económicos futuros (Contaduría General de la Nación, 2017, pág. 3) para el presente trabajo los activos corresponden a todos los recursos propiedad de la entidad.

Los pasivos que son una obligación presente de un producto de sucesos pasados para cuya cancelación, una vez vencida, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos o un potencial de servicio, para el Banco de occidente son las obligaciones contraídas.

El patrimonio que comprende el valor de los recursos públicos (representados en bienes y derechos) deducidas las obligaciones, que tiene la entidad de gobierno para cumplir las funciones de cometido estatal.

Así mismo los asientos o partida contables que son una a una de las anotaciones realizadas con la finalidad de reflejar un hecho o una operación contable que son generadas por las reclamaciones de los tarjetahabientes, producto de un catálogo general de cuentas la cual es la herramienta instrumental para el registro de los hechos económicos, el cual desarrolla la estructura, las descripciones y dinámicas de la clasificación conceptual de estos, y facilita el registro, clasificación, sistematización y agregación de los hechos económicos para preparar estados financieros de propósito general y el reporte de

información a la Contaduría General de la Nación (CGN).

La naturaleza de las cuentas deudoras o de débito que se refiere a que tendrá reflejado en sus movimientos más cargos que abonos. La naturaleza de las cuentas acreedoras o de crédito se refiere a que tendrá más abonos.

Los procedimientos contables que son el conjunto de directrices de carácter vinculante que, con base en el Marco Conceptual y en las Normas, desarrollan los procesos de reconocimiento, medición, revelación y presentación por temas particulares. Por ende, estos deben ser observados por la empresa cuando desarrolle alguna de las actividades que están regladas en el procedimiento.

Los estados financieros formados por diferentes rubros llamados cuentas contables y que en cada una de ellas debemos de identificarlas primero de acuerdo con el estado financiero que estemos analizando, después clasificarlo según su naturaleza deudora o acreedora o de débito y crédito.

En cada cuenta contable se registran los eventos de la empresa a través de aumentos y disminuciones, para así llegar al valor neto de la cuenta a una fecha determinada.

Estos registros se hacen a través de los asientos contables, que se basan en la partida doble, la cual se forma por cargos y abonos (Economipedia, s. f.).

También se habla de ingresos que significan los incrementos en los beneficios económicos o en el potencial de servicio producidos a lo largo del periodo contable (bien en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como salidas o decrementos de los pasivos) que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con los aportes para la creación de la entidad.

El marco conceptual que se basa en la preparación y presentación de información financiera y que constituye el referente teórico y de conceptos fundamentales que sirven de

base para el desarrollo normativo, instrumental y doctrinal del regulador y, por ende, tiene valor normativo superior a la regulación que de él se deriva.

La matriz DOFA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) la cual fue fundamental en el presente trabajo por ser una herramienta simple que sirve de ayuda para diagnosticar el estado de una empresa y cómo se puede ver afectada en el futuro por el entorno competitivo al que está expuesta, y consecuentemente para la toma de decisiones.

Finalmente, la oportunidad que hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo apropiado para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción y la vigencia como la cualidad de vigente (algo que está en vigor). El término permite nombrar a aquello que resulta actual o que tiene buen presente, es decir, que todavía cumple con sus funciones más allá del paso del tiempo.

1.8.3. Marco legal

En cuanto a normatividad se refiere, el presente proyecto contribuye con el cumplimiento de la ley 1328 la cual refiere sobre los consumidores financieros, los deberes que tiene el banco para con la atención a sus clientes, los principios que lo rigen y las definiciones más importantes en las debidas diligencias, a continuación, se da a conocer parte de la ley aclarando lo que al presente proyecto concierne.

Ley 1328 de 2009

El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.

Para los efectos del presente Título, se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

Artículo 2. Definiciones. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones:

a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

e) Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

f) Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

g) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Frente a este ítem vemos como el Banco de Occidente debe atender con oportunidad las reclamaciones presentadas por parte de sus clientes y a su vez que las mismas sean coherentes con lo que el cliente está solicitando, así mismo existe un ente de control que si bien es cierto es pagado por el Banco como es la Defensoría del consumidor financiero, este ente debe velar por la correcta atención de las solicitudes no solo de los clientes sino de los usuarios en general.

h) Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (Congreso de la República de Colombia, 15 de julio de 2009).

Artículo 3. Principios. Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En

tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas (Congreso de la República de Colombia, 15 de julio de 2009).

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y

condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos (Congreso de la República de Colombia, 15 de julio de 2009).

Por otro lado, es importante nombrar el Estatuto de creación del Banco de Occidente en el cual se definen normas que marcan el régimen interno de la empresa a nivel legal y la debida atención que se le debe prestar al mismo puesto que no se pueden pasar

por alto aspectos como son los principios con los que fue creada la organización los cuales abarcan una debita atención a sus clientes centrando su objeto social.

Título primero: nombre, domicilio, objeto y duración.

Artículo 1: El Banco de Occidente es una Sociedad Anónima Comercial, de nacionalidad colombiana, con domicilio en Cali, departamento del Valle del Cauca, pero tendrá la facultad de establecer sucursales, agencias y representantes en cualquier parte del territorio nacional y en el extranjero, mediante resolución emanada de su Junta Directiva, la cual, para su validez, deberá ser aprobada por la Superintendencia Financiera.

Artículo 2: el Banco de Occidente, en cumplimiento de su objeto social, podrá celebrar o ejecutar todas las operaciones y contratos legalmente permitidos a los establecimientos bancarios de carácter comercial, con sujeción a los requisitos y limitaciones de la ley colombiana.

Artículo 3: el Banco tendrá una duración de noventa y nueve (99) años, contados desde el 8 de septiembre de 1964, fecha en que la Superintendencia Financiera aprobó el Acta de Organización, sin perjuicio de que sea prorrogado conforme a las leyes, o de que se disuelva o liquide antes de dicho término, porque se le suspenda o no se le renueve la autorización legal de funcionamiento, o por cualquier otra causa de orden legal o estatutaria (Banco de Occidente, s. f.).

Principios de ética y de solución de conflictos de interés que rigen al interior del Banco de Occidente y en su relación con proveedores y contratistas.

Código de ética, conducta y régimen sancionatorio.

Aplicación de principios éticos.

Principios éticos

Los directivos y empleados del Banco de Occidente S. A., deben conducir los negocios y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se “actúe en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular, aplicando, además, los siguientes principios (Banco de Occidente, 2017):

- Principio de Buena Fe. Es un mandato constitucional y significa que en toda transacción o negocio siempre se debe anteponer la buena fe y obrar con honestidad, sinceridad y lealtad.
- Principio de Transparencia. El Banco de Occidente S. A. debe mantener en condiciones óptimas sus operaciones para que sea posible una adecuada información de toda su actividad a los clientes, usuarios, accionistas, entidades de control y a la comunidad en general.
- Principio de Equidad. Se debe otorgar igualdad en el ofrecimiento de servicios y productos sin considerar beneficios personales o de terceros. Partiendo del principio que no hay dos clientes iguales en cuanto se refiere a necesidades, a magnitud y riesgo, bajo este principio corresponde brindar asesoría a los clientes de acuerdo con los requerimientos de cada uno, permitirles a todos ellos el acceso a la información requerida para que tomen sus decisiones en negocios con la Entidad, evitando tratos diferenciales y favoritismos hacia un

determinado cliente o grupo de clientes.

- Principio de Prudencia. Consiste en la obligatoriedad que tiene o contempla o requiere todo directivo o empleado de la Institución a guardar con celo la información que le ha sido dada a conocer por sus clientes siempre y cuando ello no conlleve encubrimiento y colaboración en actos ilícitos (actos contra la buena fe de terceros, enriquecimiento ilícito, lavado de activos, o cualquier otra actividad de carácter ilícito).
- Principio de Legalidad. Toda actividad debe ejercitarse respetando la Constitución, las leyes y las normas internas reguladoras de la actividad financiera y cambiaria.
- Principio de Fiscalización. Indica que las transacciones comerciales, financieras y contables deben tener control permanente sobre la gestión y sobre sus resultados a fin de garantizar razonablemente que se están custodiando los intereses de los accionistas, de los clientes y de los usuarios, verificando el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de orden legal e interno que regulan la operación financiera y cambiaria del Banco de Occidente S. A., se debe colaborar con las autoridades nacionales en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y otras actuaciones contrarias a la ley. Se deben adoptar y respetar incondicionalmente los convenios nacionales e internacionales que ha firmado el Estado, en la prevención, detección y reporte de operaciones que involucren actividades delictivas, especialmente las relacionadas con la financiación del terrorismo (Banco

de Occidente, 2017).

Capítulo 2. Descripción general del contexto de Práctica Profesional en Donde trabaja el estudiante

En este capítulo se presenta la descripción general del contexto de la empresa Banco de Occidente, donde se realizó la Práctica Profesional en la función en *Donde trabaja el estudiante* y el plan de trabajo realizado en ella en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018.

2.1. Descripción del entorno de Práctica Profesional

A continuación, se presentan los principales elementos del entorno donde se desarrolló la Práctica Profesional.

Nombre de la empresa:	Banco de Occidente
Dirección:	Carrera 13 N.º 27-47 - Piso 16
Teléfono:	746 40 00 Extensión 16795

2.2. Reseña histórica

El Banco de Occidente, perteneciente al Grupo Aval Acciones y Valores, nace en Cali en el año 1965 y desde entonces ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

En el presente año cumple 52 años de operación y cuenta con una red de 230 oficinas en Colombia, además de filiales en Panamá y Barbados; hoy, después de 52 años en el mercado financiero colombiano, el Banco de Occidente cuenta a nivel nacional con una importante red de oficinas en el país que alcanza más de 230 sucursales, distribuidas en 53 ciudades del país, 58 Centros de Pagos y Recaudos, 8 Credicentros de Vehículos y

Motos, 4 Credicentros de Vivienda y 7 Oficinas de *leasing* y una Red de Cajeros AVAL que tiene más de 3.800 cajeros (Banco de Occidente, 2018).

2.2.1. Misión, visión y valores corporativos

Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa Banco de Occidente, a continuación, se presentan los principales elementos del direccionamiento estratégico:

Misión: Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad (Banco de Occidente, 2018).

Visión: Ser la mejor entidad financiera del país (Banco de Occidente, 2018).

Valores corporativos:

Honestidad: Generamos confianza a través de la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Respeto: Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.

Determinación: Creemos en nuestra capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.

Cooperación: Trabajamos juntos para hacer que las cosas sucedan (Banco

de Occidente, 2018).

2.2.2. Organigrama con la ubicación del practicante

En la Figura 1 se presenta el organigrama de la empresa Banco de Occidente, compuesta por tres áreas clave. En este caso la práctica se realizó en la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.

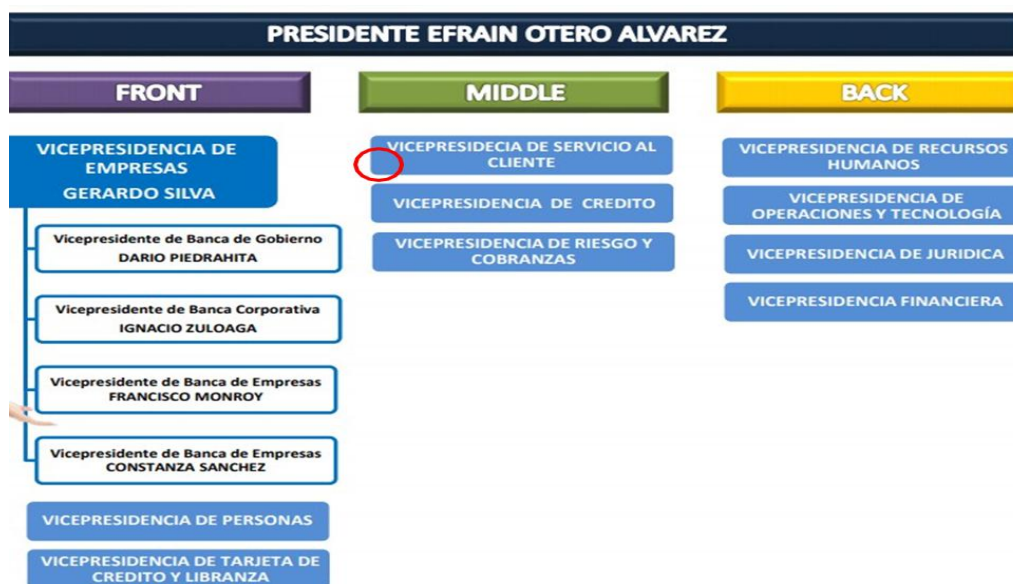


Figura 1. Organigrama del Banco de Occidente.

Fuente: elaboración propia.

2.2.3. Logros de la empresa

El Banco de Occidente corresponde al sector financiero, su actividad económica se describe como una entidad para el otorgamiento de servicios financieros, el cual ha cumplido con un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas. Tiene vinculadas 2.167 entidades oficiales a nivel territorial y nacional y cuenta con 69.833 clientes vinculados en Banca de Empresas a agosto de 2017.

Dentro de sus logros se destaca la Calificación (internacional) de Viabilidad (Viability Rating, VR) de bbb+, perspectiva estable, y la Calificación del Emisor (Issuer Default Rating, IDR) de BBB, perspectiva estable, así como calificaciones nacionales en AAA (Col) y F1 + (Col), respectivamente (Grupo Aval, 2015).

2.2.4. Descripción del área funcional donde se desempeñó

Actualmente el lugar donde se desempeña la práctica, se encuentra ubicado en la carrera 13 N.º 27-47 piso 16. Es un área de trabajo compuesta por una oficina y sala de juntas. El lugar específico donde se realiza la labor se denomina la Unidad de Gestión de Reclamos, en la cual se realizan ajustes contables correspondientes a reintegros por consumos no reconocidos y fraudes ocurridos a los clientes.

2.2.5. Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada

En la Tabla 1 se presenta la Matriz FODA personal con base en el análisis realizado al iniciar el periodo de práctica, en la cual se reflejan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con sus respectivas estrategias para sobresalir en la práctica y realizar un trabajo de calidad que beneficie a la empresa y al practicante, tanto personal como profesionalmente.

Tabla 1.

Matriz FODA personal de la función de práctica desarrollada.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en el paquete contable SAP. - Habilidad para realizar diferentes actividades en el área contable. - Capacidad para aprender fácilmente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de conocimiento en otros paquetes contables. - Dificultad al confiar en las labores asignadas y ejercidas por los demás. - Falta de actualización continua en normas.

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Hacer parte del equipo gerencial de la compañía. - Delegar tareas al personal a cargo. - Capacitación en entidades externas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga de labores que pueden ocasionar estrés. - Competencia con más conocimientos y experiencia. - El sector contable y tributario exige el conocimiento y la experiencia para la implementación de las NIIF.

Fuente: elaboración propia.

Estrategias

FO: Capacitación continua en paquete contable SAP, para estar a la vanguardia de las diferentes actualizaciones, tanto del programa como de las normas contables.

DO: Adquirir conocimientos sólidos por medio de capacitaciones en otros paquetes contables.

FA: Continuar con estudios más avanzados en el área contable para así ser más competentes laboralmente.

DA: Trabajo en equipo para realizar las actividades del área contable de forma eficiente.

2.2.6. Descripción de herramientas y recursos utilizados

En el Banco de Occidente se maneja el paquete contable SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos en procesamiento de datos), programa que cuenta con más de 20 años de experiencia en el mercado; posee licencias en Latinoamérica en empresas de todos los tamaños y sectores económicos, se encuentra posicionado como uno de los paquetes contables debido al constante desarrollo de productos y aplicaciones que satisfacen y exceden las expectativas de los clientes; el módulo que se maneja es el financiero, especial para las cuentas contables del banco.

2.3. Datos del interlocutor, jefe inmediato, supervisor, equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su Práctica Profesional en contrato de aprendizaje

Nombre: Carolina Ospina Pérez
Cargo: Líder de proceso
Teléfono: 746 40 00 Extensión 16795

2.3.1. Funciones y compromisos establecidos

Entre las funciones establecidas por la empresa para el desarrollo de la Práctica Profesional se determinó:

- a. Realizar la verificación de los documentos revisados.
- b. Hacer la causación de los documentos.
- c. Aplicar abonos por concepto de reclamos de clientes por consumos no reconocidos.
- d. Llevar a cabo ajustes contables cuando la compañía de seguros indemnice.

Dentro de los compromisos adquiridos con la organización se legalizó.

- a. Presentar informes contables de acuerdo con la vigencia de las partidas.
- b. Certificarla cuenta contable a través de la conciliación continua de partidas contables teniendo en cuenta su naturaleza, vigencia y montos inusuales, de modo que se garantice un control y cumplimiento de las funciones con eficacia y eficiencia.
- c. Guardar en absoluta reserva la información confidencial de la entidad.

2.4. Plan de trabajo

Para el desarrollo de la función de práctica se exponen en el siguiente apartado los elementos claves del plan de trabajo por realizar durante el periodo de trabajo de campo, con base en los lineamientos de las funciones de Práctica Profesional de Uniminuto UVD.

2.4.1. Objetivo de la Práctica Profesional

La Práctica Profesional es una de las estrategias de la proyección social de todo el Sistema Uniminuto, la cual se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar, y que adquiere su relevancia a partir de la relación permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral (Uniminuto, 2014). Por tanto, para el desarrollo de la función *en Donde trabaja el estudiante* en la empresa Banco de Occidente, la estudiante se propuso:

Aplicar en el entorno laboral a través de la Práctica Profesional los conocimientos adquiridos en el área contable durante el proceso de formación profesional en Uniminuto UVD.

Objetivo general

Efectuar diferentes procesos contables para obtener información verídica y así presentar los informes requeridos para la generación de Estados Financieros.

Objetivos específicos

- Elaborar y presentar los informes contables.
- Realizar las conciliaciones de cuentas contables dentro de los tiempos establecidos.
- Revisar la correcta ejecución de contabilidad semanal.

2.4.2. Actividades semanales

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo de trabajo de campo, se organizaron para un periodo de 16 semanas y se describen con detalle en la Tabla 2, teniendo en cuenta que las consultas que se responden son de diferente índole contable.

Tabla 2.

Descripción plan de trabajo semanal para el periodo de Práctica Profesional

Semana	Actividades por desarrollar
1	Identificación infraestructura de la entidad (tangible e intangible)
2	Solicitud de claves y aplicativos, realización de cursos virtuales propios de la organización
3	Lectura de manuales de trabajo propios de la práctica
4	Inicio de capacitación propia del proceso por realizar (teórica)
5	Experiencia relevante de los aplicativos
6	Inicio de capacitación propia del proceso por realizar (práctica)
7	Trabajo de sombra
8	Diagnóstico de lo aprendido (propio de la función por desempeñar)
9	Análisis de la demanda
10	Control y validación de la tarea (propio del practicante)
11	Realización de la tarea asignada junto con las tareas específicas en la lista de chequeo
12	Entrega de cuentas contables
13	Conciliación contable (100 % de registros) identificando gestión de cada uno
14	Realización de informes financieros
15	Justificación de partidas contables
16	Entrega de puesto

Fuente: elaboración propia.

2.4.3. Productos por realizar o realizados

Como producto final se entrega mensualmente un informe de cuentas por edades, conciliaciones y análisis de partidas notificando la gestión a la fecha de la conciliación ya sea en controversia con comercios, en gestión de documentación ante la compañía de seguros o a la espera de comité de castigo cuando no es posible dar trámite al registro contable.

Esto para que el jefe inmediato tenga conocimiento claro y conciso del estado de cada reclamación por cliente, de este modo la información es clara, verídica y al día para la toma de decisiones y la generación de Estados Financieros del área en específico.

Capítulo 3. Resultados de la práctica profesional

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y la ejecución de la Práctica Profesional en la empresa Banco de Occidente.

3.1. Descripción de las actividades realizadas

Las actividades que se desarrollaron durante la Práctica Profesional fueron realizar y contabilizar partidas por concepto de fraude, así como elaborar informes en los cuales se revisaron movimientos, teniendo en cuenta la razón de aplicación y naturaleza.

Los principales resultados de esta práctica fueron: adquirir nuevos conocimientos contables mediante los informes entregados, afianzar los conocimientos que ya se tenía en el área, hacer ágil la causación de los diferentes documentos contables y una mejora continua en la presentación de informes.

3.2. Análisis sobre la relación teoría-práctica durante la aplicación del proyecto de trabajo

Con base en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública y de las asignaturas que hacen parte del componente específico profesional, que a su vez se dividen en los subcomponentes: Contabilidad Financiera, Finanzas, Contabilidad I, II, III, IV y V y Regulación, y Contabilidad Tributaria, en la Tabla 3 se describen los principales aspectos o las temáticas de la teoría que fueron aplicados en el ejercicio de la Práctica Profesional.

Tabla 3. *Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al ejercicio laboral y profesional.*

Subcomponente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Contabilidad Financiera: I, II, III, IV y V.	Alto dominio de los conocimientos contables para presentar un análisis óptimo de la información financiera.	Experiencia en el desarrollo de los procesos contables, a través de la elaboración de contabilidades en las cuales se necesitó teoría de las asignaturas enunciadas. (Koontz & O'Donnell, 1979)	Conclusiones: las asignaturas de contabilidad aportaron conocimientos para el adecuado desarrollo de las tareas relacionadas con conciliaciones contables. Como sugerencia, recomiendo que se desarrollen talleres prácticos que permitan practicidad en los ajustes contables.
Finanzas	Identificación de actividades que tienen relación con el dinero e identificación de diferencia entre las finanzas públicas y privadas.	Conocimientos generales e importantes en la planeación de las finanzas en las organizaciones. (Economipedia, s. f.)	Conclusiones: Conocimiento para saber administrar los recursos tanto personales como en las organizaciones. Sugerencia: se requiere mayor intensidad horaria en estas asignaturas.
Auditoría: I y II	Gran capacidad para la planeación de los controles internos en la organización.	En la atención de reclamación por fraude se debe analizar cada caso creando ambiente de control para identificar la viabilidad de recuperación de los recursos, por este se puso en práctica los conocimientos adquiridos para presentar un excelente resultado.	Conclusiones: las asignaturas de auditoría permitieron conocer el paso a paso para el plan de auditoría y su desarrollo. Como sugerencia, recomiendo que se desarrollen talleres virtuales pedagógicos para un mayor complemento en el tema.
Costos I y II	Excelente aplicación de los conocimientos de costos en las industrias.	En el Banco de Occidente previo al inicio de controversias con las redes se debe tener en cuenta el costo con al fin de conocer si es válida la controversia versus el valor de la transacción reclamada por el cliente generando	Conclusiones: las asignaturas de costos permitieron su aplicación en una organización conociendo materias primas y costos indirectos. Como sugerencia se recomienda hacer

		así habilidad en la implementación de los procesos de costos. (Dueñas, 2008)	visitas a entidades, de modo que permitan conocer casos reales y aplicación de costos.
Contabilidad Tributaria	Especialista en la generación de informes tributarios.	Habilidad para la presentación de la información tributaria debido a que las reclamaciones de clientes por concepto de fraude generan reporte de gastos a la DIAN, cuando se realiza la gestión de recuperación de recursos, mensualmente se reporta a la DIAN para la eliminación del el cual afecta al cliente en la declaración de renta. (Gabilos, 2018)	Conclusiones: Adquisición de conocimientos en liquidación de impuestos. Como sugerencia debe haber un incremento de intensidad horaria en clases personales.

Fuente: elaboración propia.

3.3. Evaluación de práctica a partir de lo planteado en el informe inicial

Es conveniente comparar lo planeado con lo ejecutado, para realizar un análisis objetivo de la práctica.

Tabla 4.

Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado.

Semanas	Actividades planeadas	Actividades ejecutadas
1-2-3	Conocer la generalidad de la entidad a través de la solicitud de aplicativos y claves propios.	Se conoció la generalidad de la entidad e inclusión de esta mediante asignación de aplicativos y claves propios.
4-5-6-7-8-11	Capacitación con funcionario experto, con el fin de que se den a conocer las actividades por realizar.	Se realizó iniciación de capacitación de las tareas propias por desempeñar; sin embargo, estas no se desarrollaron en su totalidad por restricción de acceso a información relevante.
9-10-13-15	Trabajo de campo, análisis de los casos asignados para desarrollo y realización de informes.	El trabajo y las tareas asignadas se llevaron a cabo en su totalidad realizando entrega de informes contables respectivos.
12-14-16	Entrega de informes contables, conciliación de cuenta de acuerdo con lo establecido en los	Realizadas en su totalidad mediante la elaboración de informes, cruces contables y

 compromisos.

 entrega del proceso con el acta respectiva.

Fuente: elaboración propia.

3.4. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Los beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo de la Práctica Profesional se describen en la Tabla 5.

Tabla 5.

Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo.

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	<p>Durante la Práctica Profesional se tuvo la oportunidad de formar carácter personal puesto que el contacto laboral contribuye a una formación integral. Determinación en cuanto al compromiso, la responsabilidad adquirida y por consiguiente la competencia como profesional.</p> <p>Durante la Práctica Profesional se compartió conocimientos con los compañeros de trabajo, y se contribuyó al mejoramiento del clima laboral de la entidad.</p>
Profesional	<p>Consolidación de saberes mediante la experiencia adquirida.</p> <p>Creación de estrategias empresariales para mayor competitividad en el mercado.</p> <p>Altos conocimientos en la técnica contable.</p> <p>Se obtuvieron conocimientos sobre la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera.</p> <p>Adquisición de la esencia del Contador Público como son la conciencia moral, la aptitud profesional y la independencia mental.</p>
Laboral	<p>Enriquecimiento de conocimientos financieros permitiendo así un mejor desempeño en la realización de las tareas asignadas.</p> <p>Se brindó asesoría al Banco de Occidente debido al amplio conocimiento y experiencia adquiridos durante el proceso académico.</p> <p>Contribución con el desarrollo económico de la entidad.</p> <p>Fácil acceso a los productos de la entidad, a la Doctrina contable pública y trabajo en equipo.</p> <p>Conocimiento para la preparación de informes sobre la situación financiera específicamente de la unidad de gestión a reclamos, área en cual se llevó a cabo la práctica.</p>

Fuente: elaboración propia.

Capítulo 4. Evaluación general de la práctica

En este apartado se presentan de manera condensada los aspectos más relevantes del proceso de Práctica Profesional realizado en la función de Práctica en *Donde trabaja el estudiante* en la empresa Banco de Occidente.

4.1. Resultados alcanzados

En la Tabla 6 se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la Práctica Profesional, los cuales serán abordados desde los impactos académico y práctico en el Banco de Occidente.

Tabla 6.

Resultados alcanzados en la Práctica Profesional en el Banco de Occidente.

Resultado	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Planear la realización de controles internos en la organización.	Adquisición de conocimientos en auditoría para la puesta en práctica en el trabajo por realizar en la profesión.	Puesta en práctica de los conocimientos adquiridos mediante la creación de ambiente de control.	Conclusiones: se conocieron tácticas para crear ambiente de control. Como sugerencia se recomienda que se desarrollen talleres virtuales pedagógicos para un mayor complemento en las temáticas.
Presentación de informes contables.	Alto dominio de los conocimientos contables para presentar un análisis óptimo de la información financiera.	Experiencia en el desarrollo de los procesos contables.	Conclusiones: consolidación de conocimientos financieros. Como sugerencia se recomienda que se desarrollen talleres virtuales pedagógicos para un mayor complemento al momento de dictar las diferentes asignaturas.
Excelente aplicación de los conocimientos de costos en las industrias.	Formación adecuada en costeo y materias primas.	Adquisición de capacidad para aplicación de costos en	Conclusiones: se adquirió la capacidad para aplicar costos

las empresas.	independientes en el sector. Como sugerencia se recomienda que se intensifiquen las horas de tutorías presenciales para esta asignatura.
---------------	---

Fuente: elaboración propia.

4.2. Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales

Terminadas las tres prácticas profesionales se puede con claridad expresar los beneficios obtenidos, como son el haber tenido la oportunidad de consolidar un carácter personal propio, mediante el contacto laboral, lo cual contribuyó con una formación integral a nivel personal. Adicionalmente, se hizo parte de un equipo integral de trabajo que permitió consolidar saberes mediante la experiencia adquirida.

Por lo anterior puedo deducir que se compartieron conocimientos contables con los compañeros de trabajo, la contribución al mejoramiento del clima laboral y además, enriquecer conocimientos referentes al control contable.

4.3. Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica

Una vez terminadas las tres prácticas profesionales y entregada la lista de chequeo al Banco de Occidente se puede concluir que en primera medida se identificaron la totalidad de los registros contables ubicados en la cuenta N. 1690950085 en la cual se administran los fraudes cometidos a los clientes al cierre noviembre del 2018 encontrando recursos dentro de la vigencia para iniciar controversias ante los Bancos nacionales e internacionales, así mismo se encontraron partidas fuera de la vigencia, las cuales se enviaron a comité de castigo.

También se realizó entrega formal al jefe inmediato Carolina Ospina de la lista de chequeo enunciada en todo el trabajo como propuesta de mejora en la cual se plasmaron una a una las tareas a realizar para optimizar la gestión y la administración de la cuenta contable, de este modo se evitó la reincidencia en omisiones para la realización de tareas diarias que permitían evadir controles financieros.

Referente a los objetivos fijados en el presente informe, se puede deducir que los mismos fueron cumplidos en su totalidad; como objetivo general se estimó el diseño de una estrategia de control a la cuenta contable por concepto de fraude a clientes del Banco de Occidente Credencial el cual fue cumplido a través de la entrega de la lista de chequeo visualizada en los posteriores anexos mediante la cual se debe realizar administración y control a la cuenta contable de acuerdo a las tareas allí estipuladas, dicho soporte debe ser entregado, firmado por el titular del proceso al jefe inmediato puntuando las actividades realizadas en el transcurso del mes.

Dentro de los objetivos específicos se estableció la identificación, conciliación de partidas y entrega de lista de chequeo, cumplidos en su totalidad; como prueba de ello se logró una disminución en la cuenta contable en monto de \$250.000.000 (doscientos cincuenta millones de pesos) a \$120.000.000 (ciento veinte millones de pesos) y en número de partidas de 150 (ciento cincuenta) a 100 (cien).

Fue un proceso enriquecedor tanto para la vida laboral y académica, como para la personal, puesto que se tuvo la oportunidad de interactuar con diferentes personas con mucha experiencia, lo cual permitió fortalecer un carácter personal enmarcado en la responsabilidad de entregar las tareas asignadas.

Como sugerencia al Banco de Occidente, no sin antes agradecer permitir hacer parte tan prestigiosa organización, se debe manifestar que facilitaría la realización de las tareas si

se es más permisivo con la entrega de información, que si bien es cierto es confidencial, la labor de la Práctica se realiza con el fin de contribuir con el crecimiento de la empresa.

Como recomendación para Uniminuto UVD se considera importante que se unifiquen conceptos para la realización del presente informe, pues fue un poco dispendioso acomodarse a los cambios como son la falta de seguimiento continuo por parte del funcionario asignado para capacitación.

Referencias

- Aldana, Y. (s. f.). *Clasificación de la contabilidad*. Obtenido de <https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/clasificacion-de-la-contabilidad/>
- Asobancaria. (s. f.). *Marco jurídico del sector financiero colombiano*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Banco de Occidente. (2017). *Principios de ética y de solución de conflictos de interés que rigen al interior del Banco de Occidente y en su relación con proveedores y contratistas*. Obtenido de <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/12ffb242-aa45-4396-9549-323d981a6d3e/principios-de-etica-y-de-solucion-de-conflictos-de-interes.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mxnaiq7>
- Banco de Occidente. (2018). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos>
- Banco de Occidente. (s. f.). *Estatutos*. Obtenido de <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/ded99f1c-72e7-4b67-9453-d0be3578de3b/Estatutos-Banco.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m0gELnq>
- Cerda. (2011). *Los elementos de la investigación cómo reconocerlos, diseñarlos y*. Bogotá: Magisterio.
- Chueque, M. (s. f.). *Unidad Control*. Obtenido de www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/.../eje3/.../Control/MI110.doc
- Congreso de la República de Colombia. (15 de julio de 2009). *Ley 1328 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial 47.411.
- Contaduría General de la Nación. (2017). *Marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera de las entidades de Gobierno*. Obtenido de http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/c62aad32-1146-4131-b664-3e05b3b3e811/Marco+conceptual+Gobierno+Julio+3-15.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=c62aad32-1146-4131-b664-3e05b3b3e811
- Cubas, F. (2017). *Reseña Histórica de la Contabilidad*. Obtenido de <http://jhoana-y-sebas.tripod.com/id13.html>
- Dueñas, R. (2008). *Introducción al sistema financiero y bancario*. Obtenido de

- <https://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>
- Eafit. (2018). *¿Qué es fraude?* Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoría-control/b8.pdf>
- Economipedia. (s. f.). *Consolidación de los estados financieros*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/consolidacion-estados-financieros.html>
- Emprende Pyme. (2016). *¿Qué es la contabilidad?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-contabilidad.html>
- Gabilos. (2018). *¿Por qué es importante la contabilidad?* *Gabilos.com*. Obtenido de https://www.gabilos.com/cursos/curso_de_contabilidad/1_importancia_de_la_contabilidad.html
- Grupo Aval. (2015). *Información relevante*. Obtenido de <https://www.grupoaval.com/wps/wcm/connect/grupo-aval/6680f895-bf15-41aa-b073-e669da0ff439/Anexo-149.pdf?MOD=AJPERES>
- INDEX. (2016). *INDEX*. Obtenido de http://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/escucharobservarcomprender2 parte_1424533180194.pdf
- Izaguirre, J. J. (2000). *Principios de contabilidad generalmente aceptados*. *SISBIB – Sistema de Bibliotecas*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/princi_conta.htm
- Johnson, R., Kast, F., & Rosenzweig, J. (1977). *Teoría, Integración y Administración de Sistemas*. Buenos Aires: Limusa.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1979). *Curso de Administración Moderna: un análisis de las funciones de la administración*. México: McGraw Hill.
- Palacios Sarmiento, J. C., León Parra, L. P., & Ariza Peña, Y. (2009). *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno de la Fundación Interbolsa. Trabajo de grado de Contaduría Pública, Universidad de La Salle. Bogotá, Colombia*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4568/T17.09%20P172p.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Polanco Vélez, A. (2013). *Diseño de un manual de procedimientos del sistema contable en la empresa Fevecomex S. A. S. basado en la norma técnica colombiana para la seguridad de la información NTC-ISO/IEC 27001/2006. Trabajo de grado de Contaduría Pública, Universidad de Cartagena*. Obtenido de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2128/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf>

Ucha, F. (2008). *Definición de Banco. DefiniciónABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/economia/banco.php>

Uniminuto. (2014). *Práctica Profesional*. Obtenido de


<http://www.uniminuto.edu/de/web/llanos/practica-profesional>

Anexos

Certificación laboral

UGR

Bogotá: 28 de Agosto del 2011


Banco de Occidente
NIT. 890.300.279-4

Señores
CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS



El BANCO DE OCCIDENTE CREDENCIAL hace constar que Edna Alejandra Buitrago Patiño identificada con cédula de ciudadanía No 1.030.566.129 de Bogotá se encuentra vinculada en nuestra entidad mediante contrato indefinido desde el 03 de Diciembre del 2012 con cargo de Auxiliar de operaciones, desarrollando la siguiente tarea.

Administración de cuentas contables No 1690950085 con CB 9919300800 (deudora) No 2990950001 CB 9919300800 (acreedora).

Dentro de la administración de las mismas se comprende:

- Validar cada uno de los registros contables priorizando partidas pendientes, saldos contrarios, partidas que cumplen con la vigencia y montos inusuales.
- Generar contabilidad aplicativo SAP, para cruzar identificadores, partidas pendientes con contrapartidas en cta acreedora, contracargos, representaciones.
- Identificar el estado de cada registro contable, especificando Radicado, proceso pertenece (copias, seguridad, contracargos) y fecha esperada de respuesta.
- Impresión y entrega de la cuenta conciliada con las respectivas observaciones (labor quincenal).

Cordialmente.


 Banco de Occidente S.A.
UNIDAD GESTIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE
DIVISION CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE

CAROLINA OSPINA PÉREZ
Jefe inmediato

Cumplimiento de la estrategia de control a cuenta contable por concepto de fraude a clientes del Banco de Occidente Credencial.

