



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS.

ESCUELA DE AUDITORÍA.

AUDITORÍA DE CRÉDITOS OTORGADOS POR UNA INSTITUCIÓN
BANCARIA.

ALFREDO ARO

CHRISTIAN CHACÓN

RODERICK DOTTE

2018-ENERO



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS.

ESCUELA DE AUDITORÍA.

AUDITORÍA DE CRÉDITOS OTORGADOS POR UNA INSTITUCIÓN BANCARIA.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para
para obtener el Título de Contador Auditor-Licenciado en Contabilidad y Auditoría

Docentes Guías:

Orlando Fierro

ALFREDO ARO

CHRISTIAN CHACÓN

RODERICK DOTTE

2018-ENERO

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS DE LA TESINA	3
CAPÍTULO PRIMERO: MARCO CONCEPTUAL.....	4
1. Conceptos de auditoría.....	4
1.1. Auditoría	4
1.2. Definición de Auditoría Interna.....	5
1.3. Objetivos de la auditoría interna.....	5
1.4. Ventajas de la auditoría interna	6
2. Sistema de Control interno.....	6
2.1. Definición de control interno.....	6
2.2. Objetivos del control interno	7
2.3. Importancia del control interno	8
2.4. Estructura del control interno	8
2.5. Beneficios del control interno	9
2.6. Características del control interno	9
2.7. Clasificación del control interno.....	9
➤ Control interno administrativo:	9
➤ Control interno contable:.....	10
2.8. Métodos de evaluación de control interno	10
➤ Método Descriptivo	11
➤ Método Gráfico	13
➤ Método del Cuestionario	13
3. Modelo COSO	15
3.1. Importancia de modelo COSO	15
3.2. Definición de control interno según modelo COSO	15
3.3. Objetivos del modelo COSO.....	16
3.4. Componentes de control interno según modelo COSO	16
➤ Ambiente de control.....	16

➤ Evaluación de riesgos	17
➤ Actividades de control	17
➤ Información y comunicación	17
3.5. Actividades de supervisión y monitoreo	18
3.6. Estructura de control según el informe COSO	18
4. El Sistema financiero en Chile	19
4.1. Intermediarios Financieros	20
➤ Los Intermediarios Financieros Bancarios	20
➤ Los Intermediarios Financieros No Bancarios	22
4.2. Productos Bancarios	22
4.3. Tipos de crédito	24
➤ Crédito de consumo	24
➤ Crédito hipotecario	25
➤ Crédito comercial	25
➤ Tarjeta de crédito	25
5. Entidades Fiscalizadoras	26
5.1. Conceptos	27
5.2. Objetivo	27
5.3. Funciones	27
5.4. Registro Entidades Supervisadas	28
5.5. Leyes asociadas al Sistema Bancario Chileno	28
5.6. Sistema Bancario	30
CAPÍTULO SEGUNDO: LA ENTIDAD	31
6. Banco Santander Chile	31
6.1. Historia	31
6.2. Símbolos Corporativos	32
6.3. Visión	32
6.4. Liderazgo	33
6.5. Excelencia en la gestión	33
6.6. Orientación en el cliente	33
6.7. Talento	33
6.8. Ética	33

6.9.	Compromiso con la sociedad.....	33
6.10.	Parte del grupo Santander.....	34
6.11.	Administración	34
CAPÍTULO TERCERO: CASO PRÁCTICO		35
7.	Antecedentes	35
8.	Descripción del proceso para el otorgamiento de crédito segmento negocios y PYME I.....	36
8.1.	Proceso de atención al cliente.....	36
8.2.	Validación de antecedentes crediticios	37
8.3.	Ingreso de antecedentes	37
8.4.	Contratación de Productos o Solicitud Única de Productos	37
8.5.	Ingreso del Monto Solicitado	37
8.6.	Ingreso de Garantías Ofertadas.....	38
8.7.	Consulta o Actualización de Datos Demográficos y de Actividad Económica de Intervinientes	38
8.8.	Ingreso de Antecedentes de Renta.	38
8.9.	Ingreso de Antecedentes de Relacionados.	38
8.10.	Consulta y/o Actualización Documentación.	38
8.11.	Evaluación de créditos	39
8.12.	Proceso de resolución de créditos y firma de documentos	39
9.	Planificación y ejecución de auditoría	40
9.1.	Plan de Auditoría	40
9.2.	Ejecución del Programa de Auditoría	41
CAPÍTULO CUARTO: INFORME DE AUDITORÍA		43
1.	Antecedentes generales.....	43
2.	Objetivo de la auditoría.....	44
3.	Metodología	44
4.	Universo y Muestra	44
5.	Resultado de la auditoría	45
5.1	Inexistencia de controles.....	46
5.2	Inadecuada atención personal de empresa cliente	46
5.3	Documentos suscritos fuera de la institución bancaria	46

5.4 Documentos de identificación de clientes y avales sin validar	47
5.5 Dirección particular y comercial sin verificación.....	47
5.6 Gestión indebida Jefe Territorial.....	47
6. CONCLUSIONES.....	48
7. RECOMENDACIONES	49
ÍNDICE DE ANEXOS	50
ÍNDICE DE TABLAS.....	65
BIBLIOGRAFÍA	66

RESUMEN EJECUTIVO

En el capítulo primero, se detalla las herramientas de auditoría y administrativas que permitirán tener el marco de conocimiento necesario para poder desarrollar la presente tesina, se va informando de lo general a lo particular, en un camino que permite llegar, finalmente, al sistema financiero chileno y particularmente a nuestra empresa analizada, una Institución Bancaria.

A continuación, a través del segundo capítulo, nos introducimos al conocimiento más en profundidad del Banco examinado, su historia, la visión y misión, su organización, los datos macroeconómicos y la importancia del banco en el país.

Del mismo modo, en el capítulo tercero siguiente, se expone el caso de nuestra tesina. Se evalúa el control interno que aplica el Banco en su área Pyme-particulares para el otorgamiento de créditos de consumo, examinando un crédito otorgado a la empresa LÍNEA ÁREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A., dado que el caso configura hechos que provocaron que el Banco fuese defraudado en \$60 millones de pesos.

Finalmente, en el último capítulo de esta tesina, se adjunta el informe sobre la auditoría realizada a los créditos otorgados a la empresa LÍNEA ÁREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A. y sus resultados.

INTRODUCCIÓN

El primer banco en Chile data del año 1849 siendo el banco de Chile de Arcos y compañía, nace por la necesidad de los sectores productivos, para financiar sus actividades, labor que antes de existir los banco era llevada a cabo por instituciones o individuos particulares, quienes funcionaban sin ningún tipo de regulaciones, dado el crecimiento del mercado nacen una serie de bancos dentro de los cuales destacan Banco de Depósitos y Descuentos de Valparaíso (1855), Banco de Chile (1859), Banco de Mac Clure y Cía. (1866), Banco de A. Edwards y Cía. (1867), Banco Agrícola (1868), Banco de Concepción (1871), Banco Sudamericano (1872), entre otros.

En los últimos 10 años la banca en general ha sufrido cambios muy importantes, tanto financieros como tecnológicos (Mercado), todos buscando soluciones para para que las nuevas generaciones se conecten más rápido con el sistema financiero y que todo pueda fluir de manera más espontanea, ya que, las nuevas plataformas hoy nos permiten obtener productos y créditos sin la necesidad de firmar papeles o tener la obligación de presentarse en una oficina.

Tan importante ha resultado esta nueva estrategia para banco Santander que las colocaciones entre el año 2006 (MM\$ 52.782.-) y enero de 2017 (MM\$147.453.-) han registrado un crecimiento de MM\$ 94.671.- (35.79%), siendo el banco con mayores colocaciones en la actualidad a enero de 2017, con una participación de mercado del 18%, siendo este uno de los motivos principales por el cual, escogimos esta institución para guiar nuestra tesina, ya que, dada la relevancia de esta empresa, resulta relevante darse cuenta que se cometan errores tan importantes en el control interno a la hora de entregar productos de consumo a clientes, tal como el que se expondrá a continuación en nuestro informe.

OBJETIVOS DE LA TESINA

Objetivo general

- ✓ Evaluar la eficacia y eficiencia del control interno para detectar anomalías que puedan resultar en fraudes dentro de las instituciones bancarias.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar los procesos y normativas del otorgamiento de crédito y entrega de productos.
- ✓ Dar una opinión con respecto al cumplimiento de sus propias normativas y de las entidades fiscalizadoras.

CAPÍTULO PRIMERO: MARCO CONCEPTUAL

1. Conceptos de auditoría

1.1. Auditoría

Elvis Vásquez Coloma, indica en su trabajo fundamentos teóricos de auditoría que es “ *un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda Auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita para emitir su opinión final*”, Concluye que “*es el proceso a través del cual se lleva a cabo la revisión de un objeto, con el fin de emitir una opinión acerca de la razonabilidad de él, en base a un patrón o estándar establecido*”¹

Conforme a lo anterior, es importante señalar que la dentro de la definición de auditoría se desprende que la recopilación de información puede asociarse a una fuente externa o interna, lo que se puede visualizar en la figura siguiente.

Tabla N°1-1: Tipos de Auditoría

Auditoría	Externa	Interna	Otras
Objeto	Estados Financieros	Gestión de la Empresa	Sistema de información
Sujeto	Auditor Externo	Auditor Interno	Auditoría de información
Objetivo	Verificar Razonabilidad de los EEFF	Evaluar la gestión de la empresa	Evaluar la adecuación de los sistemas de información de la empresa

Fuente: Wikipedia, tipos de auditoría.

Tal como se muestra en figura anterior, usualmente los objetos a los cuales se le realizan auditorías son los estados financieros, los cuales son requeridos por terceros y con la opinión del auditor externo se conoce la situación de la empresa. Así mismo éstas requieren validar su gestión interna y en términos profesionales la auditoría cumple ese objetivo, **en este informe se ahondará en la auditoría interna.**

¹ http://www.academia.edu/15348974/FUNDAMENTOS_TE%3%93RICOS_DE_AUDITOR%3%8DA

1.2. Definición de Auditoría Interna

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”²

“La auditoría interna clásica se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Este sistema se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. La auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen y se hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.”³

1.3. Objetivos de la auditoría interna

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole un análisis objetivo, evaluaciones y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones examinadas, también hay que decir que la labor del departamento de auditoría interna facilita y simplifica el trabajo de la auditoría externa. Todo esto se cumple a través de unos objetivos más específicos como pueden ser los siguientes:

- Dirigir las investigaciones siguiendo un programa redactado de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos y dirigido a cumplir los puntos siguientes:
- Averiguar el grado en que se están cumpliendo los planes prefijados.
- Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables y financieros.
- Determinar si los bienes del activo están registrados y protegidos.
- Verificar y evaluar la veracidad de la información contable y otros datos producidos en la organización.
- Realizar investigaciones especiales solicitadas por la dirección.

² Fuente: http://www.iaichile.com/resources/Documents/Definicion_de_Auditoria_Interna.pdf

³ Fuente Libro: Generalidades en la auditoría, Autor Roberto Gómez López

- Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que pudiesen encontrarse como resultado de las investigaciones, expresando igualmente las recomendaciones que se juzguen adecuadas.
- Vigilar el cumplimiento de la recomendación contenida en los informes emitidos con anterioridad.

1.4. Ventajas de la auditoría interna

- ✓ Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- ✓ Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- ✓ Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- ✓ Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias que generalmente se desarrollan en las grandes empresas. Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

2. Sistema de Control interno

2.1. Definición de control interno

El término sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.⁴

Según (Estupiñán, 2006), el control interno es un proceso que lo efectúa la administración, este control interno es un proceso realizado por la dirección de la empresa, este proceso es realizado con ayuda de otro personal aliado y con los mismos intereses favorables a la

⁴ Norma Internacional de Auditoría N.6 – Párrafo 8

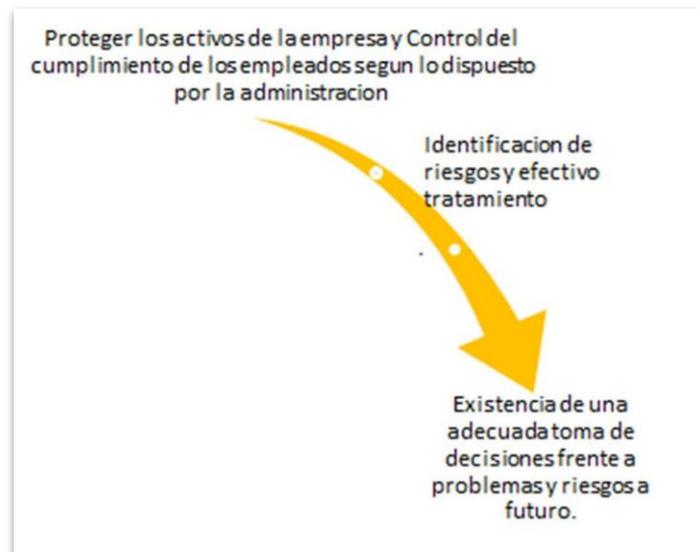
empresa y con el mismo objetivo de controlar, está diseñado para proporcionar una seguridad razonable de manera que permita cumplir con los objetivos deseados como es la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El control interno es el conjunto de políticas y procedimientos que la entidad adopta con el fin de lograr sus metas y objetivos de manera que la entidad puede conseguir el cumplimiento de todas sus metas con un correcto manejo del control interno, puede evitar pérdidas de recursos y puede salvaguardar los bienes económicos y financieros, también evita desembolsos indebidos ofreciendo seguridad.

2.2. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno de acuerdo a la metodología COSO son:

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

Tabla N° 1-2: Objetivos del control interno



Fuente: COSO (Elaboración propia)

Es importante la protección de los activos de la empresa de manera que se conoce la importancia relativa de los mismos ya que de esta manera se les da el debido control evitando así pérdidas, por tal motivo el control interno en este aspecto se enfoca en monitorear el proceso que conlleva cada uno de los activos de la empresa de manera que se observa paso a paso cada uno de los movimientos de los activos para así determinar riesgos en cada uno de los procesos intervinientes.

Otro de los objetivos de suma importancia es la identificación de riesgos para darle un debido tratamiento de acuerdo al impacto que dé a la empresa, de tal manera que al ser identificados se los evalúa para así monitorearlos y estar alerta a cualquier desacuerdo y anomalía que esté sucediendo, así también es importante y necesario que el control interno de una compañía tenga como objetivo la correcta toma de decisiones tanto internas como externas a la empresa. Finalmente, uno de los objetivos del control interno es el controlar a sus empleados de manera que se monitorea el correcto cumplimiento de todas y cada una de las funciones de los empleados según sus funciones las mismas que fueron dictaminadas por la administración de la empresa.

Una vez analizado los objetivos del control interno es primordial mencionar que hay una variedad de objetivos en la implementación del control interno con el fin de monitorear cada una de las funciones que se llevan a cabo internamente junto con las políticas y procedimientos establecidos en la empresa.

2.3. Importancia del control interno

Como bien es cierto, a nivel mundial son conocidos los sin números de casos de fraudes en las empresas, de manera que actualmente las administraciones de las empresas toman en consideración la necesidad de obtener un control interno adecuado para custodiar los activos de la empresa y así mismo, evitar errores y tentativas de fraude.

Es por esto que es de gran importancia conocer y mencionar que la importancia del control interno se enfoca en la seguridad que brinda a la empresa con respecto al sistema contable, de manera que evalúa y determina procedimientos de mejoras a nivel administrativo, contable y financiero con el fin de que la empresa cumpla con sus objetivos.

2.4. Estructura del control interno

La estructura del control interno constituye los elementos cuyo cumplimiento deberán ser realizado por la empresa de acuerdo al sistema de control interno, dichos elementos incluyen programas, métodos, procesos y planes que serán efectuados y aplicados según lo

establezca la administración de la empresa. Con el cumplimiento de estos elementos antes mencionados es otorgada la seguridad razonable con respecto a los controles internos que están siendo implementados.

2.5. Beneficios del control interno

Un sistema de control interno es beneficioso ya que define las normas de conducta dentro de una organización, ayuda a reducir sorpresas inesperadas de manera que fortalece la confianza en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Así mismo establece formas de actuación en los niveles de la organización permitiendo la fijación de objetivos claros de esta manera otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración.

2.6. Características del control interno

Según (del Toro Ríos, Fonteboa, Armando, Santos 2005) indica que las principales características, se detallan a continuación:

- Aporta seguridad razonable con respecto al cumplimiento de objetivos.
- Es un proceso, esto quiere decir que permite lograr lo propuesto.
- Permite que, en cada área de la empresa, el funcionario encargado de dicha área este respondiendo por el control interno establecido dentro de esa área y así mismo de los resultados ante su jefe inmediato.
- Lo efectúan las personas cuya implementación no sea solo por manuales de organización sino también de procedimientos.
- Facilita lograr los objetivos en la mayoría de las áreas de la empresa
- Implanta una superación de liderazgo, fortalecimiento de las autoridades dentro de la empresa y así mismo la responsabilidad de los funcionarios con la empresa.

2.7. Clasificación del control interno

Los distintos tipos de controles establecidos por la administración de una entidad pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- Control interno administrativo:

“El control administrativo está compuesto de procedimientos y registros, pero estos no tienen relación con el plan de organización, estos procedimientos y registros se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la

administración de la empresa. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones”.⁵

Por lo tanto, el control interno administrativo no limita el plan de la organización, sino que relaciona la eficiencia interna de la empresa, como por ejemplo que los empleados se realicen un examen médico anual, que cumplan las políticas de seguridad en su puesto de trabajo, etc.

➤ Control interno contable:

El control interno contable incluye controles de aprobación con respecto a los registros contables que se llevan dentro de cada una de las operaciones efectuadas en la empresa de manera que el control interno contable básicamente está relacionado en todo lo referente a la contabilidad de la empresa abarcando las políticas y procedimientos contables que se manejan a diario dentro de la identidad como por ejemplo que no se realicen ajustes contables sin que se haya realizado una correcta evaluación de los motivos que conllevan a realizar dicho ajuste, así también por ejemplo que no se emitan documentos financieros sin previa autorización.

2.8. Métodos de evaluación de control interno

Según (Santillana 2015), existen 3 métodos de evaluación de control interno los cuales se detallan en la siguiente figura.

⁵ Clasificación del Control Interno. <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

Tabla N°1-3: Métodos de evaluación de control interno

Método Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> • Deescripción en un sentido procesal de las actividades y los procedimientos de cada area.
Método Grafico	<ul style="list-style-type: none"> • Grafica del flujo de operaciones segun los cargos con sus controles para su ejecucion.
Método Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento de cuestiones con respecto a la efectualidad del manejo de las operaciones y transacciones y sobre las personas responsables en dichas areas o funciones.

Fuente: Santillana 2015 (Elaboración propia)

➤ Método Descriptivo

Como su nombre lo dice, describe de manera detallada en forma de procesos cada una de las actividades según las funciones y procedimientos que tal puesto o cargo debe realizar. Según (Santillana, 2015) esta descripción deberá ser en forma de flujo continuo con cada una de las operaciones a realizar dicho cargo tomando en cuenta el impacto en el área en donde concluye dicho cargo que se describe, así como también donde se inicia. Ejemplo.

Tabla N°1-4: Ejemplo Método Descriptivo

Función: Crédito y Cobranzas			
Procedimiento: Recaudadores, Recepción y entrega de cobros			
Procedimiento de operaciones			
Orden	Área encargada	Descripción de la actividad	Prueba de cumplimiento
1	Asistente de Cobranzas	Prepara un reporte de cobranzas para cada recaudador, basándose en los cobros del día.	
		Hace la respectiva entrega de reporte al recaudador para que dicho empleado gestione la cobranza según las facturas	
2	Recaudador	Procede con la gestión de cobro registrando lo recibido por cada factura detallada.	
		El recaudador al finalizar el día hace la entrega en caja de los valores recolectados por el cobro de facturas y adjunta el reporte de cobranzas.	
3	Caja	Recibe el dinero cobrado y el reporte de cobranzas firmado por el recaudador, se procede a cuadrar dicho registro y se da un recibido al recaudador de parte de caja.	

Fuente: Elaboración propia

➤ Método Gráfico

En este método como se indicó anteriormente, se presentan las operaciones mediante un flujo en donde se nombran los cargos y el camino de cada uno de los procesos a seguir.

Ejemplo.

Tabla N°1-5: Procedimiento de pago con PayPal



Fuente: auldealgodon.es/pagos-de-pedidos-envíos-devoluciones/

➤ Método del Cuestionario

En este método, se realizan cuestiones en donde se plantea preguntas que permitan conocer la efectividad de cada una de las operaciones realizadas según las funciones del cargo, este método permite a la empresa obtener respuestas afirmativas en cuanto se tiene acciones correctas de control y si se reciben respuestas negativas se debe analizar ya que esto indicaría una cierta debilidad de parte de los controles.

Tabla N° 1-6: Método del Cuestionario

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		SI	NO	N/A	Comentarios
I	Estructura de la compañía				
1.	a) ¿La estructura organizativa se encuentra debidamente establecida? b) ¿Existe un archivo de la documentación debidamente organizado? c) ¿Tiene el archivo un instructivo de manejo?				
2.	¿Se encuentran establecidas y delimitadas por escrito, las responsabilidades?				
3.	¿Existe una adecuada segregación de funciones de los funcionarios y empleados de la Compañía?				
4.	¿Existe un flujo adecuado de información entre La Junta Directiva y personal ejecutivo? ¿Se comunican las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos a todos los empleados?				
5.	¿Se selecciona al personal de acuerdo con su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga impedimento legal para desempeñar el cargo?				
6.	¿Se cuenta con un adecuado plan de entrenamiento al personal que labora para las Compañía, que responda a sus objetivos y necesidades? ¿Se evalúa el personal periódicamente?				
7.	¿Existe un programa de capacitación para el personal de la Compañía?				
8.	En lo posible, ¿se rota adecuadamente al personal relacionado con la administración, custodia y registro de recursos de la Compañía, a fin de disminuir el riesgo de errores de eficiencia y evitar adiestrar al nuevo personal constantemente?				
9.	Se propician las condiciones y el ambiente adecuado al personal, en el desempeño de sus funciones?				

Fuente: Cuestionarios de control Interno (Elaboración propia)

3. Modelo COSO

Primero es importante conocer sobre las siglas COSO que es del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission que significa Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway, quien patrocinó el informe de investigación en Estados Unidos denominado Control interno - Marco Integrado.

COSO, es producto de una iniciativa de parte del sector privado, esta es una organización que tiene por objetivo dar mejoras a la llamada calidad financiera de manera que aplica mejoras en el control interno y así también en el gobierno corporativo dando así resultados eficientes a las empresas.

3.1. Importancia de modelo COSO

En este informe es expuesta la necesidad de entendimiento hacia la dirección de las empresas y sus integrantes de manera general que es primordial la implementación de un control interno con el fin de lograr los objetivos expuestos como metas de la organización de manera que los resultados que se obtendrían serían excelentes. Por otro lado, se concede a la auditoría tomar un rol importante al momento de tomar en consideración los controles a efectuarse para cada uno de los procesos que se gestionan en la empresa.

3.2. Definición de control interno según modelo COSO

El control interno según modelo COSO refiere a un control interno basado en procesos que son implementados por parte de la administración de la empresa el cual ha sido diseñado para fortalecer la seguridad razonable y no absoluta de la empresa con referencia a los objetivos como cuerpo empresarial dando así un fortalecimiento a las operaciones realizadas.

Dentro de esta definición es importante mencionar ciertos puntos que ayuden al pleno entendimiento sobre el control interno según modelo COSO, los cuales son:

- Es adaptable a la estructura original de la empresa siendo de manera más flexible su implementación sin importar el giro del negocio en el cual se encuentre.
- No conlleva seguramente un manual de políticas y procedimientos sino más bien se trata de efectuar dicha implementación en personas y su reflejo en las acciones a realizarse al momento de tomar decisiones a nivel de control interno.
- Básicamente, su orientación está enfocada en el cumplimiento de los objetivos con respecto a sus operaciones, informe y cumplimiento.

3.3. Objetivos del modelo COSO

El modelo COSO tiene tres objetivos los mismos que permiten la atención en las empresas ya que de esta manera se enfocan en todos y cada uno de los aspectos del control interno.

Tabla N° 1-7, Objetivos del modelo COSO

Objetivos de Operación.	Objetivos de Informe.	Objetivos de Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia de las operaciones. • Eficiencia y eficacia a nivel financiero • Salvaguarda contra pérdidas de activos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad, oportunidad y transparencia a nivel de informes tanto contable como no contable y a su vez de manera externa como interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de leyes según lo estipulan la reguladoras

Fuente: Coso

3.4. Componentes de control interno según modelo COSO

De acuerdo al modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el control interno está compuesto por 5 componentes los cuales son:

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

➤ Ambiente de control

El ambiente de control trata y se enfoca sobre el control en la organización. Es decir, es la parte fundamental y principal de todos los controles internos en donde la administración muestra el compromiso por la integridad y los valores éticos de la empresa, y ejerce una supervisión en el desarrollo de los controles internos de manera que denota compromiso y alineación con los objetivos y detiene en su grupo de trabajo a colaboradores comprometidos con la empresa con el único fin de lograr los objetivos propuestos.

El ambiente de control es importante dentro de una entidad ya que como se vio inicialmente mediante este se analiza dichos controles implementados en la empresa internamente y a su vez se fija metas y objetivos para que puedan ser cumplidos con éxito.

➤ Evaluación de riesgos

Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos, por lo que tienen que ser administrados, la organización especifica objetivos para identificar y realizar una valoración de todos los riesgos existentes, identifica dichos riesgos y los analiza para saber cómo administrarlos, de igual manera la empresa identifica y evalúa ciertos cambios que impactan al control interno.

La evaluación de riesgo dentro de la empresa es importante ya que se identifican dichos riesgos que no permiten cumplir con la meta de la empresa de manera que los identifica para evitarlos o eliminarlos.

➤ Actividades de control

Aquí la empresa desarrolla actividades de control las cuales conlleva por ejemplo Políticas y así también los procedimientos, los cuales aseguran a la gerencia de la empresa de manera que también aseguran al cumplimiento de las instrucciones impartidas internamente a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas según sus funciones en su puesto de trabajo.

Las actividades de control dentro de la empresa son de suma importancia ya que estas aseguran a la empresa el cumplimiento de todo lo impuesto por la gerencia y a su vez se analiza que cada uno de los empleados cumpla con sus correctas funciones.

➤ Información y comunicación

La información y la comunicación tiene relación con los sistemas e informes de la empresa que hace que la gerencia cumpla con sus responsabilidades y objetivo, y así también los mecanismos de comunicación de la administración en la cual la empresa genera información relevante y de calidad incluyendo objetivos sobre el control interno.

Esto es importante ya que si no existe una correcta comunicación dentro de la empresa será difícil una correcta armonía que permita avanzar a la empresa en sus funciones y así mismo no podrá ser posible cumplir sus metas.

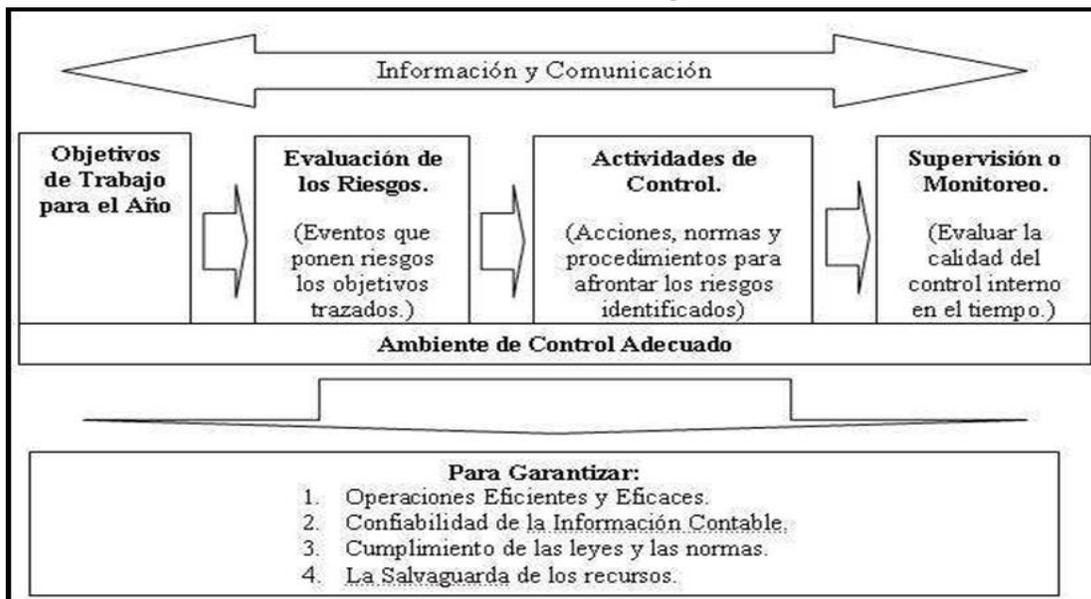
3.5. Actividades de supervisión y monitoreo

Este punto trata de los procesos que evalúan la calidad del control interno en la empresa y así mismo su desempeño en el tiempo. (Luna, 2011) La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para comprobar el correcto funcionamiento de los funcionarios y a su vez comunica la deficiencia de control interno de manera adecuada para que se tomen acciones en la administración. Esto es importante, ya que de esta manera se evalúa a cada funcionario de manera que podemos efectuar el análisis final de que si el funcionario está o no está capacitado para continuar con sus funciones y a su vez si está fallando o necesita mejoras en sus conocimientos para que sea de gran ayuda para los objetivos trazados en la empresa.

3.6. Estructura de control según el informe COSO

Con la figura que se presenta a continuación, se puede indicar que las empresas trazan sus objetivos anuales manteniendo siempre la eficiencia de todas sus operaciones a cumplir de la organización, para lo cual identifican y evalúan los posibles riesgos que ponen en peligro el no cumplimiento de estos objetivos ya plasmados a ser cumplidos durante el año, las empresas trazan actividades de control para de esa manera minimizar el impacto de dichos riesgos e implementan sistemas de evaluación y supervisión para evaluar el continuo proceso de manera que garantizan que cada una de las metas planteadas se vayan cumpliendo en el tiempo correcto y con el objetivo deseado.

Tabla N° 1-8: Estructura de control según el informe COSO



Fuente: COSO

4. El Sistema financiero en Chile

El sistema financiero está constituido por el conjunto de instituciones que intermedian entre los demandantes y los oferentes de recursos financieros.

El sistema financiero nace como respuesta a una demanda de recursos para fines productivos y de consumo, y está apoyado en un soporte institucional que se concreta en una serie de intermediarios especializados.

Los intermediarios financieros se han especializado en actuar entre los clientes. Estos pueden agruparse en cuatro categorías:

- Personas
- Empresas
- Sector Público, y
- Sector externo

Los principales servicios que ofrecen a estos clientes son:

- ✓ **Como Propietarios;** Ofrecen la posibilidad de guardar su dinero en un sitio seguro y de obtener unos intereses por los ahorros depositados en las instituciones financieras y en los bancos.
- ✓ **Como Prestamistas;** Ofrecen a sus clientes la posibilidad de pedir prestado dinero para financiar sus gastos, tanto de consumo como de inversión.
- ✓ **Como Transferidores de Dinero;** Ofrecen a los clientes la posibilidad de pagar cuentas, de obtener dinero de otros sitios y de enviar dinero de unos individuos a otros.

Los Intermediarios Financieros tratan de obtener beneficios y lo hacen cobrando por los servicios que ofrecen y prestando dinero a unas tasas de interés más elevadas que las que pagan por los depósitos que reciben de sus clientes.

El Sistema Financiero Chileno está integrado por un conjunto de intermediarios financieros.

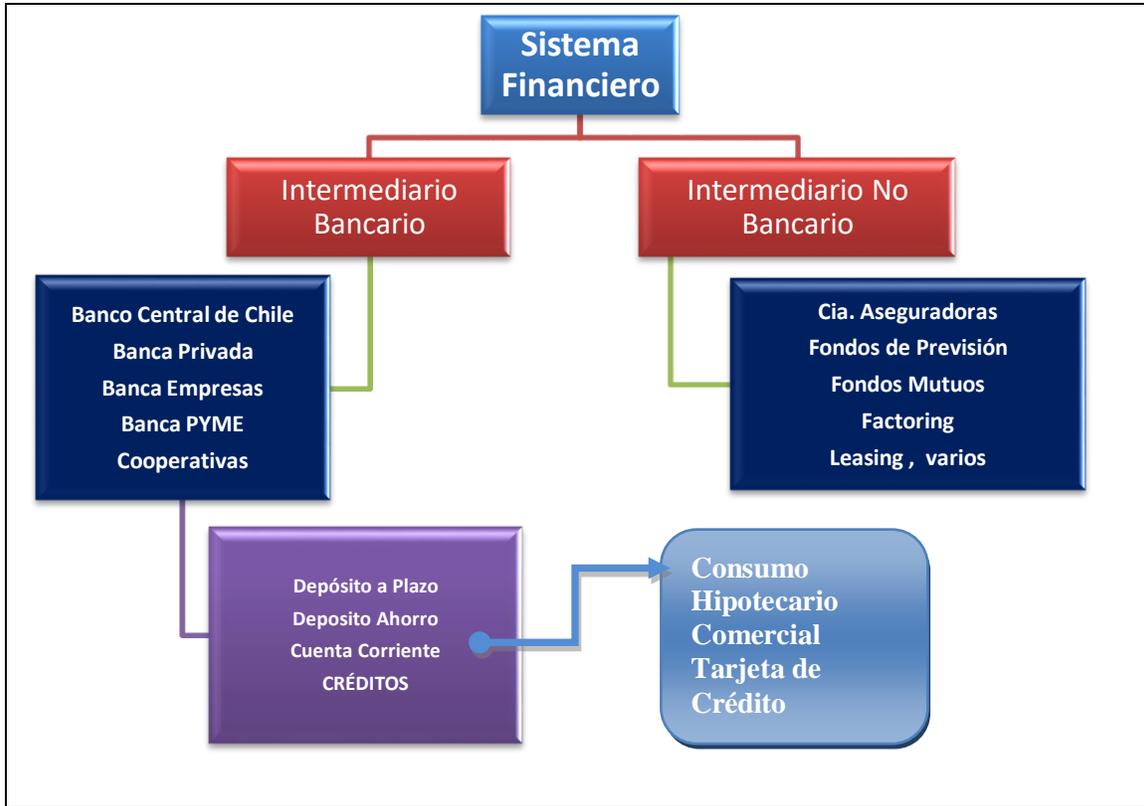
Entre estos cabe establecer dos categorías fundamentales:

- Los que tienen capacidad para crear dinero, también llamados **bancarios**.
- Los que no tienen capacidad para crearlo, que se llaman **no bancarios**.

Los primeros son aquellos cuyos activos financieros son aceptados con generalidad como medios de pago, es decir, son dinero.

Los intermediarios financieros no bancarios se caracterizan por emitir activos financieros (pasivos para ellos), que no son dinero en sentido estricto.

Tabla N° 1-9: Esquema del Sistema Financiero en Chile



Fuente: Elaboración propia a partir de presentación

4.1. Intermediarios Financieros

➤ Los Intermediarios Financieros Bancarios

Banco Central de Chile

Es un caso atípico de intermediario financiero, pues no suele trabajar con particulares ni empresas. El Banco Central concede financiamiento al resto del mundo, al sector público y a otros intermediarios financieros. Al comprar divisas concede financiamiento al sector exterior, ya que éstas son depósitos en moneda extranjera emitida por bancos de otros países. Al sector público lo financia concediéndole créditos a la Tesorería General de la República y adquiriendo deuda pública, que posteriormente compra y vende según las necesidades de la política monetaria. También otorga crédito a otros intermediarios

financieros bancarios mediante créditos especiales. Los pasivos financieros que emite para financiar estas inversiones son la moneda metálica y los billetes de curso legal. En sentido estricto, la moneda metálica es emitida por la Tesorería a través de la Casa de Moneda, y el Banco Central se limita a ponerla en circulación. Asimismo, admite depósitos de los intermediarios financieros y del sector público.

Banca Privada

Los bancos, mantienen sus fondos en efectivo y otros los destinan a conceder financiamiento al sector privado esto es, particular y empresas mediante créditos, préstamos y adquisición de obligaciones y acciones, y al sector público. El financiamiento al sector público se instrumenta mediante la compra obligatoria o voluntaria de títulos públicos, de renta fija a corto plazo (Pagarés de Tesorería) o a largo plazo (deuda pública). El financiamiento lo obtienen a partir de los depósitos del público: a la vista, a plazo, de ahorro, etc., y con la emisión de títulos de renta fija o variable.

- **Banca de Inversiones;** Son Institutos de Crédito que tiene como objeto principal intervenir en la colocación de capitales, financiar la producción, la construcción y proyectos de inversión; participa en financiamiento de operaciones en el Mercado de Capitales.
- **Banca Personas;** Se entiende por aquella industria del crédito de consumo orientada a las personas naturales. Como tal, abarca a las divisiones de crédito de consumo de los bancos, a las antiguas financieras (que actualmente en Chile no existe) y la competencia proveniente de las casas comerciales o multitiendas.

Banca Empresa

Son transacciones dedicadas a satisfacer las múltiples necesidades de las operaciones comerciales originadas por el dinero para las grandes empresas. Dentro de los servicios destinados a satisfacer las necesidades de estas empresas, contamos con las aperturas de cuentas corrientes en moneda nacional y extranjera, líneas de crédito en distintas monedas, cartas de crédito (para el caso de las transacciones comerciales externas al territorio nacional), préstamos en cuenta corriente, inversión en Fondos Mutuos, etc.

Banca PYME (Pequeña y Mediana Empresa)

Son transacciones dedicadas a satisfacer las múltiples necesidades de las operaciones comerciales originadas por el dinero para las pequeñas y medianas empresas. Dentro de los servicios destinados a satisfacer las necesidades de estas empresas, contamos con las

aperturas de cuentas corrientes en moneda nacional y extranjera, líneas de crédito en distintas monedas, preferentemente de capital de trabajo, cartas de crédito (para el caso de las transacciones comerciales externas al territorio nacional), préstamos en cuenta corriente, inversión en Fondos Mutuos, descuentos en facturas, cheques y letras de cambio, etc.

➤ Los Intermediarios Financieros No Bancarios

- Las Compañías Aseguradoras
- Los Fondos de Pensión
- Las Sociedades y los Fondos de Inversión Mobiliaria
- Las Sociedades Intermediadoras en Mercado de Dinero

4.2. Productos Bancarios

Los bancos ofrecen una amplia gama de servicios, entre los que el ahorro y préstamos son funciones vitales para las instituciones bancarias. Estas atraen el ahorro de las familias y lo recepcionan en forma de depósitos. Por este dinero pagan a los depositantes una cierta cantidad, que es la tasa de interés, en este caso, para las llamadas operaciones de pasivo.

Los depósitos pueden ser de tres tipos:

- **Depósitos a la vista:** Son las cuentas corrientes, gozan de disponibilidad inmediata para el titular.
- **Depósitos de ahorro:** Son las libretas de ahorro. Admiten las mismas operaciones que los anteriores, excepto la utilización de cheques para su disposición.
- **Depósitos a plazo:** Son los fondos tomados por un plazo fijo, que no se pueden retirar antes de su vencimiento sin una penalización consistente en la pérdida total o parcial de los intereses pactados.

De acuerdo con los depósitos percibidos, los bancos conceden préstamos a personas y empresas que necesiten financiamiento para llevar a cabo gastos de consumo e inversión. A quienes obtienen estos préstamos, el banco les cobra a su vez otra tasa de interés, llamada esta de operaciones de activo. Hay también un tipo especial de préstamos llamado crédito (líneas de crédito u otras formas) que permiten disponer de dinero sin tenerlo. A esta clase de préstamos se les impone una tasa de interés más elevada que las habituales. La diferencia entre la tasa de interés que se cobra a los demandantes de préstamos y la que se paga a los depositantes determina los beneficios que obtiene el banco por estos servicios.

Otros servicios o productos que ofrecen los bancos son:

- ❖ **Cuenta Corriente Bancaria;** Es un contrato entre un banco y una persona natural o jurídica. La persona (natural o jurídica) se compromete a depositar dinero en la cuenta y el banco a cumplir sus órdenes de pago (en general, cheques o giros por tarjeta de débito). El límite para girar es la cantidad disponible en depósito o crédito que haya otorgado el banco.
- ❖ **Cheque;** Es un documento que permite la movilización de recursos desde una cuenta corriente. Es una orden de pago pura y simple (sin condición alguna) cursada al banco en el cual la persona que emite el cheque tiene fondos depositados. Los cheques pueden extenderse:
 - A la Orden
 - Nominativo
 - Al Portador

Su propiedad, además, puede transferirse por endoso, cuando el cheque es a la orden o nominativo, que no lo prohíbe expresamente. Los cheques al portador se transmiten por simple entrega.

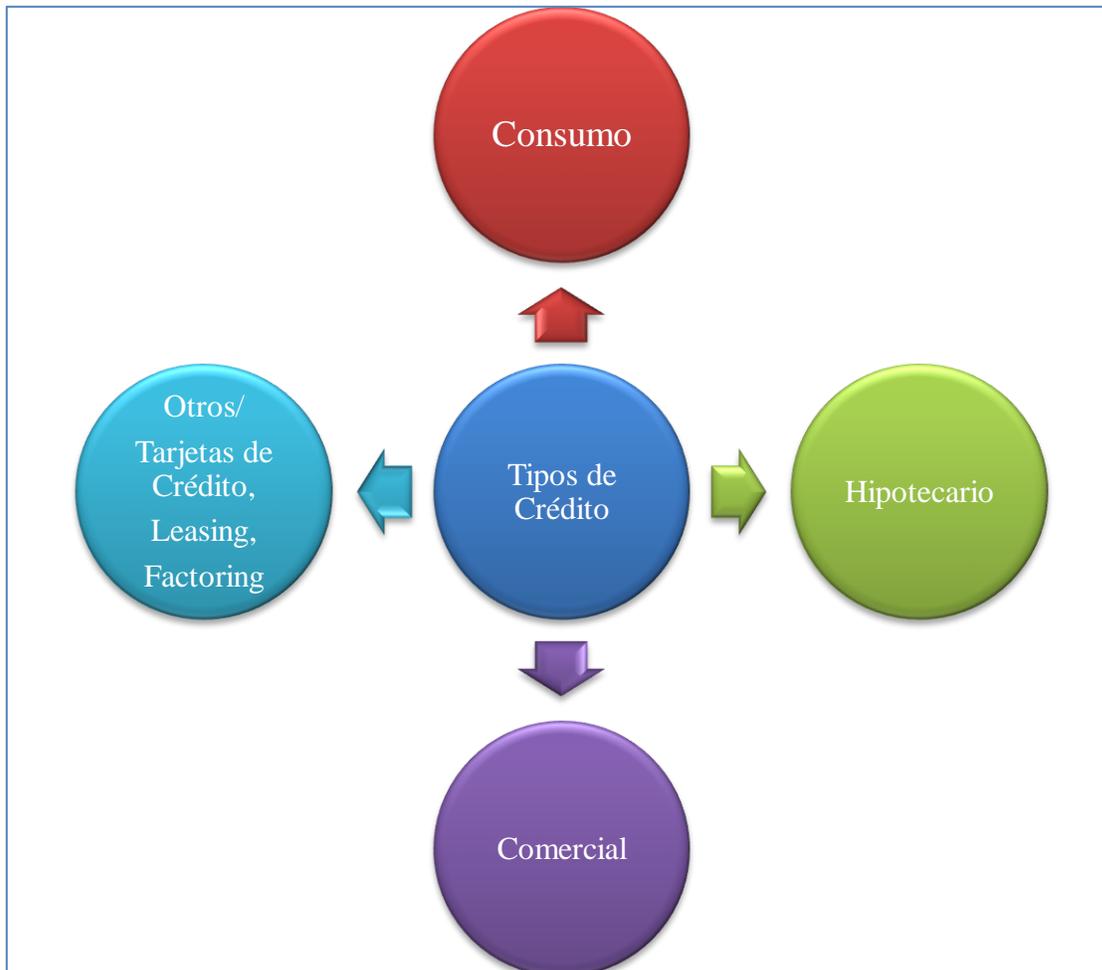
- ❖ **Créditos;** Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad ya sea financiera o comercial. Es decir, en donde la entidad le concede a otra entidad una cantidad de dinero en una cuenta que tenga a su disposición y esta entidad se compromete a devolver todo el dinero tomado con la obligación de irlo pagando con forme a lo pactado y tomando en cuenta un interés por el uso de esa cantidad de dinero.

Con respecto a los créditos bancarios estos créditos son otorgados por instituciones crediticias es decir por los bancos, los cuales utilizan un contrato a partir del nacimiento de la deuda. Cabe mencionar que el origen del dinero de los créditos está en los depósitos que otros clientes realizan en el mismo banco, a los que la entidad bancaria les paga un interés.

4.3. Tipos de crédito

Los créditos que otorgan las instituciones financieras se mostrarán a continuación en la siguiente figura:

Tabla N° 1-10: Tipos de Crédito



Fuente: Elaboración propia

➤ Crédito de consumo

Este tipo de crédito es una suma de dinero que recibe una persona por parte del banco o cualquier entidad financiera, el mismo que es utilizado para pagar algún bien o servicio.

Este tipo de crédito por lo general son pagados en el corto y mediano plazo, esto quiere decir, en un plazo menor a cuatro años.

➤ Crédito hipotecario

Este crédito corresponde a una suma de dinero que recibe una persona por parte del banco o entidad financiera ya sea para comprar un bien como lo es un terreno o una propiedad, pero no solo es para comprar sino también para pagar la construcción de algún bien deseado por el cliente. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien como garantía. Y de igual manera, estos créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.

➤ Crédito comercial

Este es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta empresa lo invierta en la compra de bienes, para el capital de trabajo necesario y para el pago de servicios o proveedores necesarios. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

➤ Tarjeta de crédito

Se entiende por "tarjeta de crédito", cualquier documento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de un crédito del emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular.⁶

Consiste en una tarjeta de plástico con una cinta magnética en la que se almacena información del propietario, que puede emplearse como medio de pago o como instrumento de crédito. Su uso está sujeto a distintas tarifas, sea por concepto de comisiones cuando se usa como medio de pago, o de intereses en el caso que dé lugar a una operación de crédito.

⁶ <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Biblioteca?indice=6.3.1&idCategoria=558>

Es importante destacar que, las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular.

5. Entidades Fiscalizadoras

Tabla N° 1-11: Entidades fiscalizadoras



Fuente: Ministerio de Hacienda

El marco regulador del sistema bancario chileno está compuesto por un conjunto de Leyes que definen en forma precisa el alcance de las actividades financieras, alientan a una gestión responsable de los dueños y administradores y refuerzan la disciplina de mercado, cautelando adecuadamente las situaciones de conflictos de interés, a la vez que generan entes reguladores con capacidades suficientes para intervenir en sus respectivos mercados.

Ahora bien, le corresponde a la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**, la totalidad de la Regulación y Fiscalización de los bancos desde su formación hasta la liquidación de estos, mediante un departamento que siendo el más importante en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, es la Dirección de Supervisión que reporta directamente al Superintendente de Bancos, siendo esta la persona clave en el cumplimiento del objetivo general de la Superintendencia, pues la Ley General de Bancos

le otorga una serie de facultades (véase Capítulo I, punto 3.1), de lo cual se puede desprender que esta Superintendencia cuenta con todas aquellas necesarias para desarrollar su actividad fiscalizadora.

5.1. Conceptos

La **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras** es una institución pública, autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida y que tendría a su cargo la aplicación de las Leyes relativas a los bancos comerciales nacionales o extranjeros, incluyendo al Banco Estado, a las empresas bancarias cualquiera que sea su naturaleza, y las entidades financieras cuyo control no esté encomendado por la Ley a otra institución, así como al Banco Central de Chile y a toda otra empresa bancaria ya establecida o que en el futuro se estableciere en territorio de la República de Chile

El **Banco Central de Chile** es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

La **Superintendencia de Valores y Seguros** es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

5.2. Objetivo

La **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**, garantiza la confianza pública en el funcionamiento de las empresas bancarias e instituciones financieras

El **Banco Central de Chile**, la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos.

La **Superintendencia de Valores y Seguros**, regula la transparencia en los mercados de valores y seguros.

5.3. Funciones

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, tiene a su cargo entre otras facultades, la Fiscalización y de Control de los bancos e instituciones financieras, normativas, ya sea durante la constitución de la institución bancaria, de protección del giro bancario, regulación de la situación financiera de las entidades fiscalizadas y ente sancionador.

El Banco Central de Chile, tiene a su cargo las funciones relacionadas con la emisión de billetes y monedas, la cantidad de dinero en circulación y de crédito, regulación del

sistema financiero y del mercado de capitales, facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero, además de tener carácter de agente fiscal, atribuciones en materia internacional, facultades relativas a operaciones de cambios internacionales y funciones estadísticas.

La Superintendencia de Valores y Seguros tiene a su cargo las funciones supervisoras, formativas, sancionadora, de desarrollo y promoción de los mercados de valores y seguros.

5.4. Registro Entidades Supervisadas

En la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras existe un registro de los bancos, nacionales o extranjeros, financieras, sociedades filiales, etc., todas relacionadas con la actividad enmarcada en el mercado bancario chileno.

En el Banco Central de Chile, existe un registro con otros Bancos Centrales del mundo para efectos de intercambio de información.

En la Superintendencia de Valores y Seguros existen un registro de las sociedades anónimas, compañías de seguros y otras supervisadas por esta Superintendencia.

5.5. Leyes asociadas al Sistema Bancario Chileno

Atendidas las operaciones que realizan los bancos, en primer lugar, se rigen por el DFL N° 3 del año 1997, que contiene la llamada Ley de Bancos. En dicho cuerpo legal se regula el funcionamiento y facultades de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Los bancos también están regulados por las siguientes leyes;

- Ley Orgánica del Banco Central (Ley N° 18.840)

- Ley N° 18.045 de Mercado de Capitales; A las disposiciones de la presente Ley queda sometida la oferta pública de valores y sus respectivos mercados e intermediarios, los que comprenden las bolsas de valores, los corredores de bolsa y los agentes de valores; los emisores e instrumentos de oferta pública y los mercados secundarios de dichos valores dentro y fuera de las bolsas, aplicándose este cuerpo legal a todas aquellas transacciones de valores que tengan su origen en ofertas públicas de los mismos o que se efectúen con intermediación por parte de corredores o agentes de valores.

- Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas, esta Ley dice relación con que la sociedad anónima es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables sólo por sus respectivos aportes y administrada por un directorio integrado por miembros esencialmente revocables

- Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero; Son operaciones de crédito de dinero aquellas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención. Constituye también operación de crédito de dinero el descuento de documentos representativos de dinero, sea que lleve o no envuelta la responsabilidad del cedente. Para los efectos de esta Ley, se asimilan al dinero los documentos representativos de obligaciones de dinero pagaderos a la vista, a un plazo contado desde la vista o a un plazo determinado. No se aplicarán las disposiciones de este Título a las operaciones de crédito de dinero correspondientes a contratos aleatorios, arbitrajes de monedas a futuro.

- DFL 707 que contiene la Ley Cuentas Corrientes y Cheques; La cuenta corriente bancaria es un contrato en virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. El Banco deberá mantener en estricta reserva, respecto de terceros, el movimiento de la cuenta corriente y sus saldos, y sólo podrá proporcionar estas informaciones al librador o a quien éste haya facultado expresamente. No obstante, los Tribunales de Justicia podrán ordenar la exhibición de determinadas partidas de la cuenta corriente en causas civiles y criminales seguidas con el librador.

- Ley N° 18.092 sobre Letras de Cambio y Pagarés; Es un título de crédito representativo de dinero, en ella se consigna una cantidad determinada o determinable de dinero, que debe pagarse a su tenedor o beneficiario. Este tiene un derecho personal o crédito que debe satisfacer a él o los obligados al pago.

5.6. Sistema Bancario

A febrero de 2017 los activos en los que la industria bancaria participa en un 99 %⁷

Tabla N° 1-12: Principales colocaciones del Sistema Bancario

Colocaciones totales enero 2017	
Institución	% de participación
Banco Santander	18,00%
Banco Chile	17,10%
BCI	14,80%
Banco Estado	14,00%
Itaú CorpBanca	13,90%
BBVA	6,30%
Scotiabank	6,00%
Banco Security	3,00%
Banco Bice	2,90%
Banco Consorcio	1,20%
Otros	2,90%

Fuente: SBIF

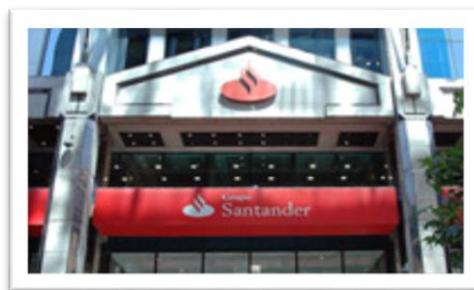
⁷ Informe del desempeño del sistema bancario a febrero de 2017

CAPÍTULO SEGUNDO: LA ENTIDAD

Como ya se ha dado a conocer en el capítulo anterior, las empresas más importantes en la actualidad en el sistema financiero chileno, corresponde al Banco Santander Chile por lo cual a continuación, se presenta en profundidad.

6. Banco Santander Chile

Tabla N° 2-1: Imágenes Corporativas



6.1. Historia

Presente en el país desde 1978, en la actualidad Banco Santander Chile es una institución financiera líder, tanto por participación de mercado como por solidez patrimonial y rentabilidad. Las razones de este liderazgo pueden encontrarse en la estrategia seguida desde entonces, basada en la especialización en el negocio financiero, innovación en productos, cuidado de los riesgos, calidad de servicio hacia el cliente y una activa participación en el mercado local, que se complementa con la red internacional que Grupo Santander posee en todo el mundo.

El banco nació de una unión de comerciantes, derivada del negocio de las exportaciones de trigo y cereales de Castilla por el puerto de Santander, además de las importaciones de productos de América. Oficialmente, se creó como banco de emisión mediante un Real Decreto de fecha 15 de mayo de 1857, publicado en la Gaceta de Madrid el 24 de mayo siguiente, bajo el reinado de Isabel II de España y siendo Ministro de Hacienda don Manuel García Barzanallana, marqués de Barzanallana.

Sus promotores fueron seis personalidades del comercio de Santander: don Jerónimo Roiz de la Parra, Juan de Abarca, Antonio Labat, Bonifacio Ferrer de la Vega, Antonio López Dóriga y Agustín G. Gutiérrez, ocupando la presidencia de turno el primero de ellos. Con la misma fecha fue nombrado para ocupar el cargo de Comisario Regio don Higinio Polanco.

Su capital social fue de cinco millones de reales de vellón (el equivalente hoy a unos 3,75 millones de euros). En principio operaba sólo en la provincia de Santander (hoy Cantabria) pero posteriormente se expandió por toda España comprando numerosos bancos.

Fue banco emisor de papel moneda hasta 1874, año en el que, por las medidas adoptadas por el ministro de Economía, José Echegaray, dicha actividad quedó reservada al Banco de España en exclusividad. El Banco de Santander aceptó en aquel momento la oferta de permanecer como banco comercial.

6.2. Símbolos Corporativos

La identidad visual del Santander se concreta en el símbolo, el logotipo, el color rojo y el lema corporativo.

Tabla N°2-2: Símbolos corporativos Santander

LA LLAMA	Es un símbolo que evoca la "S" de la inicial de "Santander" y transmite triunfo, liderazgo, lucidez y dinamismo.
EL LOGOTIPO	Es la palabra "Santander", el nombre que representa al Banco y refleja su origen y trayectoria.
EL COLOR ROJO	Que impregna todos los elementos de comunicación con fortaleza, energía y determinación.

Fuente: www.santander.cl

6.3. Visión

Ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser. Para concretar ese propósito nos basamos en tres conceptos que constituyen nuestra forma de hacer las cosas: Simple, Personal y Fair.

Simple es ofrecer a nuestros clientes productos fáciles de entender, siendo ágiles y resolutivos en las respuestas a sus necesidades. Para ello necesitamos que nuestros sistemas y procesos sean fáciles de operar, permitiendo a nuestros empleados entregar respuestas claras con la agilidad que nuestros clientes requieren.

Personal es contar con modelos de atención diferenciados, ofreciendo a cada cliente un servicio a su medida y ajustado a sus necesidades individuales. Es también comprometernos con nuestros empleados para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.

Fair es jugar limpio, respetando y haciendo respetar las reglas. Es fairplay. Debemos ser transparentes en nuestras relaciones con los demás y cumplir nuestras promesas, siendo un aporte a la comunidad. En suma, debemos tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

6.4. Liderazgo

Tenemos una vocación de liderazgo que nace de la valoración de nuestros clientes que están al centro de nuestro quehacer; de un país que nos ve como actores relevantes y comprometidos con su progreso, de nuestros equipos, quienes pueden desarrollarse plenamente y de nuestros accionistas a través de una institución sólida y estable en el tiempo.

6.5. Excelencia en la gestión

Nos gusta el trabajo bien hecho. Nos ponemos objetivos claros, desafiantes y compartidos que nos permiten desarrollar al máximo nuestras capacidades, con políticas de seguimiento y control, para ser el mejor banco para los clientes y para el país.

6.6. Orientación en el cliente

Somos una empresa de servicio y el cliente es nuestra razón de ser. Trabajamos para generar soluciones que simplifiquen su vida y le permitan vivir la mejor experiencia de servicio con nosotros. Queremos cumplir sus sueños y hacer realidad sus ideas y proyectos en una relación duradera basada en la confianza y en la excelencia.

6.7. Talento

Promovemos la meritocracia, el trabajo en equipo y la autogestión, impulsando desempeños de excelencia. Reconocemos las potencialidades de cada persona y generamos oportunidades de desarrollo personal y profesional.

6.8. Ética

Desarrollamos nuestro trabajo, asumiendo tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitamos que nuestras conductas individuales dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad de las personas y del Grupo Santander.

6.9. Compromiso con la sociedad

Aportamos en la construcción de un mejor país a través de nuestra política de sostenibilidad y de la adhesión a los derechos fundamentales, la igualdad de

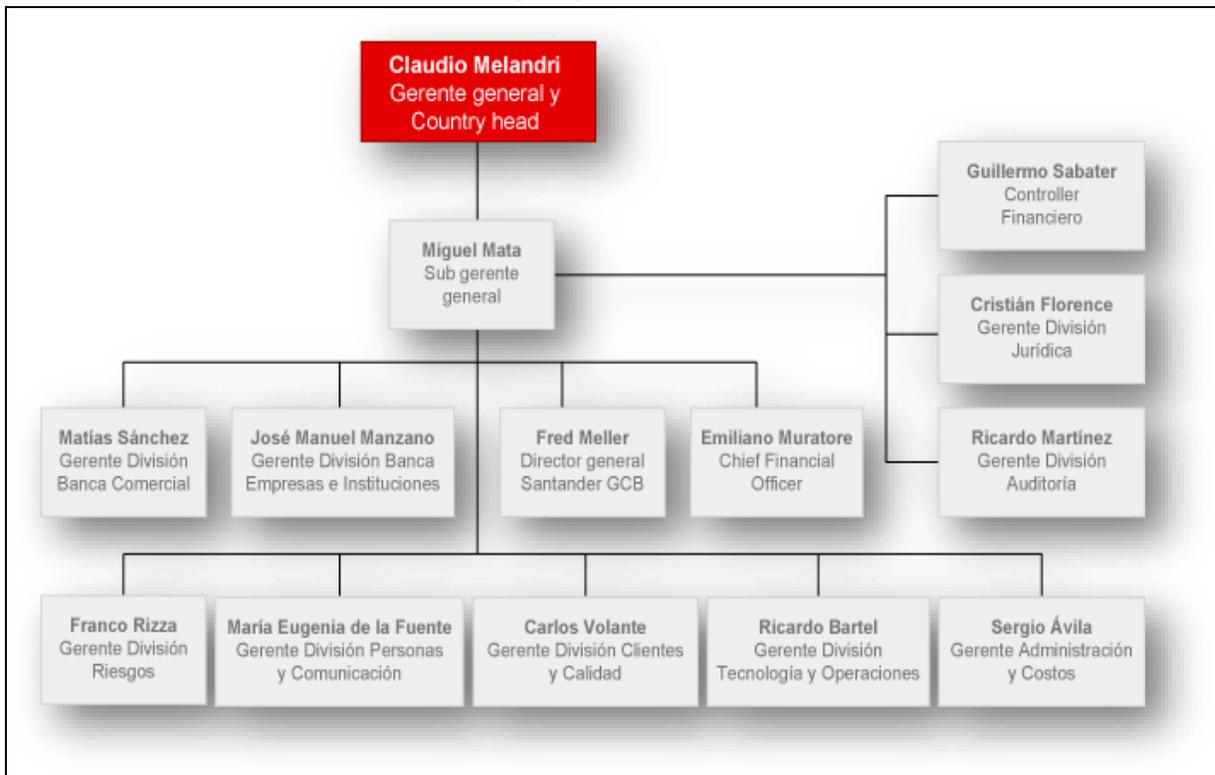
oportunidades, la no discriminación, la protección del medio ambiente y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

6.10. Parte del grupo Santander

Banco Santander Chile es parte del Grupo Santander, su principal accionista con el 67,18% de la propiedad. Es la segunda acción más transada del país, representa el 3,8% de los activos del Grupo y el 6,0% de la utilidad consolidada. Es una filial autónoma en financiamiento, capital y liquidez, y que responde a una gestión local, lo que la protege de los problemas generados por crisis externas. Se rige por un marco regulatorio robusto que fija estrictos límites a las operaciones con entidades relacionadas, y un sólido gobierno corporativo, con un directorio mayoritariamente externo y una activa participación en el negocio.

6.11. Administración

Tabla N°2-3: Organigrama Santander Chile



Fuente: http://www.santander.cl/nuestro_banco/images/organigrama.png

CAPÍTULO TERCERO: CASO PRÁCTICO

7. Antecedentes

A continuación, para el caso práctico que veremos, se describirán los hechos acontecidos en otorgamiento de un crédito comercial a la empresa LÍNEA ÁREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A.

- Con fecha 28-04-2016, el jefe de la Unidad de Riesgo territorial banco Santander de la ciudad de Curicó se contacta con un ejecutivo de cuentas, agencia comuna Providencia, RM., para el proceso de otorgamiento de un crédito comercial, por el monto de \$60.000.000.- pesos, a la empresa Línea aérea de fumigaciones Aguas Negras S.A. cliente del banco desde el 27 de agosto del 2015, catalogada como PYME I, según políticas del banco, la cual está establecida en la ciudad de Curicó.
- El mismo día el ejecutivo le indica vía correo electrónico, al Jefe de riesgo territorial que le remita toda la documentación firmada para su evaluación, este último le informa mediante la misma vía que estos fueron ya remitos a su persona. Y que se encuentran con sus debidas firmas y huellas respectivas.
- Al día siguiente, el jefe de riesgo territorial le solicita e insiste al ejecutivo de cuentas que apure la aprobación del crédito comercial, señalando que le entregue la operación a un analista en Santiago, que es conocido de él, para que éste obtenga la aprobación a la brevedad posible, todo esto vía correo electrónico.
- Con fecha 05 de mayo de 2016 día en que es aprobada esta operación por área de riesgo, el ejecutivo de cuentas procede a abonar el monto total solicitado a la cuenta corriente del cliente, Pagaderos en 6 meses a contar del 03 de junio 2016 hasta el 03 de noviembre 2016.
- Al no cumplir ningún pago de las cuotas con fecha 13 de marzo de 2017 banco Santander por medio de un abogado externo realiza una demanda a la empresa Línea Área de Fumigaciones Aguas Negras S.A. e inicia el proceso de cobranza }
- Con fecha 20 de abril de 2017, el proceso de cobranza judicial, da por notificado a los deudores.
- Con fecha 13 de julio de 2017 los otros avales de la empresa se presentan ante el tribunal en donde realizan un alegato, por falsedad de título y fraude por parte del banco, debido a que quien figura como solicitante del crédito que es el deudor directo de la empresa (representante y principal accionista), **falleció con fecha 01 de mayo de**

2016, fecha que es anterior a la del otorgamiento del crédito y que por tanto ellos no tienen responsabilidad de pago.

- El tribunal acepto el fallo a favor de la empresa, declarando la incobrabilidad del crédito para el banco, por falsificación de firmar en la documentación que sustenta al crédito otorgado.

8. Descripción del proceso para el otorgamiento de crédito segmento negocios y PYME I

El banco Santander ocupa políticas estandarizadas para otorgamiento de créditos, la admisión se fundamenta en criterios mínimos de aceptación que deben cumplir los clientes y avales.

El sistema utilizado por el banco se denomina “GARRA Particulares” que es una herramienta a través de la cual a los clientes de la banca de negocios se les evaluará y resolverá solicitudes de crédito.

A continuación, se describe el proceso para el otorgamiento de créditos para Pyme.

8.1. Proceso de atención al cliente

La Atención al Cliente corresponde a la parte inicial del proceso de crédito, mediante el cual los Ejecutivos de Cuenta, Asesores Financieros o Ejecutivos de los distintos canales de atención proporcionarán la información relacionada con los productos de Banco Santander, así como los requisitos establecidos para su otorgamiento.

Los antecedentes requeridos al Cliente y Otros Intervinientes son:

- Cédula de identidad del Cliente y Otros Intervinientes
- Documento que acredite domicilio Laboral/Comercial.
- Declaraciones de Impuesto Anual a la Renta (Form. 22)
- Declaración(es) Mensual(es) de Impuesto a la Renta (Form. 29)
- Estado de Situación Patrimonial Actual (1 año de vigencia)
- Llenado de Estado de Situación Confidencial y Solicitud Única de Productos Persona PYME.

8.2. Validación de antecedentes crediticios

Una vez que el Cliente (Titular) y los otros intervinientes (Cotitular y Avales) – si existen – han conocido y aceptado las características y condiciones de(los) producto(s) que está solicitando, el encargado de atenderlo requerirá los antecedentes según lo establecido en las distintas Políticas de Crédito según el tipo de actividad del Cliente y de otros intervinientes, así como el tipo de(los) producto(s) solicitado(s).

Los antecedentes que presenta el Cliente y Otros Intervinientes deberán corresponder siempre a documentos originales, aun cuando en sus carpetas se adjunten fotocopias de éstos, las cuales deberán presentar firma de copia fiel o V°B° del Ejecutivo de Cuentas o Asesor Financiero o Ejecutivo Responsable que verificó o validó la documentación original, en señal de su conformidad y responsabilidad respecto a su autenticidad para todo el proceso de crédito.

8.3. Ingreso de antecedentes

Una vez recibidos todos los antecedentes, se procederá a ingresar a GARRA Particulares la solicitud, definiendo la Clase de Solicitud y Productos, los cuales tienen por objeto establecer el flujo de información para la evaluación de los distintos tipos de productos requeridos. Cabe señalar que GARRA Particulares sólo acepta una solicitud vigente en el Sistema, la cual se mantendrá activa por un plazo máximo de 21 días de corrido o hasta que se curse la solicitud o se suprima.

8.4. Contratación de Productos o Solicitud Única de Productos

Se seleccionará esta clase de solicitud cuando el Cliente, nuevo o antiguo, requiera de un producto que no posee en Banco Santander. Tratándose de la Contratación de Productos, sólo se podrán solicitar hasta un máximo de 5 productos por solicitud.

8.5. Ingreso del Monto Solicitado

Generada la Clase de Solicitud y definido el producto, GARRA Particulares solicitará el ingreso del monto que requiere el Cliente

8.6. Ingreso de Garantías Ofertadas

Ofrece garantías reales para mejorar su posición crediticia en el proceso de evaluación de su solicitud o que por exigencia de la Política General de Créditos debe constituirse una garantía (Propiedades / terrenos / Etc.)

8.7. Consulta o Actualización de Datos Demográficos y de Actividad Económica de Intervinientes

Es el proceso donde se toma la información ingresada por el cliente en el estado de situación y se traspa a sistema GARRA Particulares (Edad, Nacionalidad, dirección Particular y laboral, estudios, situación laboral actual, entre otros.)

8.8. Ingreso de Antecedentes de Renta.

Con los antecedentes recopilados, se toman los últimos 12 formularios 29 (Impto. Al valor agregado) se promedian sus ventas según el código 538, con esto se obtienen las ventas netas mensuales de la empresa, además del balance y el formulario 22 (Impto. A la renta), en el caso de los avales, se solicita formulario 22 más sus últimas 3 liquidaciones de sueldo en caso que presten servicio a la empresa como trabajadores dependientes o bien los últimos 4 meses de boletas de honorarios en caso de existir.

8.9. Ingreso de Antecedentes de Relacionados.

En el caso que el Cliente sea aval de otros Clientes del Banco o sus ingresos provengan en más de un 30% de participaciones en otras sociedades, deberá ingresarlos a través del Botón Relacionados de GARRA Particulares, de forma tal de considerarlos en la Evaluación como un Interviniente Ficticio.

8.10. Consulta y/o Actualización Documentación.

Si el Cliente ha presentado o se le han solicitado documentos adicionales o no contemplados en los requerimientos obligatorios de antecedentes de acuerdo a su tipo de actividad económica, el ejecutivo de cuentas o Analistas CIC podrá ingresarlos a través del

botón Documentación, seleccionando dentro de la nómina de documentos, el que mejor se adapte al requerimiento.

Esta acción será siempre exigible si el Cliente presenta entre otros casos, rentas provenientes de más de una actividad, como, por ejemplo, de Trabajador Dependiente e Independiente, en los cuales se deberán solicitar la totalidad de antecedentes como si acreditara únicamente la actividad adicional. Otro ejemplo de esta situación es la que se refiere a las solicitudes con Garantías (ofertas y reconstituciones), mediante las cuales deberá ingresar el documento que valida el cumplimiento de esta condición previa al curso.

8.11. Evaluación de créditos

Terminado el Proceso de Atención de Clientes e ingresados los antecedentes necesarios para evaluar la Solicitud de Crédito, a través del botón Evaluación del Módulo de Captura en sistema GARRA Particulares, el Ejecutivo podrá enviar la solicitud a Evaluación, etapa que considera en forma previa la consulta y actualización de antecedentes internos y externos (en los casos que corresponda) para realizar la evaluación automática del Cliente.

8.12. Proceso de resolución de créditos y firma de documentos

El Proceso de Resolución comprende las distintas resoluciones e instancias resolutorias que intervienen en el proceso de crédito, la cuales tienen por objetivo tomar las decisiones de aprobación o rechazo de las solicitudes de los clientes, teniendo como fundamental consideración el cumplimiento de las Políticas Generales de Crédito y/o Uso de Facultades de Autorización existentes en la línea de Admisión de Riesgos Estandarizados ARES y Comités Superiores, conforme las normativas.

Cabe señalar que la decisión de aprobación de la solicitud en GARRA Particulares tendrá una vigencia sistémica de 30 días desde la fecha de ingreso de la propuesta y 7 días desde la fecha de su autorización.

Al momento que la solicitud está aprobada en sistema GARRA Particulares, es cuando el ejecutivo de cuenta informa a cliente del estado de su solicitud y coordina con este la firma de la documentación, para poder enviar a procesar los dineros que y que estos sean creados y abonados en su cuenta corriente o cancelados a través de Vale Vistas.

9. Planificación y ejecución de auditoría

Para el desarrollo de nuestro Plan de auditoría, que tiene como objeto validar que los procesos indicados en el punto 8 del presente informe, que estos estén correctamente realizados se tomaran los siguientes ítems:

9.1. Plan de Auditoría

Tabla N°3-1: Carta Gantt

Ítem	Detalle	Semanas	MES																
			Ago				Sep				Oct				Nov				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	Validar la existencia de procedimientos y/o políticas para el otorgamiento de créditos	2		X	X														
2	Validar la existencia de proceso de otorgamiento de créditos.	2				X	X												
3	Revisión de procesos en base a normativa vigente y/o procesos documentados.	4						X	X	X	X								
4	Recopilación de pruebas	3										X	X	X					
5	Emisión del Pre informe	2													X	X			
6	Informe y conclusiones	2																X	X

Fuente: Elaboración propia.

9.2. Ejecución del Programa de Auditoría

Tabla N°3-2: Cuestionario Control Interno

		Cumpl e		Observacion es	Hoja de trabajo
		Si	N O		
ATENCION DE CLIENTE					
1	Entrega de Información al Cliente		X	dado los antecedentes del caso, este proceso no fue realizado por los funcionarios designados	
	VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES CREDITICIOS				
2	Acreditación de Identidad del Cliente y Otros Intervinientes	X			
	Acreditación del Domicilio Laboral/Comercial		X	No existe respaldo por parte de empresa externa	1
	Llenado de Estado de Situación Confidencial y Solicitud Única de Productos		X	Documentación no es llenado por el cliente, documentos se envían a ejecutivo solo firmados	2
INGRESO DE ANTECEDENTES					
3	Ingreso de Clase de Solicitud y Productos	X			
	Ingreso del Monto Solicitado	X			
	Ingreso de Garantías Ofertadas	X			3
	Consulta o Actualización de Datos Demográficos y de Actividad Económica de Intervinientes	X			

	Ingreso de Antecedentes de Renta	X			
	Ingreso de Antecedentes de Relacionados	X			
	Consulta y/o Actualización Documentación	X			
EVALUACIÓN DE CRÉDITO					
4	Información para evaluación solicitada por analista de riesgo	X			
	Revisión de antecedentes en Boletín Comercial (empresa y avales)		X		
RESOLUCIÓN DE CRÉDITO					
5	Responsables de la Evaluación Crediticia y Entrega de Resoluciones	X			
	Flujo de Resolución por Facultades de Autorización (Carta de resolución)	X			4
CONTROL PREVIO AL CURSE					
	Envío de documentos obligatorios a Fábrica México (CPO)	X			
	Modificación de Antecedentes a Validar en CPC (Check List de Antecedentes Básicos de Curse)	X			5
	Existencia de la documentación de respaldo mínima para la aprobación de crédito	X			
6	Existe validación de la consistencia entre la información provista y la solicitud realizada.		X		
	Se realiza monitoreo de las actividades de gestión comercial que realiza el Ejecutivo/Asesor Financiero, de forma tal de que los clientes presentados se relacionan a canales idóneos de incorporación de clientes, especialmente en la no recepción de créditos por parte de terceros ajenos al banco y distintos al cliente.		X		
	Hay cumplimiento de Condiciones de Autorización: Firma de la Documentación Legal respectiva.		X		
PROCESO DE CURSE					
	Se realiza aceptación final de los productos solicitados, definición de los montos finales de ellos y condiciones.	X			
7	Firma de PAGARE	X			6
	Firma de Solicitud de Producto	X			7
	Firma de Estado de Situación	X			8

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO CUARTO: INFORME DE AUDITORÍA

Informe sobre auditoría a los créditos comerciales otorgados por una institución bancaria.

Santiago, enero 2018

En cumplimiento del reglamento de titulación DR N° 15032011-01 a partir del año 2014 y en conformidad con lo establecido en el artículo 68 RA UDLA se confecciona el siguiente informe de auditoría a los créditos comerciales otorgados por una entidad bancaria.

El equipo que efectuó el examen fue integrado por un grupo de contadores auditores en conformidad al art. 5.1 (conformación de grupos) para exponer según el art N°4 (taller de titulación).

1. Antecedentes generales

Conforme el artículo 5.3, contenido de investigación aplicada, se escogió como tema para la tesina, la evaluación del control interno que se aplica a la entrega de créditos por entidades bancarias, para lo cual, se consideraron los créditos comerciales entregados por una institución bancaria en el periodo año 2016.

Esta institución financiera ingresa al mercado financiero chileno en el año 1978 luego de adquirir el banco español-Chile, logrando su consolidación durante el año 2000 incorporando al grupo al banco Santiago, en la actualidad, quedando el nombre de Banco Santander Chile, teniendo a lo largo de nuestro país 434 sucursales con un total de 3.6 millones de clientes, posicionándose como la primera entidad bancaria del país con un total de MM U\$ 55.5.-

Por su parte, la ley general de bancos (DFL N°3) hasta su última modificación ley N°20.950 del 29/10/2016, establece como entidad

fiscalizadora a la superintendencia de bancos e instituciones financieras, a quien le otorga la autoridad de supervisión y regulación, de los márgenes de endeudamiento por participación patrimonial de cada cliente, socio, empresa, según se declare en el artículo 85 (declaración de márgenes), para la solicitud de créditos comerciales.

Además, cabe mencionar que con carácter de evaluación se tomará lo establecido en el Coso I, como método de revisión para cada componente del control interno, estableciendo de esta manera los procedimientos que nos permitirán evaluar el caso escogido y ver las falencias en las que incurre la institución en el proceso de otorgamiento de créditos comerciales, antecedentes que serán presentados en el presente informe final.

2. Objetivo de la auditoría

La revisión tuvo por objeto efectuar una auditoría a las políticas y procedimientos establecidos por el banco Santander para el otorgamiento de créditos comerciales, para lo cual, se evalúan sus sistemas de control interno. La finalidad de la revisión fue determinar si las operaciones cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias, junto a que estas, se encuentren debidamente documentadas según la normativa establecida por la institución antes mencionada.

3. Metodología

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría establecida en el informe COSO I, a los componentes que integran el control interno, estableciendo de esta manera los procedimientos que nos permiten el evaluar el caso escogido y ver las falencias en la que incurre la institución en el proceso de otorgamiento de créditos comerciales, antecedentes que serán presentados en el informe final.

4. Universo y Muestra

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por el banco, el total de activos para el año 2016 alcanzo los MM US\$ 55.5, alcanzando en Chile una cuota de mercado correspondiente al 17.5%.

Las partidas sujetas a examen se determinaron mediante una selección analítica, obtenidas de los créditos otorgados por el banco en el año

2016, con un total de colocaciones netas de MM\$26.113.485.-, lo que se expone en el cuadro siguiente:

Tabla N° 4-1: Universo y Muestra

Universo	Muestra examinada	% de muestra examinada
Total, de colocaciones netas MM\$	Colocaciones Comerciales MM\$	% de colocaciones
26.113.485	13.867.465	72 %

Fuente: Memoria año 2016, Banco Santander.

Sobre la muestra seleccionada se puede indicar que las colocaciones por créditos comerciales ocupan el mayor porcentaje por sobre el total de activos, seguido después por los hipotecarios y consumos.

La revisión incluyó el análisis del cumplimiento de las políticas de crédito de “PYMES estandarizadas” y procedimientos de crédito “segmento negocios y Pyme I”, establecidos por el propio banco, en relación con las obligaciones establecidas para el otorgamiento de crédito.

5. Resultado de la auditoría

El grupo Santander gestiona a sus clientes con diversos modelos de gestión de riesgos (políticas), en función de las características y necesidades de los mismos. Los distintos modelos de gestión, consideran los criterios de segmentación comercial, mediante la asignación de un tratamiento de políticas de riesgo, tomando en consideración tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito.

Esta gestión se basa en el contenido del manual “Política crédito de PYMES estandarizadas- RPMS 108” en adelante “Políticas” y el procedimiento general de crédito denominado, “Procedimiento general de crédito segmentos negocios y Pyme I-RPMS 201” en adelante “Procedimiento”.

Del examen practicado, se observan las siguientes debilidades en el área de riesgo y de la plataforma comercial:

5.1 Inexistencia de controles

Si bien el banco cuenta con “políticas y procedimientos”, en los cuales se mencionan los cargos y atribuciones asignados, no existen controles sobre estos últimos, dado que en la especie quien recibe los antecedentes del cliente es el Jefe de Riesgo Territorial Centro, quien es el intermediario con el ejecutivo de cuenta en Santiago realizando la entrega de la documentación recepcionada.

“Procedimiento” punto N°2.2, nota N°1, que indica:

“Quienes intervienen en el Proceso de Autorización de Créditos (Ejecutivos de Cuenta, Asesores Financieros, Jefes de Plataforma o Agentes, etc.) no pueden recibir, por ningún motivo, documentación de identidad, domicilio y renta/ingresos, ni fotocopias de los mismos por parte de terceras personas, independientemente si se trata de un familiar directo o no, así como la documentación crediticia que debe completar, es decir Contrato Único de Productos, Estados de Situación, Contratos, Pagarés, etc..”

5.2 Inadecuada atención personal de empresa cliente

Conforme a correos electrónicos institucionales tenidos a la vista se comprueba que el ejecutivo de empresas nunca tuvo contacto personal con los representantes de la empresa cliente.

De conformidad con lo mencionado en las “políticas”, los ejecutivos son la primera línea de defensa del área de riesgo banco, recae en los gestores comerciales la responsabilidad de velar que la información ingresada en las propuestas de Crédito es fidedigna y cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos del Banco Santander todo esto indicado y estandarizado en la RPMS 108, Punto 4(Admisión PYME).

5.3 Documentos suscritos fuera de la institución bancaria

Los documentos que deben ser presentados para su evaluación en área de riesgo, los cuales, no fueron firmadas en ninguna sucursal del banco

De acuerdo a lo indicado en el “procedimiento-RPMS 201”, punto 2.2.4- el llenado de todo documento debe ser frente a los titulares y/o representantes legales de las empresas, o bien por un representante banco cuando el crédito solicitado es de otra región de donde se encuentra originalmente el ejecutivo de cuenta.

5.4 Documentos de identificación de clientes y avales sin validar

La veracidad de los documentos que acreditan la identificación del cliente y otros intervinientes no fue realizada por el ejecutivo.

También en el “procedimiento-RPMS 201”, punto 2.2.4, detallado previamente se indica que esto es un incumplimiento al proceso.

5.5 Dirección particular y comercial sin verificación

Ejecutivo y analista de riesgo no verifican domicilios comerciales y/o particulares del cliente y de otros intervinientes.

En el “procedimiento-RPMS 201”, punto 2.2.2.- Se estipula, que la acreditación del domicilio comercial debe ser realizada, como lo indica la “política-RPMC 108”, por una empresa externa.

5.6 Gestión indebida Jefe Territorial

El Jefe Riesgo Territorial solicita al Ejecutivo entregar antecedentes a analista de riesgo conocido por él, para obtener aprobación de la operación con mayor rapidez.

Faltando a lo indicado en el “Procedimiento” punto N°2.2:

“No podrán existir vínculos directos entre el responsable de autorizar y/o gestionar una operación de crédito, con el cliente que lo está solicitando, de esta forma se evitan eventuales conflictos de intereses.

El responsable de autorización o Gestión se entiende a todos los participantes del proceso de decisión de crédito, vale decir, Ejecutivos de cuentas, Jefes de Oficina, Subgerentes de Sucursal y Niveles Superiores, así como Analistas y Niveles Superiores de las áreas de Admisión de Riesgos. Se considerará que existe parentesco directo en el caso de cónyuges, vínculo comercial (participación en la sociedad), parentesco consanguíneo directo: hijo, hermano, padre, nieto, abuelo, tío en primer grado, sobrino en primer grado y primo en primer grado o parentesco por afinidad: cuñado, suegra, nuera y yerno.”

6. CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo en relación al caso del otorgamiento del crédito comercial a la empresa LÍNEA ÁREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A., han permitido evidenciar que, si bien el banco tiene establecido tanto procedimientos como políticas para el otorgamiento de este tipo de producto, existen incumplimientos de estos por parte de funcionarios responsables.

Además, la institución establece controles internos mediante los procedimientos y políticas para mitigar los riesgos asociados con estos temas, en los acontecimientos ocurridos en el caso, afectan directamente al objetivo de control en sus operaciones y la consecución de los objetivos de la empresa.

Los antecedentes recopilados dan claras señales que el ambiente de control es débil, dado que se permitió que el personal involucrado en los hechos faltase a los valores de integridad y éticos.

Las debilidades detectadas son las siguientes:

- a) Inexistencia de controles
- b) Inadecuada atención personal de empresa cliente
- c) Documentos suscritos fuera de la institución bancaria
- d) Documentos de identificación de clientes y avales sin validar
- e) Dirección particular y comercial sin verificación
- f) Gestión indebida Jefe Territorial

7. RECOMENDACIONES

Para mitigar los riesgos en el incumplimiento a los Procedimientos y Políticas establecidos por el Banco, se deben realizar actividades de control preventivos y de detección, además de realizar seguimiento o monitoreo de estos controles para evaluar la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo, asegurando de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias.

El seguimiento le permite a la dirección del Banco saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras.

Luego, conforme al análisis de los procedimientos señalados se recomienda que la institución bancaria auditada realice las siguientes acciones:

- Respecto de las falencias encontradas en los puntos **a**, **b** y **f**, se deberá establecer una inspección adecuada que permitan asegurar que se respeten las políticas y procedimientos establecidos con el fin de evitar que los manuales sean vulnerados.
- Respecto de las debilidades indicadas en los puntos **c**, **d** y **e**, se deberá evaluar una nueva política de verificación de documentación, que entregue una seguridad razonable de que todos los antecedentes presentados por el cliente sean fidedignos y correctamente validados y a las personas designadas por la Institución bancaria para recibir dicha documentación.

Finalmente, se agradece la colaboración del personal bancario en la realización del presente trabajo.

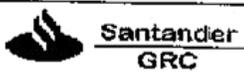
Atentamente.

Comisión Examinadora

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	51
CEDULAS DE IDENTIDAD REPRESENTANTES LEGALES (hoja de trabajo N°1)	
Anexo B	52
CHECK LIST (hoja de trabajo n°5)	
Anexo C	53
ESTADO DE SITUACIÓN (hoja de trabajo N°2)	
Anexo D	54
SOLICITUD ÚNICA DE PRODUCTO (hoja de trabajo N°7)	
Anexo E	55
PAGARÉ (hoja de trabajo N°6)	
Anexo F	56
DECLARACIÓN JURADA PARA MÁRGENES ARTÍCULO 85 (hoja de trabajo N°8)	
Anexo G	57
DETALLE GARANTÍA (hoja de trabajo N°3)	
Anexo H	58
CONSULTA JURÍDICA	
Anexo I	59
CONSULTA SERVICIO IMPUESTO INTERNOS	
Anexo J	60
CONSULTA FISCALÍA	
Anexo K	61
CARTA RESOLUCIÓN (hoja de trabajo N°4)	
Anexo L	62
INFORME TASACIÓN	
Anexo M	63
POLÍTICA CRÉDITO DE PYMES ESTANDARIZADAS RPMS108	
Anexo N	64
PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO SEGMENTO NEGOCIOS Y PYME I	

Anexo B
Hoja de trabajo N° 5

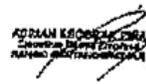
		CHECK LIST DE REESTRUCTURACION BANCO SET IMAGEN	
Fecha del Envío	05-05-2016	Ejec. Resp. del Course	Adrián Escobar Piña
Nombre de Cliente	Línea aérea de fumig. Aguas Negras S.A	Código Ejecutivo	4421
Rut del Cliente	82.735.600-K	Anexo	86532
		Nº Sucursal	10

INDICAR TIPO DE PROCESO	
X	Solicitud de Reestructuración Subsano Reparos (Enviar solo los documentos solicitados en control de course)

ANTECEDENTES CREDITICIOS	
X	Solicitud Única de Productos vigente, según segmento (Página 1-3 y 8), en caso de modificación de cupos (LCA y SLP enviar además Pag. 2)
X	Pagaré (Página 1-3) en caso de existir avales, enviar además página 4-5)
X	Cedula de Identidad o Rut (Tibular y avales)
X	Resolución de Riesgo, en estado "Formalizada Total" o "Finalizado CPC" (Todas las páginas)
X	Ficha Única de Pago Productos a Renegodar (indicar operaciones y montos)
X	Simulador de Crédito
	Solicitud de Seguro y Certificado de Cobertura aceptada por la Cía. y firmada por Cliente (Sólo para clientes donde su nivel de deterioro es bajo; según lo estipulado en Política de Reestructuraciones RPMS 104)
	Solicitud Cierre de Productos, indicando todas las operaciones a cerrar firmado por Cliente (Obligatorio para clientes con marcas de reestructuración "REFIN y PACTO")
	Plan Cuenta Controlada, según segmento (V- Control o Pacti_Pyne)
	Finiquito legalizado ante notario (Para acreditar estado de cesantía y validar plazo de gracia)
	3 Ultimas Liquidaciones de Sueldo (Clientes Dependientes) - Ultimo DAI (Clientes Independientes)
	Certificado de Ley 20.130 y Mandato (Cuando el course esta acogido a Ley)
	Respaldo Comprobante de Abono aplicado a deuda
X	Adjuntar respaldo de tasa - Print Campaña - Tasa por cliente - Tarifado Recuperaciones o Aut. Por excepción de tasa
	Contrato de Creditos Renegodados, Páginas 8, 9, 12 y 17- En caso de existir avales, enviar además Páginas 10 y 11.

Notas:

- * Contrato de prohibición, con firma y huella dactilar del cliente, toda vez que se trate de préstamos reestructurados con prohibición de enajenar; sucursal debe dejar en carpeta.
- No olvidar realizar Bloqueos Centinela, PAC y PAT antes de enviar a course.
- Ingresar Renta en Intranet, la cual debe coincidir con resolución y Dctos de respaldo
- La documentación solicitada debe ser enviada en el orden indicado.
- La visación total de la documentación que conforma el Set de Reestructuración es de exclusiva responsabilidad de la Sucursal Banco.

 _____ Nombre y Timbre Ejecutivo	_____ Nombre y Timbre Ejecutivo Atención al Cliente
_____ Nombre y Timbre Jefe Operativo	

Check List Reestructuración Imagen Banco, Versión Septiembre 2018

Anexo C
Hoja de trabajo N° 2

		ESTADO DE SITUACIÓN	
		PERSONA NATURAL Y PERSONA NATURAL CON GIRO	
TIPO DE INTERVENIENTE TITULAR <input checked="" type="checkbox"/> AVAL <input type="checkbox"/> COTITULAR <input type="checkbox"/> ADICIONAL <input type="checkbox"/>		CÓDIGO EJECUTIVO	FECHA
ANTECEDENTES CLIENTE		USO EXCLUSIVO BANCO	
RUT	APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		
52335606	Luisa Andrea de los Angeles Aguirre Urdaneta		
SEXO	FECHA NACIMIENTO	NACIONALIDAD	PAÍS DE ORIGEN
FEM. <input type="checkbox"/> MASC. <input type="checkbox"/>	DÍAS/MES/AÑO	CHILENA <input type="checkbox"/> EXT. RESIDENTE <input type="checkbox"/> EXT. NO RESIDENTE <input type="checkbox"/>	
ESTADO CIVIL	RÉGIMEN MATRIMONIAL		
CASADO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> SEPARADO <input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> VAUDO <input type="checkbox"/>	CON SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> SIN SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> PARTICIPACIÓN DE GANANCIAS <input type="checkbox"/>		
N° PERSONAS DEPENDIENTES			
ANTECEDENTES CÓNYUGE			
RUT	APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRES		
SEXO	FECHA NACIMIENTO	NACIONALIDAD	PAÍS DE ORIGEN
FEM. <input type="checkbox"/> MASC. <input type="checkbox"/>	DÍAS/MES/AÑO	CHILENA <input type="checkbox"/> EXT. RESIDENTE <input type="checkbox"/> EXT. NO RESIDENTE <input type="checkbox"/>	
RENTA LÍQUIDA	ACTIVIDAD ECONÓMICA		
DIRECCIONES			
E-MAIL			
DIRECCIÓN PARTICULAR			
Merceo N° 255, oficina 203			
REGIÓN	TELÉFONO 1	TELÉFONO 2 CELULAR	TELÉFONO 3
Malle			
DIRECCIÓN COMERCIAL			
Merceo N° 255, oficina 203			
REGIÓN	TELÉFONO 1	TELÉFONO 2 CELULAR	TELÉFONO 3
Malle			

cualquier obligación del(los) Declarante(s) con el Banco y si por tal razón incurriere en multas u otras sanciones pecuniarias, el(los) declarante(s) resarcirá al banco todas las sumas que tuviere que pagar por dicha causa, más intereses sobre las mismas, calculados a la tasa máxima que la ley permita cobrar, quedando el Banco facultado para debitar o cargar el monto que deba resarcirse por estos conceptos en cuentas corrientes u otras del(los) declarante(s), o para descontarlo de cualquiera de otros depósitos o dineros del(los) declarante(s) que estén en poder del Banco.

Importante: Declaro bajo juramento que todos los datos contenidos en este Estado de Situación, como los antecedentes presentados son fidedignos y que conozco el artículo 160 de la ley general de bancos que señala "el que obtuviera crédito de instituciones de crédito públicas o privadas, suministrando o proporcionando datos falsos o incompletos de su identidad, actividades o estados de situaciones o patrimonio, ocasionando perjuicios a la institución, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio a máximo"

En Quilicura a 25 de Mayo del año 2016.

FIRMA DEL CLIENTE

Anexo E
Hoja de trabajo N° 6



N° 21-160211

PAGARÉ

Crédito en Moneda Nacional No Reajutable en Cuotas Fijas

Debo (Deberemos) y pagare (pagaremos) a la orden del Banco Santander Chile y en su oficina MANUEL MANTT ubicada en MANUEL MANTT 65 la suma de \$ 60.000.000 (Seenta Millones pesos moneda legal) que he (hemos) recibido en préstamo en dinero efectivo, la que me (nos) obligo (amos) a pagar conjuntamente con los intereses correspondientes, en 5 cuotas mensuales sucesivas e iguales de \$ 1.192.458.- (Un millón ciento noventa y dos mil quinientos noventa y ocho pesos moneda legal) cada una con vencimiento los días 3 de Junio del año 2016, y hasta el 3 de Octubre del año 2016, y una última de \$ 60.546.232.- (Seenta millones quinientos cuarenta y seis mil quinientos cuarenta y dos pesos moneda legal), con vencimiento el 3 de Noviembre del año 2016. El deudor faculta desde ya al Banco para capitalizar los intereses devengados y no pagados, durante el periodo de gracia y los impuestos correspondientes.

INTERESES

escritura, según D. L. N° 3.473, artículo 16.-

En SANTIAGO a 5 de Julio del año 2016.

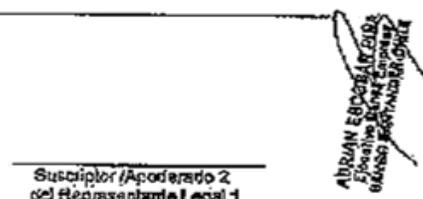
Suscriptor (Deudor) LÍNEA AEREA DE FUNDACIONES AERIAS MELCO S.A
 C.I. o R.U.T. 82735600-K
 Domicilio MELCO 255 OFICINA 203 CURICO
 Representante Legal 1 (Persona Natural o Jurídica) Hugo Castel Pozzo
 C.I. 2595998-1

ApoDERADO 1 Rep. Legal 1 (Persona Natural) _____
 C.I. _____

ApoDERADO 2 Rep. Legal 1 (Persona Natural) _____
 C.I. _____



Suscriptor / Rep. Legal 1
o ApoDERADO 1 del Rep. Legal 1



Suscriptor / ApoDERADO 2
del Representante Legal 1

Representante Legal 2 (Persona Natural o Jurídica) Daniela Castel Pozzo
 C.I. 8701652-8

ApoDERADO 1 Rep. Legal 2 (Persona Natural) _____
 C.I. _____

Pagare 786, pero tipo consumo e N° 21-1 - Abril 2014. Página 3 de 3

Anexo F
Hoja de trabajo N° 8

	DECLARACIÓN JURADA PARA MÁRGENES DE CRÉDITO ARTÍCULO 85 DE LA LEY GENERAL DE BANCOS
	FECHA <u>05-05-16</u>
PARTICIPACIÓN EN SOCIEDADES (CLIENTES PERSONAS Y EMPRESAS)	
Declaramos bajo juramento que a la fecha a) participamos como socios comanditarios o gestores en (asociaciones colectivas o en comanditas que se indican, y/o b) somos miembros coparticipes de las siguientes comunidades, sociedades de hecho sucesiones y/oc) que poseemos más del 2% del capital o de las utilidades de las siguientes sociedades en las proporciones que se indican para cada caso:	

DECLARANTE: <u>Luzmila Acevedo de Arriagada Acevedo Negrete SA</u> RUT: <u>82735600-4</u>
1/1

	DECLARACIÓN DE DEUDORES COMPLEMENTARIOS
	1 Efectúo (amos) la presente declaración al Banco Santander Chile, para la determinación de márgenes de crédito conforme al dispuesto en el Art. 85 de la Ley General de Bancos actuando por sí o como actual(es) apoderado(s) de la(s) persona(s) natural o jurídica que represento (amos). 2 Se entiende que la presente declaración es negativa cuando en los espacios respectivos nada se

En SANTIAGO a 03 de Mayo del año 2016.

DECLARANTE: Luzmila Acevedo de Arriagada Acevedo Negrete SA
 RUT: 82735600-4

REPRESENTANTE 1	<u>HUGO CASALE BARRERA</u>	RUT	<u>7.595.398-1</u>
REPRESENTANTE 2	<u>Daniel Casale Barrera</u>	RUT	<u>9.701.652-8</u>
REPRESENTANTE 3		RUT	
REPRESENTANTE 4		RUT	
REPRESENTANTE 5		RUT	
REPRESENTANTE 6		RUT	
REPRESENTANTE 7		RUT	

 FIRMA 1 DE DECLARANTE
  FIRMA 2 DE DECLARANTE
 _____ FIRMA 3 DE DECLARANTE

Anexo G
Hoja de trabajo N° 3

Banco Santander Chile Posición de Riesgo Cliente	Detalle Garantía Rut : 2.595.998-1 Nombre : Casale Bozzolo Hugo	Fecha : 06-11-2017 Hora : 17:26:11 Página : 1																								
<p>Garantía.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Desc. Garantía :</td> <td style="width: 30%;">Hip Gr Hip Gral</td> <td style="width: 10%;">Clase :</td> <td style="width: 10%;">Hipotecas</td> <td style="width: 10%;">Num. Garantía :</td> <td style="width: 10%;">000118723</td> </tr> <tr> <td>Tipo Cobertura :</td> <td>General</td> <td>Estado :</td> <td>Activo</td> <td>Num. Bien :</td> <td>000118937</td> </tr> <tr> <td>Desc. - Bien :</td> <td colspan="5">M.credito Uf 796 "silo"</td> </tr> <tr> <td>Ubi. Bien :</td> <td colspan="5">Loteo Puntilla Nilque Osorno F 7 Osorno</td> </tr> </table>			Desc. Garantía :	Hip Gr Hip Gral	Clase :	Hipotecas	Num. Garantía :	000118723	Tipo Cobertura :	General	Estado :	Activo	Num. Bien :	000118937	Desc. - Bien :	M.credito Uf 796 "silo"					Ubi. Bien :	Loteo Puntilla Nilque Osorno F 7 Osorno				
Desc. Garantía :	Hip Gr Hip Gral	Clase :	Hipotecas	Num. Garantía :	000118723																					
Tipo Cobertura :	General	Estado :	Activo	Num. Bien :	000118937																					
Desc. - Bien :	M.credito Uf 796 "silo"																									
Ubi. Bien :	Loteo Puntilla Nilque Osorno F 7 Osorno																									
<p>Valores Garantía en Liquidación.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Mon. Líquida. :</td> <td style="width: 30%;">UF</td> <td style="width: 10%;">Mon. Comer. :</td> <td style="width: 10%;">UF</td> <td style="width: 10%;">Mon. Cont. :</td> <td style="width: 10%;">UF-</td> </tr> <tr> <td>Valor Líquida. :</td> <td>753</td> <td>Valor Comer. :</td> <td>837</td> <td>Valor Cont. :</td> <td>753</td> </tr> </table>			Mon. Líquida. :	UF	Mon. Comer. :	UF	Mon. Cont. :	UF-	Valor Líquida. :	753	Valor Comer. :	837	Valor Cont. :	753												
Mon. Líquida. :	UF	Mon. Comer. :	UF	Mon. Cont. :	UF-																					
Valor Líquida. :	753	Valor Comer. :	837	Valor Cont. :	753																					
<p>Valores a Fecha de Tasación.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Última Fecha :</td> <td style="width: 30%;">31/01/1997</td> <td style="width: 10%;">Moneda :</td> <td style="width: 10%;">UF</td> <td style="width: 10%;">Valor M\$:</td> <td style="width: 10%;">22.289</td> </tr> <tr> <td>Estado :</td> <td>Activo</td> <td>Valor MO :</td> <td>837</td> <td>Prox. Tasa. :</td> <td>31/01/1999</td> </tr> </table>			Última Fecha :	31/01/1997	Moneda :	UF	Valor M\$:	22.289	Estado :	Activo	Valor MO :	837	Prox. Tasa. :	31/01/1999												
Última Fecha :	31/01/1997	Moneda :	UF	Valor M\$:	22.289																					
Estado :	Activo	Valor MO :	837	Prox. Tasa. :	31/01/1999																					
<p>Seguro.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Estado :</td> <td style="width: 30%;">N</td> <td style="width: 10%;">Moneda :</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">Valor M\$:</td> <td style="width: 10%;">0</td> </tr> <tr> <td>Fecha Venc. :</td> <td></td> <td>Valor MO :</td> <td>0</td> <td>Tipo Seguro :</td> <td></td> </tr> </table>			Estado :	N	Moneda :	0	Valor M\$:	0	Fecha Venc. :		Valor MO :	0	Tipo Seguro :													
Estado :	N	Moneda :	0	Valor M\$:	0																					
Fecha Venc. :		Valor MO :	0	Tipo Seguro :																						

Anexo H**Consulta Persona Jurídica**

RUT : 82.735.600-K
 Razón Social : LÍNEA AÉREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A.
 Nombre Fantasia : AGUAS NEGRAS S.A.
 Domicilio : CURICO
 Duración : Indefinida

ADMINISTRACIÓN

Directorio, 3 miembros. Quórum acuerdos; mayoría absoluta. Quórum sesiones: mayoría absoluta. En caso de empate decide el voto del presidente.

OBJETO

dedicarse exclusivamente explotación servicios aeronavegación comercial; aplicación aérea herbicidas, pesticidas, fungicidas, siembra aérea y desinfección agrícola por medios aéreos, actividades u operaciones necesarias para cumplir fin u objeto exclusivo indicado

CAPITAL

Dividido 100.000 acciones sin valor nominal, misma serie

CONSTITUCION LEGAL Y MODIFICACIONES

F.Escritura	Notaría	Fojas	Número	F.Inscripción	F.Publicación
27/04/1999	RENE LEON MANIEU DE CURICO	116	113	10/05/1999	12/05/1999

OBSERVACION

Razón social anterior: Línea Aérea de Fumigaciones Aguas Negras Limitada. TPL



Anexo I

29/9/2017
Consultar Situación Tributaria de Terceros

Servicio de Impuestos Internos

Id. Consultar Nueva Contribuyente | Consultar Situación |

SII
Registro de Contribuyentes
Impuestos Mensuales
Formas Electrónicas
Boletines de Noticias
Empres
Consultas y Juntas
Boletín de Noticias
Situación Tributaria
Tasación de Mercaderías
Libros Contables
Infracciones y Sanciones

Usted está en: > Situación Tributaria > Consultar situación tributaria de terceros >

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social: LINEA AEREA DE PUNTAZACIONES AGUAS NEGRAS S A
RUT Contribuyente: 82735600-K

Fecha de realización de la consulta: 29-09-2017 13:44 hrs
Contribuyente presento Inicio de Actividades: SI
Fecha de Inicio de Actividades: 01-01-1993
Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO-PYME: SI

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
DESTRUCCION DE PLAGAS; PULVERIZACIONES, FUMIGACIONES U OTRAS	014014	Primera	SI
VENTA AL POR MENOR DE CARBÓN, LEÑA Y OTROS COMBUSTIBLES DE USO DOMESTI	525959	Primera	SI

Contribuyente OBLIGADO a partir del 01-08-2016 a emitir SOLO EN FORMATO ELECTRÓNICO los documentos tributarios señalados en la Ley de IVA*.
 (*) Documentos obligados: Factura (F), Factura No Afecta o Exenta (FE), Factura de Comora (FC), Uquedación Factura (LF), Nota de Crédito (NC) y Nota de Débito (ND).

Con excepción de los siguientes periodos y documentos en los cuales podrá emitir en formato NO ELECTRÓNICO:

Fecha Inicio	Fecha Fin	Observación
26-01-2017	26-01-2018	CONTRIBUYENTE PRORROGADO POR CATASTROFE INCENDIO ENERO 2017

Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbrado
Facturas	2014
Factura No Afecta o Exenta Iva	2007
Factura Electronica	2017
Facturas De Compras	1993
Factura Compra Electronica	2015
Guías De Despacho	2011
Guía Despacho Electronico	2016
Nota Debito Electronica	2016
Nota De Credito	2014
Nota Credito Electronico	2016
Boletas De Honorarios	1997
Contabilidad En Hojas Sueltas Con Hojas	2017
Boletas De Prestacion De Servicios De Ar	1999
Boleta De Terceros Electronicas	2015
Otros Documentos	1998

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones, no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

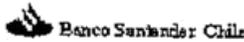
[Consultar otro Contribuyente](#)

Servicio de Impuestos Internos

Anexo J

		<h3>Consulta Poderes</h3>																																																
Indice Fiscalía Casos ● <u>Crear</u> ● <u>Seguimiento</u> Consultas ● <u>Poderes</u> ● <u>Sociedades</u> ● <u>Garantías</u> ● <u>Consulta de poderes especiales</u>	Razón Social "LÍNEA AÉREA DE FUMIGACIONES AGUAS NEGRAS S.A."	Fecha Consulta 29/09/2017	Poderes 1																																															
	● Los apoderados:	PAIROA GONZALEZ PATRICIA (03.924.164-1) MOLINA ZUÑIGA LUIS FELIPE (07.278.571-1) CASALE PAIROA DANIELA PATRICIA (08.701.852-8) CASALE BOZZOLO HUGO (02.695.998-1)																																																
	● Actuando conjuntamente pueden ejercer las siguientes facultades	Poder Número 1 Notaria: RENE LEON MANIEU DE CURICO																																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Facultad</th> <th>Restricción</th> <th>Fecha Poder</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01-01 Contratar / abrir cuentas corrientes y cuentas vistas</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-02 Girar en cuentas corrientes y en cuentas vistas</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-03 Sobregirar en cuentas corrientes</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-04 Reconocer y rechazar saldos de cuentas corrientes</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-05 Retirar talonarios de cheques</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-06 Cancelar Cheques (cobrar)</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-07 Endosar en dominio cheques</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-08 Endosar cheques y efectos de comercio para depositar en cuenta corriente</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>01-09 Transferencia de fondos</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-09 Girar letras de cambio</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-10 Aceptar y reacceptar letras de cambio</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-11 Endosar en dominio letras de cambio</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-12 Endosar en cobranza letras de cambio</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-13 Endosar en garantía letras de cambio</td> <td>SOLO RESPECTO DE OBLIGACIONES PROPIAS;</td> <td>20/05/2013</td> </tr> <tr> <td>02-14 Suscribir pagarés y demás documentos negociables</td> <td>.</td> <td>20/05/2013</td> </tr> </tbody> </table>			Facultad	Restricción	Fecha Poder	01-01 Contratar / abrir cuentas corrientes y cuentas vistas	.	20/05/2013	01-02 Girar en cuentas corrientes y en cuentas vistas	.	20/05/2013	01-03 Sobregirar en cuentas corrientes	.	20/05/2013	01-04 Reconocer y rechazar saldos de cuentas corrientes	.	20/05/2013	01-05 Retirar talonarios de cheques	.	20/05/2013	01-06 Cancelar Cheques (cobrar)	.	20/05/2013	01-07 Endosar en dominio cheques	.	20/05/2013	01-08 Endosar cheques y efectos de comercio para depositar en cuenta corriente	.	20/05/2013	01-09 Transferencia de fondos	.	20/05/2013	02-09 Girar letras de cambio	.	20/05/2013	02-10 Aceptar y reacceptar letras de cambio	.	20/05/2013	02-11 Endosar en dominio letras de cambio	.	20/05/2013	02-12 Endosar en cobranza letras de cambio	.	20/05/2013	02-13 Endosar en garantía letras de cambio	SOLO RESPECTO DE OBLIGACIONES PROPIAS;	20/05/2013	02-14 Suscribir pagarés y demás documentos negociables	.
Facultad	Restricción	Fecha Poder																																																
01-01 Contratar / abrir cuentas corrientes y cuentas vistas	.	20/05/2013																																																
01-02 Girar en cuentas corrientes y en cuentas vistas	.	20/05/2013																																																
01-03 Sobregirar en cuentas corrientes	.	20/05/2013																																																
01-04 Reconocer y rechazar saldos de cuentas corrientes	.	20/05/2013																																																
01-05 Retirar talonarios de cheques	.	20/05/2013																																																
01-06 Cancelar Cheques (cobrar)	.	20/05/2013																																																
01-07 Endosar en dominio cheques	.	20/05/2013																																																
01-08 Endosar cheques y efectos de comercio para depositar en cuenta corriente	.	20/05/2013																																																
01-09 Transferencia de fondos	.	20/05/2013																																																
02-09 Girar letras de cambio	.	20/05/2013																																																
02-10 Aceptar y reacceptar letras de cambio	.	20/05/2013																																																
02-11 Endosar en dominio letras de cambio	.	20/05/2013																																																
02-12 Endosar en cobranza letras de cambio	.	20/05/2013																																																
02-13 Endosar en garantía letras de cambio	SOLO RESPECTO DE OBLIGACIONES PROPIAS;	20/05/2013																																																
02-14 Suscribir pagarés y demás documentos negociables	.	20/05/2013																																																

Anexo K
Hoja de trabajo N° 4

		N° FINANCIAMIENTO : 0035 / 0018 / 2016 / 00045173	
COMITÉ GTE ADMISION PYME		N° PROPUESTA : 0035 / 0018 / 2016 / 00045173	
CARTA DE RESOLUCION			
LRAMIRG RAMIREZ GARRIDO GERARDO			
CON FECHA: 05/05/2016 HA DECIDIDO APROBAR LA SIGUIENTE SOLICITUD:			
TITULAR	LINEA AEREA DE FUMIG AGUAS NEGRAS S.A		RUT : 082.235.600-X
ORGANIZACION	EMPRESAS ESTANDARIZADAS		SEGMENTO: PYME I P/ AGRICOLA
VALORACION CLIENTE:	0,00	VALORACION RIESGO :	0,00 VALORACION OPERACION: 0,00
GRABO FEVE	NORMAL	GRUPO ECONOMICO	CASALE PAIROA
N° CUOTAS EVAL.	1	NEGATIVE FILE PYME :	
PROMEDIO VENTAS ÚLTIMOS 12 MESES (M\$) = 0			
TIPO SOLICITUD	CONCESION DE FINANCIAMIENTOS		
LIMITE APROBADO	CLP	60.000.000	CONTRAVALOR 60.000.000
LIMITE	USD	0,00	
PLAZO Y PLAN DE AMORTIZACION	000 MESES	LIQUIDACION DISP. / MAX.	000 AÑOS
PERIODICIDAD:	FECHA P/ VENCIMIENTO:	01/01/0001	N° CUOTAS:
CONDICIONES	TASA DE REFERENCIA 0,00		
RUT DEUDOR :	NOMBRE :	TIPO :	
DESTINO DE FONDOS : CAPITAL DE TRABAJO MN			
PRODUCTO : 42 - 4242 COMERCIAL N° I EN PESOS			
CLASE	NUM GARANTIA - DESCRIPCION	GARANTIAS	FECHA INGRESO DIVISA IMPORTE
DESCRIPCION	GARANTIAS PROPUESTAS	DIVISA	IMPORTE
AVALES Y FIADORES			
60025959981	HUGO CASALE DOZZOLI	AVAL	
00058241641	PATRICIA PAIROA GONZALEX	AVAL	
00057816328	DANIELA PATRICIA CASALE PAIROA	AVAL	
OBSERVACIONES			
COMITE RED 04-05-2016.- CONFORME OPERACION PUNTUAL CON CARGO A LINEA OPERACIONAL.- MONTO : M\$ 60.000.- A 180 DIAS PLAZO.- DESTINO : CAPITAL DE TRABAJO.- GARANTIAS ; AVAL SOCIOS RUT 8.701.652-8.- RUT3 .924.164-1.- Y RUT 2.595.998-1.- OBS : HIPOTECA POR MMS 535.- SE ENCUENTRA EN PROCESO DE CONSTITUCION A FAVOR DE BSAN.- PLAZO NO SUPERIOR A 90 DIAS.- REEMPLAZA A FINANCIAMIENTO N° 45156.- POR CAMBIO DE PRODUCTO.-			
FIRMAS			
CARTA DE RESOLUCION		INFORME GENERADO AL	04-09-2017

Anexo M



CREDITO DE PYMES

2 POLITICA

**POLÍTICA CRÉDITO DE PYMES
ESTANDARIZADAS
RPMS 108**

Anexo N



PORFOLIO MANAGER PARTICULARES

3 PROCEDIMIENTO

BANCO SANTANDER CHILE

**PROCEDIMIENTO GENERAL
DE CRÉDITO
SEGMENTOS NEGOCIOS Y PYME I**

DIVISIÓN DE RIESGOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1-1, Tipos de Auditoría	4
Tabla N°1-2, Objetivos del control interno	7
Tabla N°1-3, Métodos de evaluación de control interno	11
Tabla N°1-4, Ejemplo Método Descriptivo	12
Tabla N°1-5, Procedimiento de pago con PayPal	13
Tabla N°1-6, Método del Cuestionario	14
Tabla N°1-7, Objetivos del modelo COSO	16
Tabla N°1-8, Estructura de control según el informe COSO	18
Tabla N°1-9, Esquema del Sistema Financiero en Chile	20
Tabla N°1-10, Tipos de Crédito	24
Tabla N°1-11, Entidades fiscalizadoras	26
Tabla N°1-12, Principales colocaciones del Sistema Bancario	30
Tabla N°2-1, Imágenes corporativas Santander Chile	31
Tabla N°2-2, Símbolos corporativos Santander Chile	32
Tabla N°2-2, Organigrama Santander Chile	34
Tabla N°3-1, Carta Gantt	40
Tabla N°3-2, Cuestionario Control Interno	41
Tabla N°4-1, Universo y Muestra	45

BIBLIOGRAFÍA

- COSO. (2013). Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. Durham.
 - Fonseca, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
 - Santillana González, J. R. (2015). Sistemas de Control Interno. México: Pearson.
 - Commission, Commission, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2005). Control interno: Informe COSO. Ecoe Ediciones.
 - Macroeconomía Paul Samuelson XV Edición
 - Definiciones de conceptos bancarios contenidos en Bibliotecas Virtuales de Libertad y Desarrollo, Congreso Nacional, Banco Estado, Corpbanca y BBVA Banco BHIF.
 - "Hacia una regulación y supervisión más Eficiente del Sistema Bancario", Andrés Reinstein y Rodrigo Vergara.
 - Supervisión de Conglomerados Financieros. Ed. C.Larraín. Ministerio de Hacienda de Chile (1997)
 - El Sistema Financiero Chileno y su Institucionalidad Regulatoria: Las Políticas Bancarias en los Noventa". En El Estado y el Sector Privado: Construyendo Una Nueva Economía en los Años 90. O.Muñoz ed. 2000.
 - Diversas publicaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Valores y Seguros.
 - Diversas publicaciones del Ministerio de Hacienda de Chile.
 - Marshall, Enrique. 1991. El Banco Central como regulador y supervisor del sistema financiero. Artículo presentado en la Reunión de Bancos Centrales. Santiago de Chile, octubre.
- * Fuente: Ley Orgánica Banco Central de Chile
 - * Fuente; Biblioteca Superintendencia de Valores y Seguros, www.svs.cl.
 - * Fuente: Bancos e Instituciones Financieras, Tesis de Título Ingeniería Comercial Universidad de Concepción, junio 2000
 - * Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.