

UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA
FISICC-IDEA

GESTION EMPRESARIAL

“Tecnología para detección y gestión de riesgos en Grupo Financiero G&T Continental”

Presentado por:

Brenda Elizabeth Pérez Barrios

Carné IDE13144299

Previo a optar el grado académico de:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

Guatemala, 15 de Diciembre del 2022

129-151222

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
Misión:	7
Visión:.....	7
Estrategias:.....	10
Planeación.....	11
Mercado.....	11
Valores:	13
Principales Servicios:.....	15
Principales Productos	16
Recursos Humanos:	17
ORGANIGRAMA	20
Tecnología:.....	22
Clientes.....	26
Mercado.....	27
Competidores	28
Promoción y publicidad:.....	29
Factores Internos:.....	31
Factores Externos:.....	44
CADENA DE VALOR.....	58
Análisis Primarios:	59
Actividades de Soporte:	62
Análisis de Principales Procesos:	64
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.....	73
Oportunidades:	74
Debilidades:	75
Amenazas:.....	76
PROBLEMAS EMPRESARIALES.....	78
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	82
ANÁLISIS DEL PROBLEMA	83
Análisis de Pareto:.....	84
Principales causas del problema:.....	85

Hallazgos:.....	87
Evidencias:	88
Desventajas y Consecuencias:	88
ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN.....	90
Análisis de los requerimientos operativos:	91
Análisis de los requerimientos técnicos:	92
Análisis de los requerimientos legales:	93
Análisis de los requerimientos ambientales:	94
Análisis de los requerimientos financieros:	95
Cuadro comparativo de ventajas:.....	98
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1:.....	99
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2:.....	100
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 3:.....	101
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
ANEXOS.....	104
COTIZACIONES.....	112
Cotización Proveedor 1.....	112
Ficha Técnica Proveedor 1.	113
Cotización Proveedor 2.....	114
Ficha Técnica Proveedor 2.	115
Cotización Proveedor 3.....	116
Ficha Técnica Proveedor 3.	117
Resumen de los proveedores:	118
FUENTES DE CONSULTA	
E-grafia.....	119

INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se habla sobre la descripción empresarial de Grupo Financiero G&T Continental, así como los problemas actuales, por lo que se desarrolla la implementación para mejora de la organización y beneficio para los cuentahabientes ya que como toda empresa, depende de los clientes, y los mismos que son satisfechos atraen a más clientes y ayudan a incrementar las ventas. Hoy en día la voz de los consumidores tiene más eco que nunca, el cliente satisfecho aporta numerosas ventajas por ello se busca siempre la innovación para el beneficio del cliente, conlleva a la digitalización que ha creado un nuevo escenario lleno de oportunidades para todas las industrias, generando un impacto radical en multitud de sectores, como en el caso del bancario, que ha sido uno de los primeros en iniciar un profundo proceso de transformación digital, acompañado de beneficio y resguardo de un software de gestión financiera permite realizar un seguimiento de los pagos, los cobros, los activos y los pasivos en tiempo real.

En un sistema bancario es crucial saber determinar el posible efecto o la probabilidad, que se presenten los factores de riesgo y posibles consecuencias que pueden ocasionar si se llegan a hacer realidad. Una vez establecida la prioridad y probabilidad de cada riesgo potencial, es imperante desarrollar una estrategia congruente, realizable y cuantificable que sirva como guía para que toda la organización de respuesta ante la necesidad de controlar o mitigar los riesgos, mejorando la experiencia de usuario de forma integral así mismo beneficiando a la entidad con la reducción de costes, este mismo implica disponer de soluciones de tecnología y analítica para ofrecer productos y servicios a medida de los usuarios. Para ello, es necesario tener en cuenta el conocimiento de sus preferencias, comportamiento de compra y las actitudes ante el riesgo y salud financiera.

OBJETIVOS

1. Reducción de costes, las ventajas que otorgara el software es el ahorro en costes, tanto para las entidades como para los clientes, mediante el uso de nuevos medios de pago y transacciones sin efectivo. Determinación de los estándares que se deben seguir en la seguridad de los servicios financieros con el fin de identificar y controlar los riesgos.
2. Análisis, detección, reducción y mitigación los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa. Proporcionar una base estratégica y congruente para tomar decisiones para cada tipo de riesgo. Planificación de las acciones enfocadas en reducir o eliminar los riesgos potenciales de la empresa.
3. Ampliación de información sobre cada uno de los riesgos, estos deben ser evaluados continuamente con el propósito de garantizar que las estrategias y planificaciones estén actuando de forma esperada y las amenazas estén siendo minimizadas o gestionadas efectivamente.

GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL

Abriendo brecha en el financiamiento y resguardo del dinero de los cuentahabientes, Banco G&T cobra vida en 1962. Más tarde en 1990, un grupo de empresarios vanguardistas, daba vida a Banco Continental. La nueva institución se caracterizó por su dinamismo, enfoque de servicio al cliente, productos innovadores. El año 2001 concretan una alianza estratégica para convertirse en Grupo Financiero G&T Continental, y en 2006 se convierte en el primer banco guatemalteco en crecer hacia Centroamérica. Con operaciones en El Salvador, Costa Rica y en Panamá, reafirmando su visión de: Crecer y hacer crecer, generando riqueza.

G&T Continental, posicionado dentro de los tres bancos más grandes de Guatemala y reconocidos como una institución sólida y confiable que acompaña cada una de las etapas de la vida de los guatemaltecos. Además de una franca reputación como banco del ahorro, reconocidos por los clientes como “El Banco de tu vida”.

Más de 60 años de experiencia en el mercado financiero del país, han permitido a Grupo Financiero G&T Continental profundizar la relación con el cliente, lo cual abrió la brecha para la creación de productos y servicios innovadores. Es por ello que hoy en día sus empresas participan activamente en los planes de crecimiento de las familias guatemaltecas a través de Banco G&T Continental, su rama Seguros G&T, afianzadora, casas de bolsa y demás empresas, impulsando los motores de la economía nacional por medio de sus productos y servicios.

En los últimos años innovando, con el objetivo que el portafolio de productos y servicios pueda simplificar la vida de los clientes, brindando herramientas para realizar operaciones bancarias a distancia, desde la comodidad de su oficina u hogar, con total resguardo de la seguridad de sus cuentas.

Misión:

Nuestra pasión por el servicio, RESUELVE YA!

Propósito de la misión de la organización:

Tiene como objetivo ofrecerle un servicio eficiente y personalizado, para cumplir sus expectativas de respaldo, seguridad, confianza y confidencialidad; a través de toda la gama de nuestros productos y servicios financieros.

La buena atención ya no es suficiente, debemos de ir más allá de sus necesidades. Como líderes en soluciones efectivas, contamos con un equipo de profesionales que le ayudarán y le guiarán en todas las operaciones bancarias y atención personalizada a través de una visión integral de poder proporcionarle SOLUCIONES EFECTIVAS.

Visión:

El Grupo Financiero G&T Continental busca establecerse como líder del sector financiero en Guatemala.

Objetivos:

1. Fortalecer la composición de los comités, empresas y estructura organizacional bajo el marco de un Gobierno Corporativo eficiente.
2. Mantener una estrategia competitiva en un mundo de disrupción y convergencia digital.
3. Alinear la estrategia en una sola filosofía de pensamiento, planificación y ejecución, focalizada en la eficiencia, agilidad y transformación digital que potencialicen un crecimiento sostenible.
4. Aprovechar las nuevas oportunidades y enfoque que ofrecen los mercados objetivos.
5. Ofrecer un servicio que constituya una experiencia diferenciada.
6. Adoptar la agenda de talento y la fuerza laboral del futuro.

Figura 1.

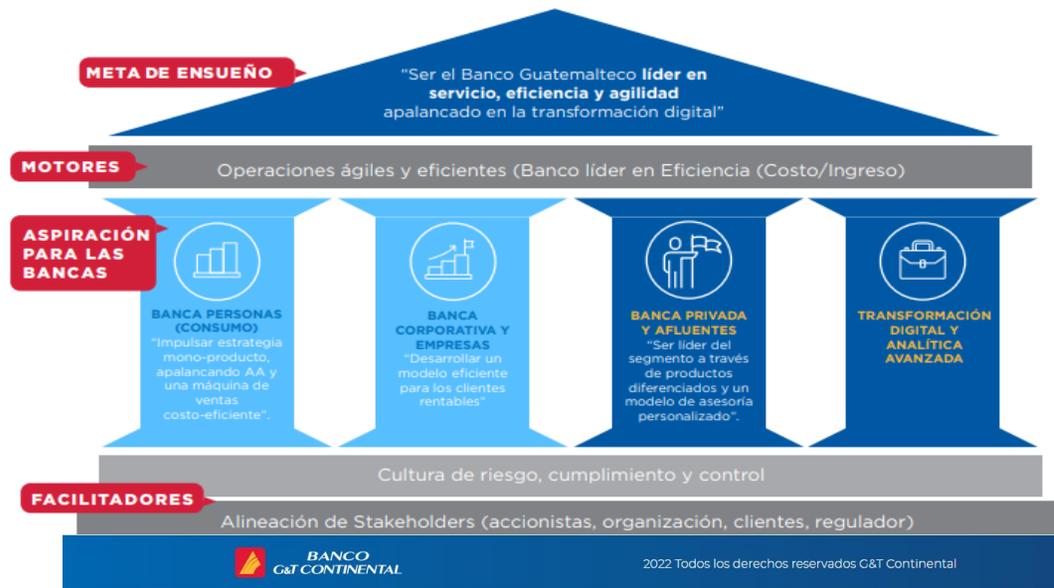


Objetivos y porcentajes logrados, así mismo metas estipuladas por lograr.

Metas:

1. **Meta de Ensueño:** “Ser el Banco Guatemalteco líder en servicio, eficiencia y agilidad apalancado en la transformación digital”.
2. **Motores:** Realizar operaciones ágiles y eficientes (Banco líder en Eficiencia (Costo/Ingreso).
3. **Personas:** (Consumo) “Impulsar estrategia mono-producto, y ser una maquina de ventas costo-eficiente.
4. **Corporativo y Empresas:** “Desarrollo de un modelo eficiente para los clientes rentables”.
5. **Banca Privada y Afluentes:** Ser líder en el segmento atreves de productos diferenciados y un modelo de asesoría personalizada.
6. **Tecnológico:** Trasformación de la era digital y analítica avanzada.
7. **Cultura:** Fomentar la cultura de riesgo, cumplimiento y control.

Figura 2.



Descriptivo desarrollo de las metas, para su cumplimiento.

Estrategias:

Anualmente el Consejo de Administración define los objetivos estratégicos para el siguiente año que permitirán cumplir la Visión y Misión del Grupo Financiero. Luego, la Alta Dirección define tareas y equipos, junto con KPI's que se miden semanal, trimestral y anualmente para llegar a los objetivos definidos por el Consejo de Administración. La estructura del Grupo Financiero cuenta con un área especializada en la Planificación Estratégica.

1. Disponer de recursos para reservar capital es una de las estrategias más efectivas para el crecimiento, tanto de personas individuales como de las economías emergentes.
2. De ahí que la estrategia de Banco G&T Continental sea fortalecer su enfoque original de crear capital a través de los mejores productos y servicios de ahorro.
3. El Grupo Financiero G&T Continental estableció su estrategia de transformación digital 2018-2022 y su primera herramienta lanzada a disposición del público es la aplicación de banca móvil GTCAPP, la cual permite 150 funciones.
4. La nueva estrategia de negocios busca que el banco se convierta en una entidad más humana, ágil y confiable, a través de tres elementos:
 - a) Un nuevo plan estratégico a cinco años plazo, valores compartidos y la optimización de su estructura organizacional y procesos.
 - b) La agilización de su oferta financiera, a través de la Banca de Empresas y de Personas (así como soluciones tecnológicas innovadoras y más seguras).

c) La reubicación estratégica de su red de agencias, un portafolio integral de productos y servicios; y una asesoría personalizada que genere una experiencia de servicio diferenciada al cliente.

5. **Planeación:** La implementación de modelos novedosos en el mercado, la creación de nuevas fuentes de trabajo y en términos generales viene a contribuir al desarrollo de la nación por medio de los trabajadores traducidos a la economía global. Por lo tanto una pieza importante en este rol lo constituye una directriz con la plena convicción de que la comunicación se convertirá en el pilar fundamental para que la empresa se levante o se mantenga en un nivel óptimo de rentabilidad.
6. **Mercado:** Se busca brindar mayor satisfacción a los clientes actuales y poder empezar a satisfacer las necesidades de las personas jóvenes como los milenios y las generaciones X y Z “ya que sin duda son generaciones que muy probablemente ya no vayan a querer visitar una agencia, sino que quieren el banco en su casa a través de sus dispositivos tecnológicos como una computadora, un móvil o un aplicación”.
7. **Financieras:** Se cuenta con empresas que brindan los servicios de inversiones, préstamos, fideicomisos y fondos de inversión, que funcionan como un programa de ahorro programado y automático. El principal producto es el fondo de retiro.
8. **Servicio:** Cada público objetivo fue tratado por separado, ya que se convierten en el punto medular de la estrategia general, con uno que haga falta prácticamente no podría mantenerse el servicio en su total funcionamiento. Ofrecemos a nuestros clientes comodidad y conveniencia a través de nuestra plataforma de 95 puntos de servicio ubicados dentro de empresas afiliadas al programa, donde pueden realizar un sin fin de operaciones bancarias tales como:

- a) Pago de Servicios
- b) Pago de tarjeta de Débito
- c) Depósitos
- d) Pago de Préstamos
- e) Retiro de ahorro
- f) Pago de Cheques
- g) Solicitud de tarjeta de crédito

Figura 3.



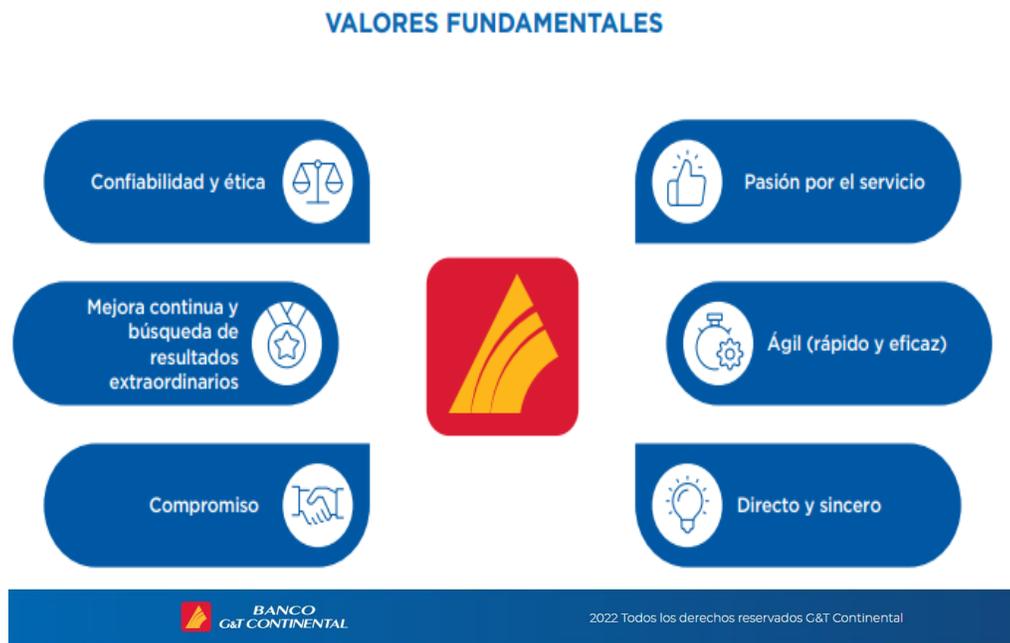
Descripción breve de las estrategias comprendiendo resumidamente el control, compromiso a la innovación, comercial y operacional.

Valores:

1. **Confiabilidad:** validez y objetividad, producir resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro.
2. **Ética:** es una disciplina del comportamiento y su relación con las nociones del bien y del mal, los preceptos morales, el deber, la felicidad y el bienestar común de saber escoger y hacer el bien.
3. **Pasión por el servicio:** Tiene implícitos otros valores indispensables para una buena gestión del servicio como: integridad, ética, empatía, respeto y visión, lo cual aplica para cualquier organización y rama profesional.
La premisa es simple: debes disfrutar lo que haces.
4. **Mejora continua y búsqueda de resultados:** Esto se refleja en el esquema que se conoce como círculo de la mejora continua y búsqueda de resultados o círculo de Deming con sus cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.
5. **Compromiso:** La capacidad que se tiene para tomar conciencia de la importancia de cumplir con algo que hemos pactado anteriormente.
6. **Ágil (rápido y eficaz):** Está relacionada con la ligereza, entendida ésta como la facilidad para moverse en tiempos específicos, superando los establecidos en gestiones, movimientos empresariales y cumplimientos resolutivos, favorables a los clientes.

7. **Directo y sincero:** Ser transparentes, ser honesto en toda ocasión, sin fingir nada, sin ninguna falsedad ni engaño. Ser un profesional y persona sincera, directa y resolutiva.

Figura 4.



Valores plasmados, concisos visibles para todas las áreas del Grupo Financiero G&T Continental.

Principales Servicios:

1. **GTC Bank:** para atender al cliente nacional e internacional. Brinda todos los servicios de un banco comercial como:
 - a) Pago de Servicios
 - b) Transferencias bancarias, interbancarias e internacionales
 - c) Pago de Préstamos
 - d) Retiro de ahorro
 - e) Pago de Cheques
 - f) Solicitud de tarjeta de crédito

2. **Casa de bolsa:** existen 3 puestos de bolsa, de los cuales 2 están en la Bolsa de Valores Nacional, S.A., representadas por sus empresas denominadas Asesoría en Valores y Casa de Bolsa G&T Continental y un puesto en la Corporación Bursátil los servicios principales que presta son:
 - a) custodio de valores
 - b) emisión de títulos
 - c) mercados secundarios
 - d) operaciones de reporto
 - e) operaciones de mercado abierto.

3. **Agencias Bancarias:** Prestar todo tipo de servicios financieros relacionados con la administración del dinero, de forma más específica, estos son algunos servicios y transacciones bancarias:
 - a) Emisión de cheques de caja
 - b) Aperturas de cuentas
 - c) Depósitos
 - d) Pago de Préstamos
 - e) Retiro de ahorro
 - f) Pago de Cheques
 - g) Pagos de tarjetas de crédito

Principales Productos:

1. **Tarjetas de crédito:** Corporación G&T Continental cuenta con empresas emisoras de franquicias internacionales, lo que le brinda la oportunidad de ofrecer a sus clientes una gran gama de tarjetas de crédito como: Visa y MasterCard, las cuales son aceptadas en más de 11 millones de establecimientos alrededor del mundo.
2. **Casa de bolsa:** existen 3 puestos de bolsa, de los cuales 2 están en la Bolsa de Valores Nacional, S.A., representadas por sus empresas denominadas Asesoría en Valores y Casa de Bolsa G&T Continental y un puesto en la Corporación Bursátil, por medio de su empresa Contivalores, S.A. Los servicios principales que presta son:
 - f) custodio de valores
 - g) emisión de títulos
 - h) mercados secundarios
 - i) operaciones de reporto
 - j) operaciones de mercado abierto.
3. **Seguros G&T:** tiene cobertura a nivel mundial para los seguros de vida, gastos médicos y transporte, y cobertura en toda la región Centroamericana para los seguros de automóvil, incendio, responsabilidad civil y ramos diversos. Es la aseguradora con capital privado de mayores ingresos netos de Centroamérica.
4. **Tarjeta de débito:** Esta tarjeta le permite hacer compras en tiempo real, físicamente en establecimientos con sistemas de pos y electrónicamente accediendo al dinero que tiene en su cuenta corriente o en su cuenta de ahorro

Recursos Humanos:

En Grupo Financiero G&T caracterizado por tener una cultura humana y colaborativa. Una cultura colaborativa alienta la innovación y promueve destacar las mayores fortalezas de cada colaborador. Siendo parte de un esfuerzo en equipo, nuestra participación, productividad y desempeño aumentan. La colaboración genera un sentimiento de inclusión el cuál promueve la satisfacción personal. Buscamos resaltar la amistad y fomentar un ambiente agradable, que como consecuencia produce resultados extraordinarios.

El Capital Humano, es un pilar que permite la operación del negocio, convirtiéndolo en los recursos estratégicos para alcanzar los objetivos del Grupo Financiero.

Visión: ser promotor de la transformación organizacional, a través de nuestros valores e imperativos, creando una cultura de pensamiento exponencial y alto desempeño, para alcanzar los objetivos del grupo.

Misión: atraer, retar y potenciar personas, que ayuden a generar los cambios para alcanzar los resultados deseados por el Grupo Financiero a través de una cultura de confianza y colaboración.

Propósito: Obsesionados por la eficiencia y agilidad. Ayudamos a alcanzar metas y sueños de nuestros clientes. El equipo administrativo de Banco G&T Continental está comprometido con una serie de conductas y prácticas éticas que determinan los rasgos característicos de la organización. Esta normativa está plasmada en su Código de Ética CO-VIDA y define el comportamiento de sus colaboradores respecto a sus compañeros de trabajo, clientes, competidores, autoridades y demás miembros de la comunidad.

Inclusión Laboral: En el año 2021 se continuó el trabajo en conjunto con el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, de acuerdo con el Convenio de cooperación interinstitucional, con el cual se busca la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Asimismo, el 9 de diciembre de 2021, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, de la mano del Centro para la Acción de la Responsabilidad Social en Guatemala CentraRSE, brindó a G&T Continental el Reconocimiento como Empresa Inclusiva en su tercera edición 2021, gracias a las iniciativas internas que brindan la oportunidad a personas con discapacidad para integrarse al mundo laboral, asegurando los ajustes razonables que le permitan a la persona demostrar su talento. De igual manera, se trabajó con la Sección del Trabajador con Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la sensibilización completa del equipo que integró a la primera persona con discapacidad física talla pequeña dentro del Grupo, ampliando así la diversidad de los trabajadores, reforzando de esta manera por la vivencia de una cultura inclusiva.

Equidad de género:

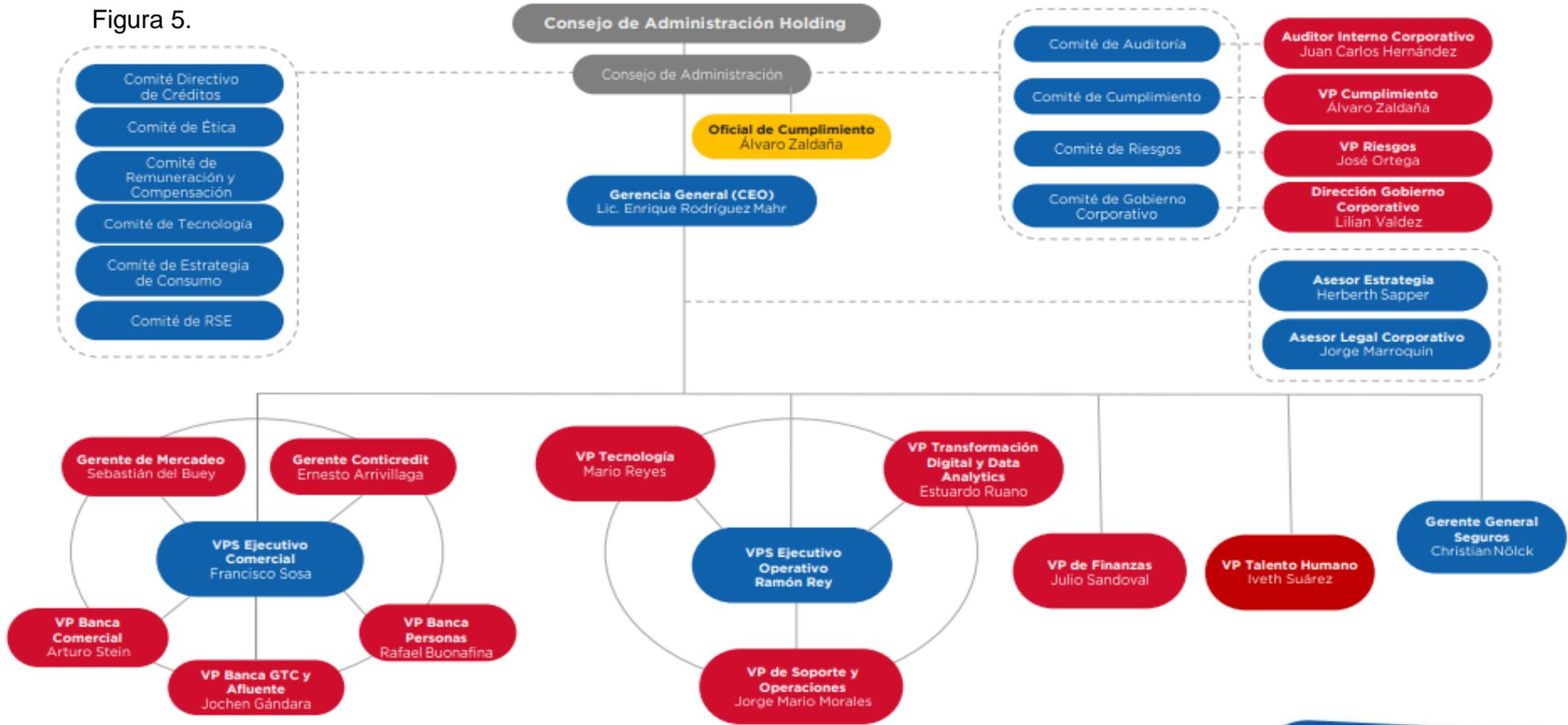
Se realizó en septiembre 2021, el V Encuentro de Mujeres Ejecutivas GTC. El tema fue Pensamiento Exponencial, a cargo del reconocido periodista Ismael Cala. Fueron convocadas más de 500 mujeres del Grupo Financiero, enviando a cada una un obsequio hecho a mano por artesanas empresarias, como símbolo de empoderamiento femenino. Asimismo, como parte de las actividades del Women Business Network, se realizaron los talleres: Mi sentido de vida en el trabajo, orientando a las mujeres líderes hacia una percepción afectiva y cognitiva de valores que dan coherencia e identidad personal; A su vez, realización de actividades de Cafecito con Marisa Gallardo con el fin de aprender a vernos desde una óptica que resalte nuestra capacidad como mujeres

Trabajo social:

G&T Continental cuenta con un área de Trabajo Social, la cual busca impactar y apoyar de forma holística a los colaboradores, brindando apoyo psicoemocional y económico (a través de análisis socioeconómico y sobre casos de calamidad), licencias con y sin goce de salario y acompañamiento en situaciones de vulnerabilidad. De igual manera, se llevaron a cabo talleres del programa GTC Contigo, orientados al crecimiento, la salud física, emocional, psicológica y de desarrollo personal, impactando a más de 2,300 participantes.

ORGANIGRAMA GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTA

Figura 5.



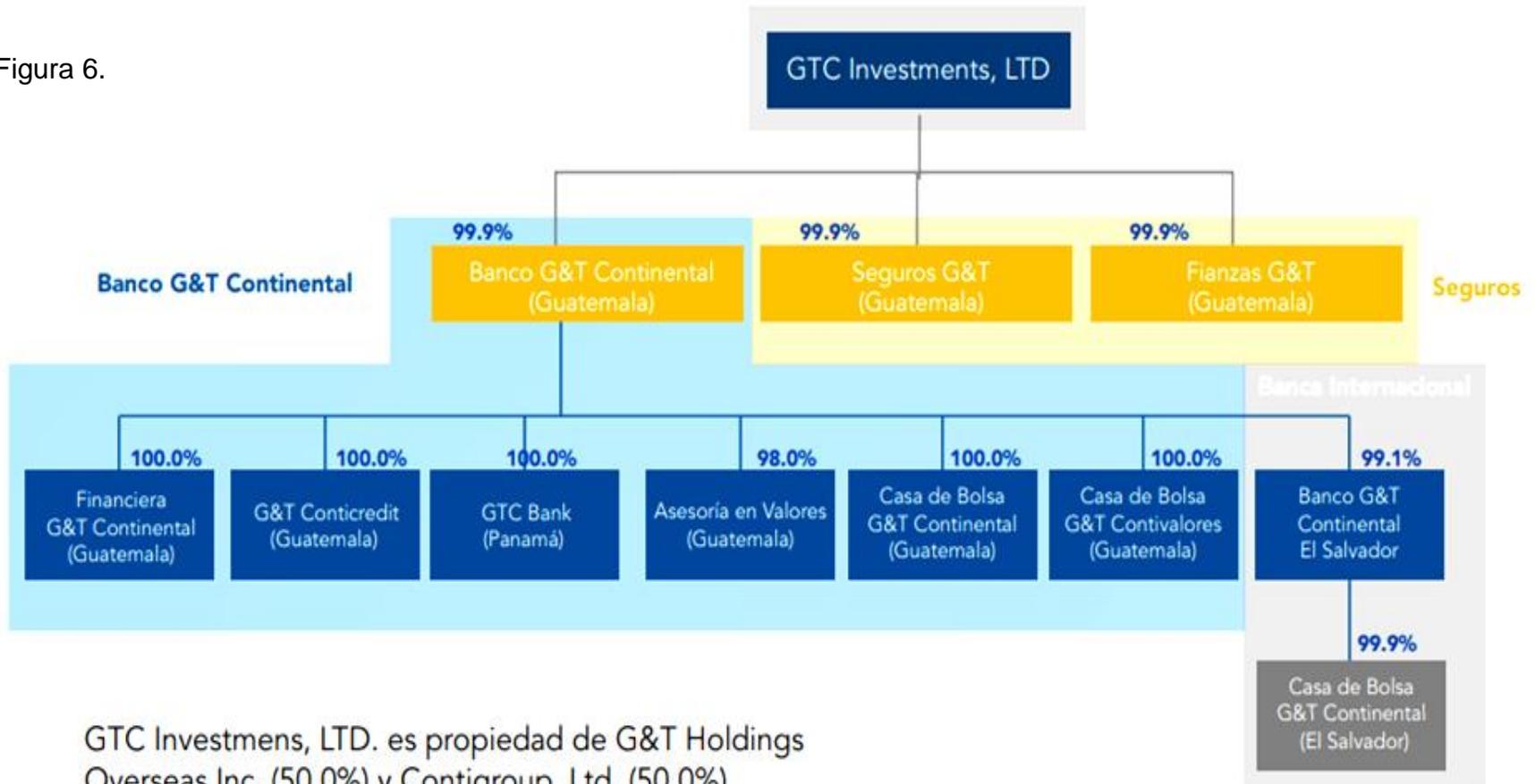
Autorizado por: Junta directiva
Elaborado por: Consejo de Administración
Fecha de Autorización: Actualizado y autorizado al año actual 2022

HECHO DE TI



Organigrama de las empresas que integran Grupo Financiero G&T Continental, así como las subsidiarias regionales cuentan con una estructura accionaria, definida de la siguiente manera:

Figura 6.



GTC Investments, LTD. es propiedad de G&T Holdings Overseas Inc. (50.0%) y Contigroup, Ltd. (50.0%)

Tecnología:

Grupo Financiero G&T Continental se reconoce como una entidad sólida y vanguardista que ha venido abriendo brechas a lo largo de su historia. Esa cultura se hace evidente por la excelencia de sus productos y servicios, que permiten simplificar el manejo diario de las finanzas de sus clientes. La solvencia de una gran organización bancaria y una plataforma tecnológica de primer nivel dan soporte a cada etapa de sus vidas.

Con los retos que representan estas tendencias que marcan el rumbo de un nuevo desarrollo sustentable, durante el último año, en Banco G&T Continental se adapta nuestra estrategia de negocios precisamente a crear una experiencia vanguardista y única para nuestros clientes.

En línea con el planteamiento de ser un grupo de empresas eficientes y ágiles, apalancadas en la transformación digital. Realizado una serie de cambios en procesos para acoplar la transformación y desarrollando soluciones que permiten a miles de guatemaltecos utilizar servicios cada vez más digitalizados de forma fácil y accesible.

Renovando constantemente los servicios con una propuesta de una banca moderna, ágil pero especialmente humana. Implementando y dando soporte a las aplicaciones de software de acuerdo a la metodología de desarrollo, en base a tecnologías innovadoras que mantengan, mejoren y faciliten la operación de clientes internos y externos.

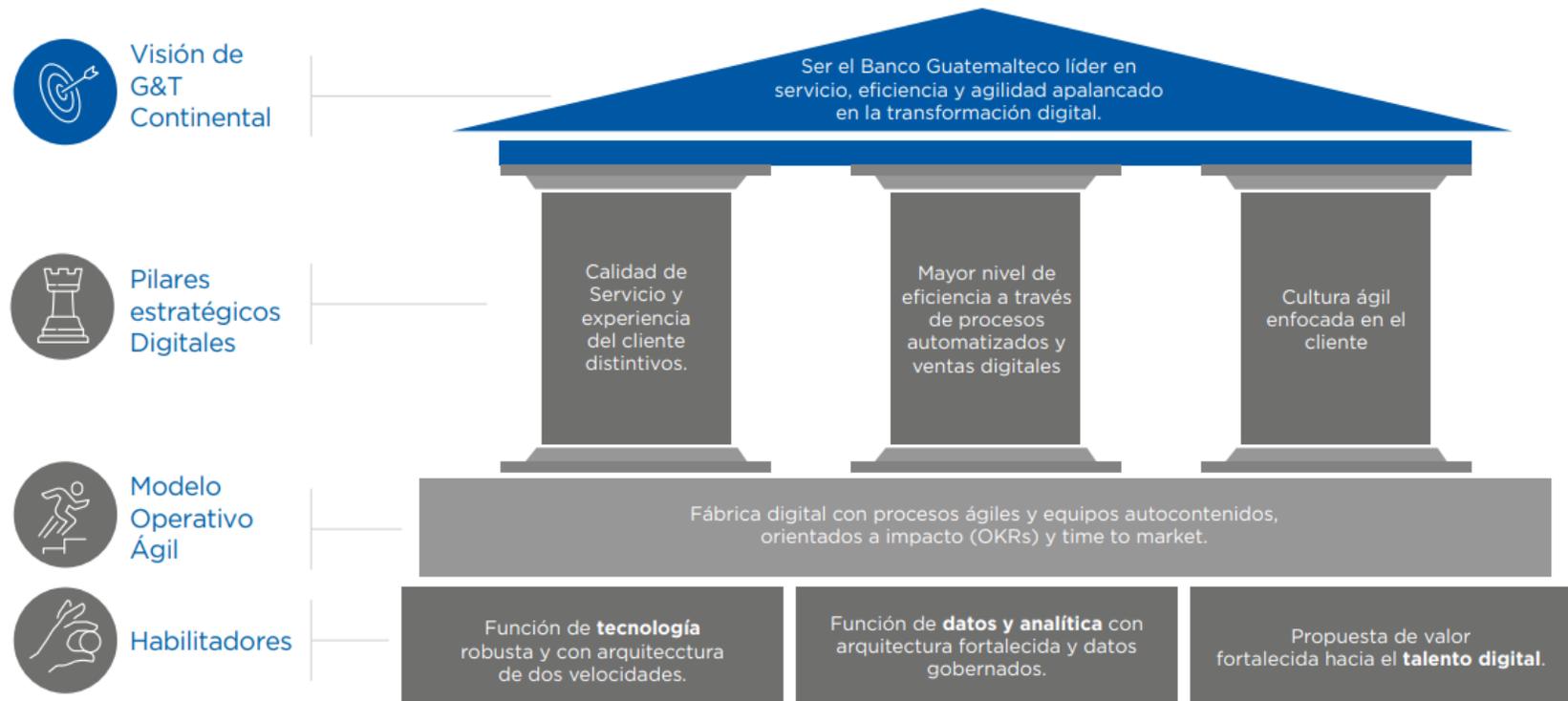
En base a las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de Tecnología con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía, apoyando en las distintas necesidades del negocio y proponiendo soluciones eficientes para solventar las mismas.

1. **Estrategia y Transformación Digital:** Dando seguimiento a la Consultoría de Estrategia realizada por McKinsey en 2019 en donde se estableció que la Transformación Digital era un pilar estratégico para generar valor en el grupo financiero, durante el segundo semestre del 2021 se trabajó con la asesoría de Mckinsey la profundización de este pilar a través de una consultoría puntual enfocada en Transformación Digital.

Esta consultoría definió, la Transformación Digital no es un fin, sino un medio para lograr los objetivos beneficiarios al cliente G&T:

- a) Consolidando a Banco G&T Continental como un banco eficiente y ágil en su modelo operativo.
- b) Fortalecer la posición de crecimiento del Banco, desde sus distintos negocios priorizados y con una propuesta de valor contundente y sostenible en el tiempo.
- c) Desarrollo de capacidades de clase mundial en ventas y transacciones digitales, como medio para lograr el crecimiento y eficiencia deseados.
- d) Convirtiendo la tecnología de Banco G&T Continental en una función distintiva, logrando la estabilidad y resiliencia necesaria para el futuro.
- e) Capitalizar oportunidades para adquirir más clientes y servirlos mejor por medio de la tecnología, al mismo tiempo de las mejoras procesos internos sistemáticos y tecnológicos.
- f) Mayor nivel de eficiencia a través de procesos automatizados y ventas digitales.
- g) Cultura y tecnología ágil, enfocada al cliente.

Figura 7.



Estructura conforme al plan, visión, misión, modelo y habilidades tecnológicas.

Ventas:

Figura 8.

	PARCIALES	PARCIALES	SALDOS CONSOLIDADOS
PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS			1,367,014,792.69
Financieros		1,003,478,391.63	
Por Servicios		134,761,391.42	
Por Primas de Seguros y Fianzas	602,868,672.48		
(-) Devoluciones y Cancelaciones	-97,084,549.09		
Primas Netas	505,784,123.39		
(-) Primas Cedidas	-114,968,030.00		
Primas Netas Retenidas	390,816,093.39		
(+/-) Variación en Reservas Técnicas y Matemáticas	-162,041,083.75	228,775,009.64	
GASTOS FINANCIEROS Y DE SERVICIOS			683,245,642.58
Financieros		465,417,061.28	
Por Servicios		20,975,832.05	
Gastos de Adquisición y Renovación	59,818,939.56		
(-) Comisiones y Participaciones por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	20,267,867.99	39,551,071.57	
Gastos por Obligaciones Contractuales	165,204,362.90		
(-) Recuperación por Reaseguro y Reafianzamiento Cedido	7,902,685.22	157,301,677.68	
MARGEN FINANCIERO Y DE SERVICIOS			683,769,150.11
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			
PRODUCTOS		63,514,512.98	
Ganancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Ganancias Cambiarias en Moneda Extranjera	41,665,940.85		
Productos por Inversiones en Acciones	11,379,613.30		
Productos por Promoción de Empresas			
Otros Productos de Operación	10,468,958.83		
GASTOS		140,503,774.81	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores			
Variaciones y Pérdidas Cambiarias en Moneda Extranjera	261,519.94		
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	138,817,628.55		
Gastos por Promoción de Empresas			
Otros Gastos de Operación	1,424,626.32		
MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			-76,989,261.83
MARGEN OPERACIONAL BRUTO			606,779,888.28
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			353,920,478.26
Consejo Administración		2,797,537.45	
Funcionarios y Empleados		166,491,889.89	
Impuestos, Arbitrios, Contribuciones y Cuotas		20,761,091.42	
Honorarios Profesionales		26,371,104.90	
Arrendamientos		17,305,645.78	
Reparaciones y Mantenimiento		12,061,343.17	
Mercadeo y Publicidad		7,105,926.64	
Primas de Seguros y Fianzas		1,930,468.56	
Depreciaciones y Amortizaciones		26,537,722.98	
Papelería, Útiles y Suministros		1,902,650.37	
Gastos Varios		70,655,097.10	
MARGEN OPERACIONAL NETO			252,859,410.02
PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS			44,113,662.51
PRODUCTOS		44,567,420.25	
Salvamentos y Recuperaciones	11,251,363.76		
Productos Extraordinarios	33,316,056.49		
GASTOS		453,757.74	
Participación de Reaseguradores y Reafianzadores en Salvamentos y Recuperaciones	186,904.09		
Gastos Extraordinarios	266,853.65		
PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES			1,101,798.07
Productos de Ejercicios Anteriores		16,749,201.98	
Gastos de Ejercicios Anteriores		15,647,403.91	
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA			298,074,870.60
Impuesto sobre la Renta			35,120,972.11
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA			262,953,898.49
(-) INTERÉS MINORITARIO			
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA CONSOLIDADA			262,953,898.49

Guatemala, 11 de abril de 2022


Luis Antonio B. Aldana
CONTADOR


Juan Carlos Hernández Yaj
AUDITOR


Mario Roberto Granai Fernández
PRESIDENTE


Enrique Antonio José Rodríguez Mahr
GERENTE GENERAL

La totalidad de notas que acompañan los estados financieros se encuentran disponibles en la página www.gtc.com.gt

Totalidad de ventas por productos y servicios con costo-beneficio del último mes finalizado del presente año.

Clientes:

Las funciones y compromiso que se tiene con los clientes sin importar su categoría por tipo de cuenta o monto con el que tienen sus cuentas es principalmente guardar fondos, prestar dinero, garantizar préstamos y brindar un excelente servicio.

Para lograr posicionarse en la preferencia de sus clientes, el Grupo Financiero G&T Continental ha definido una estrategia de servicio al cliente que se enmarca en 18 estándares para ofrecer un servicio excepcional:

El equipo de G&T Continental está satisfecho de llevar esta innovación a todos los guatemaltecos como una herramienta segura y versátil. Este proyecto consolida su posición en el mercado guatemalteco y a la vez reafirma su compromiso de ofrecer un servicio humano, ágil y confiable.

Implementar estos estándares tiene 2 propósitos: mejorar la imagen que tienen los clientes de la institución y además es una herramienta administrativa para medir qué tanto cada persona alcanza los niveles de servicio que se desea. La meta final, es crear una cultura de servicio donde se muestre una actitud de ayuda con optimismo hacia los clientes y que esta estrategia permita un mayor posicionamiento en el mercado.

En la actualidad, el Grupo G&T Continental es uno de los bancos más grandes del sector financiero de Guatemala. Cuenta con más de 1.5 millones de clientes y usuarios activos, y la infraestructura de atención al cliente más grande del mercadeo a través de una red de 80 puntos de servicio 162 agencias, 1513 agentes autorizados para el servicio al cliente, esta infraestructura los convierte en un motor de desarrollo económico para Guatemala.

Figura 9.



Cantidad de clientes reconocida a nivele bancario, así mismo las distribuciones en porcentajes de puntos de servicio.

Mercado:

Figura 10.

ENTIDADES	CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍAS					TOTAL	% VARIACIÓN /6	
	A /1	B /2	C /3	D /4	E /5		TRIMESTRE ANTERIOR	AÑO ANTERIOR
Banco								
Empresariales mayores	14,459,547	1,671,929	651,397	167,157	1,102,551	18,052,582	-2.65%	-3.67%
Empresariales menores	1,372,683	56,810	27,354	24,072	57,880	1,538,800	-2.45%	-13.00%
Hipotecarios para vivienda	767,752	18,947	5,657	3,307	13,738	809,401	7.15%	9.47%
Microcréditos	4,396	154	0	59	373	4,982	217.53%	129.76%
Consumo	2,550,788	52,346	51,531	30,750	25,452	2,710,867	1.61%	-4.60%
Sociedad Financiera								
Empresariales mayores	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Empresariales menores	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Hipotecarios para vivienda	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Microcréditos	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Entidad off shore								
Empresariales mayores	615,378	0	7,291	30,337	124,813	777,819	-7.05%	-30.14%
Empresariales menores	330,708	5,205	913	895	7,427	345,148	-8.54%	-26.12%
Hipotecarios para vivienda	235,705	5,367	702	0	6,600	248,374	-7.77%	-19.15%
Microcréditos	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Consumo	40,083	0	1,908	0	0	41,991	-10.78%	-22.77%
Tarjeta de Crédito								
Empresariales mayores	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Empresariales menores	3,718	155	52	1	1	3,927	-25.89%	-36.70%
Microcréditos	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Consumo	640,942	18,611	23,667	18,194	9,961	711,376	-1.32%	-32.98%
Total de activos crediticios	21,021,701	1,829,524	770,471	274,772	1,348,797	25,245,265	-2.16%	-6.85%
Total de reservas o provisiones de activos crediticios						1,014,845	-7.35%	7.16%
Total reservas o provisiones específicas de activos crediticios						484,049	-17.99%	0.68%
Total de reservas o provisiones genéricas de activos crediticios						530,796	5.08%	13.84%
Activos crediticios con reserva o provisiones						1,528,398	-8.81%	-55.90%
Activos crediticios respaldados con garantía real						16,176,288	-0.38%	1.38%

NOTAS:

/1 Categoría A: De riesgo normal

/2 Categoría B: De riesgo superior al normal

/3 Categoría C: Con pérdidas esperadas

/4 Categoría D: Con pérdidas significativas esperadas

/5 Categoría E: De alto riesgo de irrecuperabilidad

/6 "Trimestre Anterior" se refiere al último trimestre publicado anterior a la fecha del reporte; y, "Año Anterior" se refiere al mismo trimestre publicado el año anterior al del reporte.

Mercado establecido por servicios y productos prestados clasificados por entidad con la descripción de consumo a nivel mercado de la Financiera.

Competidores:

El mercado bancario de Guatemala está altamente concentrado, con cinco bancos que ocupan una posición dominante, según Fitch Ratings.

Las cinco mayores entidades bancarias dieron cuenta de aproximadamente el 80% del total de créditos del sector a fines de marzo, de acuerdo con un informe de la agencia calificadora.

Estos son Banco Industrial, Banrural, Banco G&T Continental (GT&C), Banco Agromercantil (BAM) y Banco de los trabajadores

Banco Industrial y Banrural fueron los principales actores, con 27% y 22% de los créditos, respectivamente, a fines de marzo. Los cinco más importantes bancos también dieron cuenta del 81% de todos los depósitos.

Fitch no espera que la estructura del mercado bancario de Guatemala cambie en el mediano plazo, ya que las principales entidades bancarias se benefician de sólidas franquicias comerciales y bases de clientes.

Los bancos más grandes tienen una significativa exposición al riesgo soberano del país debido a las grandes inversiones en bonos del gobierno. Este es el resultado del reducido mercado de capitales del país, con menos opciones de inversión, según Fitch.

Banco Industrial, GT&C y BAM también están expuestos al riesgo de una elevada concentración de cartera crediticia relacionado con el pequeño sector corporativo de Guatemala dominado por conglomerados y grupos de empresas familiares.

Los bancos más grandes sacan mejor provecho del financiamiento de depósitos de clientes estables y suficientes para cubrir todas las actividades crediticias, señaló la agencia.

Para Fitch los créditos han crecido y lo seguirán haciendo a un ritmo superior al de la economía y la competencia es especialmente intensa en el segmento de créditos empresariales.

Fitch Ratings es una agencia internacional de calificación de crédito y riesgo que tiene sus oficinas centrales en New York y Londres.

Fitch basa sus calificaciones en factores como el tipo de deuda que una compañía tiene y cuán sensitiva es la empresa a los cambios sistémicos como las tasas de interés.

Promoción y publicidad:

Una fusión consiste en la unión de dos o más sociedades que se combinan con un determinado fin. En octubre del año 2000 en la Ciudad de Guatemala se formalizó la fusión entre la Corporación G&T y el Grupo Continental, para lograr un Banco más rentable y ser altamente competitivos surgiendo como una institución que confía en Guatemala y ofrece a los guatemaltecos productos financieros y servicios de primer nivel a la altura de los países más desarrollados.

1. **Diseñadores Gráficos:** Proporcionaran a través de su experiencia y el proceso por el cual se abstraigo, la filosofía y visión de las identidades fusionadas, para llegar a conceptos y lineamientos; así como también el proceso que existió para finalmente llegar al actual logotipo.
2. **Mario Guerra:** Director General de Arte de la Agencia de Publicidad guatemalteca BBDO. Y es también el creador del logotipo del Banco G&T Continental.
3. **Angel Barrientos:** Vicepresidente y Director de Cuentas de la Agencia de Publicidad guatemalteca BBDO, llevó la cuenta de G&T y ahora lleva la de G&T Continental. Director y Gerentes del Banco G&T Continental: Ellos proporcionaran más que todo los lineamientos que se definieron para que los diseñadores pudieran trabajar y como fue el proceso de la elección del actual logotipo.
4. **Carlos Montes:** Director Ejecutivo. Su función es coordinar las estrategias de las diferentes empresas de la Corporación G&T. Estuvo relacionado con la elección del actual logotipo del Banco G&T Continental.
5. **Karla de Calderón:** Gerente de Mercadeo de la Corporación G&T Continental. Su función, coordinar y planificar toda la campaña publicitaria que haya en la Corporación, planificar eventos, etc. y en el tema específico de la fusión de los logotipos, era la responsable ante la agencia de revisar y filtrar los diferentes diseños.

Nombre Comercial	Banco G&T Continental
Marca	
Slogan	DONDE LOS GUATEMALTECOS DEPOSITAN SU CONFIANZA
Logotipo	
Promociones	<p>Descuentos y promociones, beneficios al ser cliente del banco en marcas aplicables, seleccionadas y afiliadas a la cartera del banco, asistencia personal con todo tipo de servicios.</p> <p>Cambiantes a cada semana y mes dependiendo de las temporadas, y épocas que se presentan, brindando beneficios según los acontecimientos nacionales como los feriados, días festivos etc.</p>
Material Publicitario	Anuncios electrónicos, pancartas, carteleras, anuncios en prensa, televisión, radio y páginas en redes sociales, anuncios vía telefónica por medio de mensajes de texto y por medio de call center.
Planes Publicidad y Mercadeo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos: Los objetivos se plantearon en base a las preguntas que surgieron en el planteamiento del problema. 2. Instrumentos: Se elaboran los diversos instrumentos, los cuales servirán como herramienta para obtener la información de los sujetos y objetos de estudio para la investigación. 3. Marco Teórico: Se recopila toda la información necesaria acerca del área de investigación, incluyendo aquí los Antecedentes del mismo. 4. Descripción de Resultados: Se describen los resultados obtenidos de los instrumentos. 5. Interpretación y Síntesis: Se analizan los resultados describiendo los datos más importantes dentro del Marco Teórico y las entrevistas. 6. Conclusiones y Recomendaciones: Las primeras deberán dar respuesta a los objetivos. Y las segundas es una opinión propia acerca de cada conclusión. 7. Anexos: adjuntar documentos importantes que sirvieron en la elaboración de la investigación, así como los instrumentos.

Factores Internos:

1. Accionistas:

La Asamblea General de Accionistas se constituye con la reunión de los accionistas legalmente convocados, con el número que complete como mínimo el quórum que de acuerdo con la escritura de constitución el Gobierno Corporativo es aplicable a las siguientes empresas que conforman el Grupo Financiero G&T Continental:

- a) Banco G&T Continental, S.A
- b) Financiera G&T Continental, S.A
- c) GTC Bank Inc.
- d) G&T Conticredit, S.A.
- e) Seguros G&T, S.A.
- f) Afianzadora G&T, S.A.
- g) G&T Contivalores, S.A.
- h) Casa de Bolsa G&T Continental, S.A.
- i) Asesoría en Valores, S.A.

La Asamblea de Accionistas representa el órgano supremo de las sociedades antes mencionadas, su función es conocer y aprobar los temas sometidos a su consideración de conformidad con la naturaleza de la misma en apego a la legislación y a sus respectivos pactos sociales.

- a) Presentación del Informe del Presidente del Consejo de Administración.
- b) Presentación del Informe de la firma de Auditoría Externa.
- c) Aprobación del Balance General y del Estado de Pérdidas y Ganancias.
- d) Aprobación del Proyecto de Distribución y Aplicación de Utilidades.
- e) Aprobación del Presupuesto para el año.
- f) Contratación de la firma de Auditoría Externa para el presente período y fijación de sus emolumentos.

Avanzando en el desarrollo y mantenimiento de buenas prácticas del gobierno corporativo para velar por el funcionamiento y efectividad del Consejo de Administración que permiten una supervisión eficaz de las actividades del Grupo Financiero G&TC.

Con el compromiso de mantener los más altos estándares en gobernanza, se contrató a un asesor externo para llevar a cabo la evaluación del desempeño del Consejo de Administración y cinco de sus comités de apoyo que brindaron una perspectiva actualizada de las oportunidades de mejora

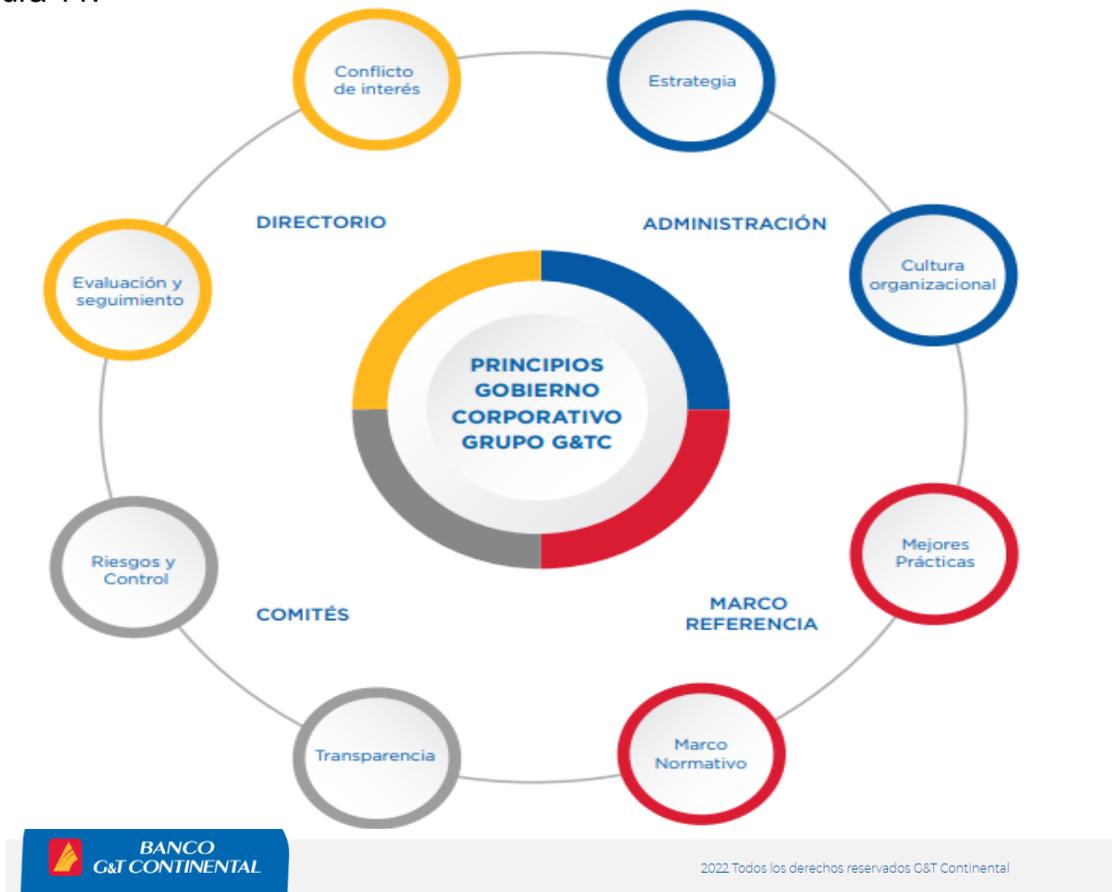
Así como también la ejecución del proyecto de fortalecimiento al marco normativo institucional haciendo especial énfasis en las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo para que provea cada vez más de información clara, oportuna y que garantice la transparencia en la toma de decisiones, que permita alcanzar los objetivos estratégicos.

En línea a los objetivos se llevó a cabo un rediseño del sistema de remuneraciones para la Alta Dirección, adoptando la metodología de administración basada en valor (EVA) cuyas métricas son un indicador que permite monitorear la creación o destrucción de valor para los accionistas.

Además, para asegurar que el sistema de compensación estuviese alineado a la consecución de los objetivos y prioridades de Gobierno corporativo para el 2021 – 2022 se centralizaron en los siguientes ejes:

- a) Directorio
- b) Administración
- c) Comités
- d) Marcos de Referencia

Figura 11.



El EVA es el resultado obtenido, una vez que se han cubierto todos los gastos y satisfecho una rentabilidad mínima esperada por parte de los accionistas.

Prioridades:

- a) Generar valor a largo plazo para los accionistas a través de la medición de EVA .
- b) Robustecer los planes de sucesión.
- c) Implementar estándares definidos al modelo de Gobierno Corporativo.
- d) Asegurar el cumplimiento de las iniciativas estratégicas centrados en la eficiencia, agilidad y transformación digital.

2. Empleados:

Con la finalidad de ser eficaz y garantizar la contratación de personas competentes para el Grupo Financiero G&T Continental, el departamento de Talento Humano establece los lineamientos y estándares de los procesos entre las áreas pertenecientes involucrando dos principales fuentes investigativas que aplica para todos los colaboradores de nuevo ingreso de cada una de las empresas que conforman EL GRUPO:

- a) Endeudamiento: Consiste en verificación del estatus que tiene un colaborador en virtud de ser deudor o codeudor por medio de un contrato lícito de carácter económico con cualquier entidad que venda productos al crédito.
- b) Pariente: Toda persona que de conformidad con el Código Civil de Guatemala y leyes de que no debe tener relación que de vínculo consanguíneo o por afinidad (familiar) con cualquier colaborador de del Grupo Financiero.
- c) La negativa a proporcionar información o brindar información falsa durante el proceso de reclutamiento, será motivo de despido con causa justa.
- d) El postulante deberá cumplir con el perfil del cargo al que esté aplicando, siendo éste: formación académica, experiencia (dependiente del puesto), competencias blandas, competencias técnicas y referencias profesionales y personales (reconocida honorabilidad).

Capacitaciones:

Capacitaciones y charlas con el fin de estar al día en todo lo que se refiere a Cumplimiento, Riesgos, Economía, Tecnología, Ciberseguridad y Política. Adicionalmente, a través de la Universidad Corporativa G&T, se capacitó al 100% de los colaboradores en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, y del Código de Ética.

Comité de Cumplimiento:

El objetivo principal del Comité es definir las actividades para prevenir el Lavado de dinero y prevención del Financiamiento así mismo se ven temas de Cumplimiento Normativo. Conocer el Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo propuesto por el Oficial de Cumplimiento, para todas las entidades que conforman el Grupo Financiero G&T Continental.

Trabajo Social:

G&T Continental cuenta con un área de Trabajo Social, la cual busca impactar y apoyar de forma holística a los colaboradores, brindando apoyo psicoemocional y económico (a través de análisis socioeconómico y sobre casos de calamidad), licencias con y sin goce de salario y acompañamiento en situaciones de vulnerabilidad. De igual manera, se llevaron a cabo talleres del programa GTC Contigo, orientados al crecimiento, la salud física, emocional, psicológica y de desarrollo personal, impactando a más de 2,300 participantes.

Inclusión Laboral:

Las iniciativas internas que brindan la oportunidad a personas con discapacidad para integrarse al mundo laboral, asegurando los ajustes razonables que le permitan a la persona demostrar su talento. De igual manera, se trabajó con la Sección del Trabajador con Discapacidad del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la sensibilización completa del equipo que integró a la primera persona con discapacidad física talla pequeña dentro del Grupo, ampliando así la diversidad de los trabajadores, reforzando de esta manera por la vivencia de una cultura inclusiva.

Código de Ética:

Guía que resalta algunos asuntos claves, e identifica las políticas del Grupo Financiero en el aspecto ético. Expresa por escrito la manera habitual de comportarse de los colaboradores, tanto con respecto al cliente como entre compañeros de trabajo, proveedores, competidores y comunidad en general.

Recontratación:

Para que una persona que laboró anteriormente en una de las empresas del Grupo Financiero G&T Continental, pueda ser tomada en cuenta dentro de alguna de las plazas vacantes, es importante considerar que solo podrá recontratarse cuando la causa de terminación sea renuncia o un despido por reestructuración administrativa, siempre y cuando la persona tenga excelentes referencias laborales las cuales sean comprobables y el candidato sea la mejor opción en términos de formación académica y experiencia laboral.

Todos los postulantes que apliquen a una oportunidad de empleo dentro del Grupo Financiero G&T Continental y que aprueben el proceso de selección, deberán cumplir con los requisitos definidos para proceder a la formalización de su contrato laboral de trabajo y apegarse a lo establecido por la legislación vigente y los requisitos del sector financiero.

3. Clientes:

Grupo Financiero G&T Continental es una institución con más de 75 años en el mercado de liderazgo en Guatemala, que provee productos y servicios con la siguiente segmentación de clientes:

- a) Personas individuales
- b) Empresas pequeñas
- c) Empresas medianas
- d) Empresas grandes
- e) Grupos corporativos nacionales
- f) Grupos corporativos internacionales

Tanto en Guatemala como en otros países de la Región. Actualmente en posición de mercado, con más de 1.5 millones de clientes y más de 5.1 colaboradores. Obsesionados por la eficiencia y agilidad. Ayudamos a alcanzar metas y sueños de nuestros clientes

Los clientes tanto en el área de servicio al cliente como en productos buscan la mejor atención posible por ello de determina que hay diferentes clases de cliente de las cuales se constituyen:

- a) Informado
- b) Impulsivo
- c) Discutidor
- d) Indeciso
- e) Confundido
- f) Silencioso
- g) Negociador
- h) Leal

Cuando se conoce el tipo de cliente Grupo Financiero G&T Continental se compromete a través de sus políticas y acciones a generar un trato equitativo con sus clientes.

El Grupo Financiero G&T Continental tiene procesos elaborados para poder proporcionar una competencia leal. Los precios y montos de cada operación se determinan con base al apetito de riesgo y lo establecido por la Administración y la normativa aplicable.

Adicionalmente se tiene una política de conflicto de interés, en donde se establecen los criterios para fomentar la equidad y transparencia. Se prohíbe la discriminación de clientes por género, creencias, cultura, profesión y cualquier otra índole, excepto cuando se ponga en riesgo la operación del Grupo Financiero, lo cual se notificará de inmediato a la Administración.

Es responsabilidad de todos los colaboradores del Grupo Financiero G&T Continental de fomentar el trato equitativo de los clientes.

- a) Los clientes buscan propuestas integradas de servicios que atiendan sus necesidades básicas.
- b) Persona individual o jurídica que contraigan una operación con el Grupo Financiero.
- c) Operaciones, Financiamiento, acuerdos, contratos y operaciones pasivas.

Clientes por producto:

- a) G&T Conticredit, S.A. Su objetivo principal es emitir y administrar las tarjetas de crédito y operaciones relacionadas con el negocio de las mismas.

- b) GTC Bank Inc: Entre las dos funcionalidades provee productos en dólares a clientes guatemaltecos y Centroamericanos. Realiza las funciones bancarias, atendiendo operaciones fuera de plaza de Guatemala, el cual está autorizado formalmente y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y de Guatemala.
- c) Seguros G&T, S.A. Empresa que se dedica a los seguros de vida o de personas y de daños, siendo sus principales tipos de seguros el de Salud y Hospitalización, Automóviles e Incendio

Cientes por servicios:

- a) Financiera G&T Continental, S.A. Empresa que brinda los servicios de Inversiones, Préstamos, Fideicomisos y Fondos de inversión
- b) GTC Bank Inc. Es uno de los primeros bancos de licencia internacional (Off-Shore) de Guatemala, para atender al cliente corporativo internacional. Brinda todos los servicios de un banco comercial tales como: Depósitos a plazo, Depósitos Monetarios, Ahorros, Préstamos y Cartas de Crédito.
- c) Afianzadora G&T, S.A. Empresa cuya actividad principal consiste en realizar operaciones de seguros de caución siendo la aseguradora líder de este ramo.
- d) El servicio de atención al cliente en agencias, call center y agentes, es el que ofrece un conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que el cliente obtenga resolución de dudas e inconvenientes, un servicio o producto nuevo en el momento y así mismo asegurarse del uso correcto del mismo.

4. Proveedores:

Para el Grupo Financiero G&T Continental, se caracteriza en tener relaciones excelentes y duraderas con todos nuestros grupos de interés, por lo cual siempre se busca transparencia, respeto, confiabilidad, calidad y servicio, tanto con nuestros clientes como con nuestros proveedores y demás personas interesadas.

Por el giro de negocio, se hace necesario la contratación de terceras personas para proveerle productos y servicios; esto con el fin de ser eficientes y dar a los clientes las soluciones financieras que necesitan.

Perfil de los proveedores:

Los proveedores de Grupo Financiero deben demostrar un comportamiento ético y legal coherente, tanto de la empresa como de sus socios, especialmente en temas laborales y legales, cumpliendo con los requisitos de solvencia moral, estabilidad económica, seguridad, tecnología y crecimiento sostenible, lo cual se considera importante en toda negociación. En el Grupo Financiero valoramos en los proveedores la participación activa en la generación de modelos de negociaciones innovadoras, eficientes y la adecuada aplicación de modelos normativos.

- a) Los proveedores no podrán utilizar la marca del Grupo Financiero como forma de autopromoción sin previa autorización.
- b) Se protege toda información confidencial que comparten los proveedores y se exige la confidencialidad de la información del Grupo Financiero.
- c) Se vela por el pago oportuno al proveedor, cumpliendo siempre con las negociaciones pactadas.
- d) Se respeta el cumplimiento de la ley y los principios éticos que deben estar presentes en la relación de negocio.

Proceso de análisis del proveedor:

Se ha diseñado un flujo interno que permita la investigación de una empresa o persona previo a la firma de un contrato. Para cada proveedor, se revisan referencias crediticias para asegurar la continuidad del negocio del proveedor, velar por el cumplimiento de sus obligaciones y reducir el riesgo del Grupo Financiero en cuanto a su exposición con proveedores sin capacidad de pago y liquidez, al igual que cualquier vinculación que tenga en términos de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Las referencias crediticias se obtienen de los siguientes portales:

- a) Pre-Credit
- b) Infornet
- c) Guate-compras
- d) Omisos y Morosos
- e) Búsqueda Google
- f) Otras que el Grupo Financiero designe

Si el proveedor ya se ha contratado previamente, se toma adicionalmente como referencia la experiencia que se tuvo, tanto en cumplimiento como en integridad.

Todo proveedor deberá participar en los procesos de licitación cuando las compras ascienden a más de Q100,000. El proceso de contratación está definido, por lo cual queda prohibida cualquier contratación fuera de este proceso. El Grupo Financiero demanda órdenes de compra de bienes y la firma de contratos para la adquisición de servicios, con el visto bueno emitido por la Gerencia de Cumplimiento, junto con las políticas y trámites internos establecidos. Cuando la cuantía ascienda a medio millón de quetzales o más, los contratos deben de estar amparados por pólizas de fianzas o seguros de caución de cumplimiento por el 20% del contrato, calidad o saldos deudores, que cubran o mitiguen los riesgos presentes en cada caso, extendidas por una compañía aseguradora legalmente constituida en Guatemala en la cual la empresa del Grupo Financiero G&T Continental figure como beneficiario.

En el caso en que la negociación con el proveedor requiera un anticipo este deberá de estar garantizado al 100% con una fianza o seguro de caución de anticipo.

El área de Administración cuenta con un registro de proveedores, en el cual se inscribe a las personas individuales o jurídicas que pretendan establecer relaciones comerciales con la entidad y en la que se consigna toda la información general del proveedor en los formularios IVE-IR01 persona individual o IVE-IR02 persona jurídica.

- a) Carta de autorización para extraer referencias de crédito en el sistema financiero y referencias en INFORNET.
- b) Formulario de inicio de Relación IVE-IR01 (persona individual) o IVEIR02 (persona jurídica).
- c) Fotocopia de documento de identificación.
- d) Número Identificador Tributario (NIT).
- e) Fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.
- f) Fotocopia de patente de empresa.
- g) Solvencia Fiscal.
- h) Documento reportando los beneficiarios finales con participaron mayor al 5%.
- i) Pacto Social vigente.
- j) Representación legal.
- k) Cuenta bancaria registrada en el Grupo Financiero G&T Continental.
- l) Contratos de confidencialidad y no divulgación cuando se entregue información delicada.
- m) Declaración jurada de parentesco con personas vinculadas al Grupo Financiero.
- n) Estados Financieros de los últimos dos años cerrados. En caso sea una persona individual, se requiere Estado Patrimonial y Estados de Cuenta de los últimos tres meses.

En caso el proveedor cuente con un plazo no mayor a dos años en operación, podrá participar en la licitación con la autorización unánime de VPS Apoyo a la Gestión, VPS Riesgos y VPS Cumplimiento

Todo proveedor debe de firmar un contrato de relación con el Grupo Financiero y un contrato de confidencialidad. Adicional, el proveedor debe de informar sobre cualquier subcontratación que deba hacer para cumplir con los productos o servicios que está proveyendo.

Los principales proveedores de G&T, S.A. son Credomatic de Guatemala, S.A. y Visanet de Guatemala, S.A. quien es el procesador y liquidador de tarjetas de crédito y debito para el pago a los establecimientos afiliados. Si la relación comercial con dichos proveedores se viera afectada, la entidad se vería en la necesidad de hacer una fuerte inversión para contratar otro emisor en el manejo de Marca y Plástico. Lo anterior podría afectar severamente la estructura de costos de la entidad. Actualmente, G&T CONTICREDIT, S.A. mantiene una excelente relación con dichos proveedores sin que se hayan suscitado problemas en el pasado. Y posee una muy buena posición contractual que la protege de ésta eventualidad.

Fuente: Política de Relación con proveedores
GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL

Factores Externos:

1. Gobierno:

Un buen sistema de Gobierno es esencial para el correcto funcionamiento del sistema financiero de un país y de su economía en conjunto. Una serie de interrelaciones entre la dirección de la compañía, su Consejo de Administración, sus accionistas y otros grupos de interés social. El gobierno corporativo también proporciona la estructura que permite establecer los objetivos de la compañía, determinando los medios para alcanzarlos y supervisando su cumplimiento. La existencia de un sistema eficaz de gobierno, dentro de cada empresa y en la economía en su conjunto, ayuda a proporcionar el nivel de confianza necesario para el adecuado funcionamiento, ya que establece los órganos adecuados de control, y crea los mecanismos necesarios para que estos se cumplan con la autorización y supervisión de: Constitución Política de Guatemala, Ministerio de Economía, Superintendencia de Bancos, Ministerio de trabajo, Código de Comercio.

Alcance:

El Manual de Gobierno es aplicable a todas las empresas que conforman el Grupo Financiero:

- a) Banco G&T Continental, S.A.
- b) Financiera G&T Continental, S.A.
- c) GTC Bank Inc.
- d) G&T Conticredit, S.A.
- e) Seguros G&T, S.A.
- f) Afianzadora G&T, S.A.
- g) G&T Contivalores, S.A.
- h) Casa de Bolsa G&T Continental, S.A.
- i) Asesoría en Valores, S.A.

La Constitución Política de Guatemala, ley de Bancos y Grupos Financieros establecen:

- a) Que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la canalización del ahorro hacia la inversión contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías, debe ser capaz de insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales.
- b) Que en la actualidad los bancos del sistema precisan de una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y de prestar mejores servicios a sus usuarios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales.
- c) Excepciones: Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.
- d) Régimen legal: Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable.

Acuerdos establecidos en relación al Código de Comercio vigente:

- a) Los bancos, financieras, generales de depósito, bolsa de valores, y demás entidades, se registrarán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone el Código de comercio, en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales. La autorización para constituirse y operar se registrará por las leyes especiales aplicables a cada caso.

- a) Reserva Legal De acuerdo con los artículos 36 y 37 del Código de Comercio de Guatemala, toda sociedad deberá separar anualmente como mínimo el cinco por ciento (5%) de la ganancia neta contable de cada ejercicio para formar la reserva legal. Esta no podrá ser distribuida en forma alguna entre los accionistas sino hasta la liquidación de la sociedad. Sin embargo, podrá capitalizarse cuando exceda del quince por ciento (15%) del capital pagado al cierre del ejercicio inmediato anterior, sin perjuicio de seguir reservando el cinco por ciento (5%) anual mencionado anteriormente. La Compañía contabiliza en el año corriente el 5% de la ganancia neta del año anterior.

- b) Suspensión Provisional de la Ley de Tarjeta de Crédito El 31 de marzo de 2016 la Corte de Constitucionalidad decretó la suspensión provisional del Decreto Número 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala, "Ley de Tarjeta de Crédito". Por la forma en que se resuelve, se mantiene la vigencia temporal, mientras se dicta sentencia en estos asuntos, del artículo No.757 del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio de Guatemala. Esta suspensión se publicó el 6 de abril de 2016 y a la fecha aún sigue pendiente de sentencia; por lo que la Compañía como emisora de tarjetas de crédito estará sujeta a la sentencia final que emita la Corte de Constitucionalidad sobre esta regulación.

El Grupo Financiero G&T Continental cuenta con las siguientes prácticas en base a las normativas a evaluar, las políticas y procedimientos, solicitados por la Súper Intendencia de Bancos, así como la ley de Bancos y Grupos financieros para asegurarse que cuenten con procesos integrales, a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones, operaciones y contingentes de administración de riesgo conforme a los acuerdos:

- a) Consejo de Administración/Junta Directiva integrado por miembros independientes de la administración, de reconocida experiencia y prestigio, con un reglamento establecido para el cumplimiento de su gestión.
- b) Establecimiento de valores y principios éticos que rigen el actuar de cada uno de los participantes.
- c) Participación de los miembros del Consejo de Administración y Comités de Apoyo en órganos de control.
- d) Líneas claras de autoridad y responsabilidad a todos los niveles de la organización.
- e) Estructura adecuada para el cumplimiento de la estrategia del Grupo Financiero.
- f) Independencia de la Auditoría Interna, con reporte directo al Consejo de Administración/ Junta Directiva.
- g) Fortalecimiento de las áreas de control, con reportes directos al Consejo de Administración/ Junta Directiva.
- h) Estructura y procedimientos claros para una adecuada gestión de las tres líneas de defensa.
- i) Mecanismos formales para la medición y monitoreo a los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo, así como del desempeño gerencial.
- j) Sistema de Control Interno que comprende el conjunto de métodos y procedimientos que proporcionan un grado de seguridad razonable en relación a la fiabilidad de la información financiera, las operaciones y el cumplimiento a la normativa.

- k) Supervisión consolidada y transfronteriza, ejercida por el ente supervisor guatemalteco y supervisión local por cada uno de los entes supervisores de la región centroamericana, en donde el Grupo Financiero tiene presencia física o a través de su off-shore.
- l) Calificación internacional para Banco y varias de las empresas que conforman el Grupo Financiero, por empresas especializadas y de reconocido prestigio internacional.
- m) Auditoría externa a nivel local e internacional, bajo Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de Información Financiera.
- n) Divulgación de información para mantener un adecuado nivel informativo con los accionistas, inversionistas y mercado en general, que permita garantizar transparencia de la información.
- o) Responsabilidad Social Empresarial.

Grupo Financiero G&T Continental cuenta con una serie de políticas internas y controles para garantizar un Gobierno sólido y transparente. Dentro de las principales se encuentran:

- a) Política de Conflicto de Interés.
- b) Política de Evaluación de Calidades de los Miembros del Consejo de Administración y Alta Dirección.
- c) Política de Remuneración de los Miembros del Consejo de Administración.
- d) Reglamento Interno del Consejo de Administración
- e) Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas.
- f) Política de Relación con Proveedores.
- g) Política de Relación Equitativa de Clientes.
- h) Política de Descripción de Puesto y Selección de la Alta Dirección
- i) Política de Plan de Sucesión de la Alta Dirección.
- j) Política de Remuneración y Evaluación del Desempeño.
- k) Marco Normativo Institucional.
- l) Código de Ética.
- m) Política de Dividendos.
- n) Política de Sucesión del Consejo de Administración.

2. Economía:

Desarrollar e implementar estrategias financieras que permitan mantener y crear el valor del Grupo Financiero, utilizando eficientemente los recursos para alcanzar las metas de la organización.

Este objetivo se alcanza mediante la administración eficiente de las finanzas del Grupo, a través de una correcta gestión en la planeación financiera y manejo presupuestario, contabilidad, tesorería, manejo de inversiones, al igual que de la posición cambiaria.

Implementando estrategias que no sólo se limitan a definir y controlar los principales indicadores financieros, manteniéndose siempre dentro de los parámetros internacionales y regulaciones legales, sino que también permiten evaluar y desarrollar alternativas de financiamiento a largo plazo, diseñando instrumentos o valores financieros para diversificar las fuentes de financiamiento. Logrando así, una atractiva relación coste/beneficio en la utilización de recursos, y con ello, alcanzar un alto desempeño en el manejo de la liquidez del Grupo.

Indicadores Financieros: Se mejoro el margen financiero a través de la segmentación de modelo de negocios iniciada hace un año, lo cual permitió consolidar la propuesta hacia la rentabilidad. Asimismo, seguir mejorando la mezcla de pasivos, teniendo actualmente una excelente composición dentro del sistema, que ha permitido tener ahorros sustanciales en el gasto financiero.

Respuesta a los impactos económicos del COVID-19: Adaptación de las disposiciones de la industria financiera, alineado un programa de diferimientos de pago que respondiera a las necesidades de los clientes; así como con un programa de asesoría para atender a los más afectados en la reestructura de sus obligaciones de pago, creando centros de atención especializados.

Fortalecimiento de las reservas de cartera. Fortalecer el Estado Financiero y ahora se cuenta con un mejor escenario para enfrentar los retos del mercado, con un indicador de cobertura de 251%, el más alto de la historia del Banco.

Banco G&T Continental firmó recientemente una operación de deuda subordinada por US\$80 millones con la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial. El objetivo principal de esta alianza es el desarrollo del mercado de activos verdes en Guatemala, ampliar el acceso al financiamiento para pequeñas y medianas empresas, así como ofrecer viviendas accesibles para familias guatemaltecas.

La operación ofrece una combinación de financiamiento y asistencia técnica para los grupos objetivos del banco, lo cual consolida su estrategia de posicionamiento y es coherente con su programa anual de responsabilidad social empresarial, al promover el desarrollo de empresas y proyectos de gran impacto social.

A través de esta alianza y del crédito por US\$ 80 millones, se busca promover créditos hipotecarios con enfoque sostenible y climáticamente inteligentes, a su vez, financiar el desarrollo de pymes y empresas con una visión de Responsabilidad Social Empresarial, así como también proyectos con impacto ambiental para financiamiento particular personal enfocados en contribuir con mejorar el nivel de calidad de vida de las personas.

Las pymes representan el 40 por ciento del PIB de Guatemala y el 77 por ciento del empleo, la brecha de financiamiento para este segmento se estima en US\$15.000 millones, según el Banco Mundial. El financiamiento de IFC tiene un fuerte enfoque en impulsar la estrategia del Banco G&T Continental para ampliar el acceso al crédito para pymes y ayudarlas a seguir siendo competitivas. De la misma manera, apunta a aumentar los préstamos de vivienda para hogares de ingresos bajos y medios, abordando la baja tasa de penetración hipotecaria del país, del 1.8 por ciento, muy baja en comparación con otros países de América Latina.

Figura. 12.

ÁREA	INDICADOR (a)	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
LIQUIDEZ	LIQUIDEZ INMEDIATA DEL GRUPO FINANCIERO (LI)	$LI = \frac{9,290,307,358 \text{ (b)}}{3,343,425,615 \text{ (c) (d)} + 49,482,424,447 \text{ (d)} + 1,790,954,272 \text{ (d)} + 112,369,514 \text{ (e)}} = 16.98\%$	Representa la proporción de recursos de inmediata disponibilidad con que el grupo financiero cuenta para atender las obligaciones de las entidades que conforman el grupo.
	LIQUIDEZ MEDIATA DEL GRUPO FINANCIERO (LM)	$LM = \frac{9,290,307,358 \text{ (b)} + 25,275,365,881 \text{ (f)}}{3,343,425,615 \text{ (c) (d)} + 49,482,424,447 \text{ (d)} + 1,790,954,272 \text{ (d)} + 112,369,514 \text{ (e)} + 861,974,092}$	Representa la proporción de recursos de inmediata disponibilidad e inversiones de fácil realización con que el grupo financiero cuenta para atender las obligaciones y otras acreedorías del grupo.
SOLVENCIA	PATRIMONIO CONSOLIDADO CON RELACIÓN A ACTIVOS (PA)	$PA = \frac{6,332,354,421}{64,504,711,966} = 9.82\%$	Representa la proporción del activo del grupo financiero que se encuentra financiado con el patrimonio consolidado del grupo.
	PATRIMONIO CONSOLIDADO CON RELACIÓN A LAS CAPTACIONES Y OBLIGACIONES DERIVADAS DE SEGUROS (PCA)	$PCA = \frac{6,332,354,421}{49,482,424,447 \text{ (d)} + 1,790,954,272 \text{ (d)} + 772,295,625 - 0} = 12.17\%$	Representa la proporción de las obligaciones depositarias, obligaciones financieras y reservas técnicas del grupo financiero que se encuentran respaldadas con el patrimonio del grupo.
RENTABILIDAD	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO CONSOLIDADO (ROE*)	$ROE = \frac{1,178,892,669 \text{ (g)}}{6,688,948,618 \text{ (h)}} = 17.62\%$	Representa la tasa de rendimiento anual generada por el patrimonio del grupo financiero.
	RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS CONSOLIDADOS (ROA**)	$ROA = \frac{1,178,892,669 \text{ (g)}}{63,812,051,572 \text{ (i)}} = 1.85\%$	Representa la tasa de rendimiento anual generada por el total del activo del grupo financiero.
CALIDAD DE ACTIVOS	CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDA CONSOLIDADA CON RELACIÓN A CARTERA BRUTA CONSOLIDADA (CVC)	$CVC = \frac{318,706,403}{27,936,120,619 \text{ (b)}} = 1.14\%$	Representa la proporción de la cartera de créditos que se encuentra vencida del grupo financiero.
	COBERTURA DE CARTERA DE CRÉDITOS CONSOLIDADA EN RIESGO (CCR)	$CCR = \frac{1,072,734,515}{318,706,403} = 336.59\%$	Representa la proporción de la cartera de créditos vencida que está cubierta con provisiones.

La imagen representa indicadores financieros y económicos de Grupo Financiero G&T Continental, resultados actualizados durante el último mes cursado, Abril 2022.

Fuente: <https://www.gtc.com.gt/>

3. Geografía:

Grupo Financiero G&T Continental tiene a disposición una amplia red que cuenta con 203 agencias, 92 puntos de servicios, 1734 agentes autorizados ubicadas y diseñadas estratégicamente para realizar operaciones bancarias a través de un equipo de colaboradores capacitados y comprometidos en brindarte soluciones financieras de acuerdo a las necesidades del cliente.

Figura 13.



Puntos de servicio ubicados en cada unos de los departamentos del país.

Fuente: <https://www.deguate.com.gt/guatemala/financieros/bancos/bancogyt>.

4. Demografía:

La población actual de Guatemala según Censo elaborado por INE es de 18 647 159 habitantes, de los cuales el 40.8% está entre los 0 y 14 años, el 55.5% está entre los 15 y 64 años y el 3.6% de los 65 en adelante.

G&T Continental es un Grupo Financiero de origen guatemalteco que posee US\$.4,899 millones de dólares en activos, más de 1.7 millones de clientes y usuarios, 4,000 puntos de servicio, conformada por agencias, autobancos, agentes G&T Continental y cajeros automáticos. Cuenta con presencia en el mercado de EE. UU., El Salvador, Costa Rica y Panamá además de Guatemala y cuenta con más de 6.000 empleados.

Por su solidez y trayectoria de más 60 años en el mercado, Grupo Financiero G&T Continental reafirma su posición vanguardista y su liderazgo en el país. Actualmente, es reconocido por abrir brecha en la creación de productos y servicios innovadores, así como en profundizar y dar respuesta a las necesidades de su cliente. Su compromiso, de acompañando en todas las etapas de la vida se traduce en tres pilares: Ser un grupo humano, ágil y confiable. Los clientes de Grupo Financiero G&T Continental están distribuidos en cada uno de los departamentos de Guatemala a nivel país se tienen cobertura con agencias, puntos de servicios y agentes los cuales están abiertas a disposición del cliente en sus diferentes horarios adecuando para que puedan hacer uso del servicio a su conveniencia.

Siendo un banco más inclusivo, más abierto, más flexible. En sentido, de ubicaciones, productos y servicios se innovan de manera permanente, generando alianzas con socios comerciales, instituciones y organizaciones comprometidas, para que la diferenciación del mercado sea seria, reconocida y ejemplar.

5. Tecnología Industrial:

Los clientes buscan la innovación permanente en servicios financieros, incluyendo opciones remotas y productos digitales amigables. Esta demanda se ha convertido en un compromiso y reto para G&T Continental de impulsar cada día su transformación digital y actualizar la oferta para facilitar la vida de los guatemaltecos.

El desarrollo de nuevas tecnologías que permiten el análisis masivo de datos (big data), la inteligencia artificial (IA), la tecnología de registro descentralizado (blockchain) y la computación en la nube (cloud computing) empiezan a configurar una nueva tecnología bancaria. Su implantación, adopción y uso tiene la capacidad de informar, gestionar, operar y alertar.

DATAPRO Inc., empresa líder del mercado de Sistemas de Core Bancario en las Américas, felicita a la directiva, accionistas y administración general del Banco G&T Continental por la exitosa puesta en producción y propuestas de sistemas e-IBS® Core Bancario de DATAPRO Inc., en modalidad de "SaaS", el cual permitirá mantener, resguardar, ordenar e incrementar la gama de servicios financieros que la institución ofrece a los clientes y, al mismo tiempo, inaugurar la ruta del camino digital, de las instituciones financieras combinando las funciones empresariales más complejas y flexibles con una arquitectura escalable y moderna.

Las circunstancias especiales del período 2020 impulsaron acelerar algunos proyectos como la agenda de transformación digital, lo cual permitió anticiparse por los efectos de la pandemia para ofrecer al cliente soluciones remotas más ágiles. En este contexto, se lanza al mercado nuevos productos digitales como GTCAPP Empresas y la Cuenta Digital, opciones más seguras y versátiles.

Desde el inicio de la pandemia la corporación entendió la exigencia de digitalizarse y lanzó la aplicación GTCAPP Empresas diseñada para que el empresario maneje su negocio desde la palma de su mano. Además, puso a disposición de sus clientes la primera cuenta monetaria 100% digital, brindando una respuesta a la necesidad de soluciones remotas y medios alternativos.

Se ha promovido a los clientes el uso de medios alternos para las gestiones financieras que facilitan la incursión al mundo digital, de allí que, se realizó la inauguración de dos agencias digitales en Guatemala -Plaza Futeca en zona 14 y Spazio en zona 16- diseñadas para mejorar la experiencia del cliente, gestionar productos digitales y facilitar su enrolamiento digital, a través de herramientas como pantallas touchless, tutoriales para conocer los productos electrónicos como la Banca Electrónica, GTC App o GTC Empresa, así como asesores.

En 2021, G&T Continental presentó un portafolio innovador de medios de pago, con productos adaptados a las tendencias del mercado financiero, como son las opciones digitales y la tecnología sin contacto. Incluye nuevos mecanismos de pago, como la billetera electrónica GTC Pay; pago a través de relojes inteligentes; wearables y novedosos portales web para canjear puntos o millas, así como GTC Mall, un nuevo mall virtual.

- a) GTC Pay, es una billetera electrónica que, a través de una aplicación, permite pagar en comercios desde el celular, e incluye en un solo sitio todas las tarjetas de crédito y débito. Esto significa que, los clientes ahora pueden realizar pagos de forma fácil y segura, así como administrar sus tarjetas y las compras que realice, de una forma 100% segura. GTC Pay está disponible para celulares Android.
- b) Los relojes inteligentes “Smart watch”, de marca Garmin y FitBit, son una opción de pago novedosa en el mercado, que permite enrolar todas las tarjetas de crédito G&T Continental del usuario, así como hacer pagos rápidos y seguros con solo activar el reloj.

- c) GTC Mall, una opción de e-commerce para tarjetahabientes de crédito, que opera como portal exclusivo, a través del cual se pueden canjear puntos, hacer compras en un mall virtual y aprovechar ofertas exclusivas. Sumado a ello, habilitó sus plataformas para canjear puntos y millas de forma virtual, mejorando así sus programas de lealtad y de viajes como GTC Rewards y Travel, los cuales nunca vencen.

- d) Los ya conocidos Wearables, una alternativa al plástico tradicional, que incluye pulseras y stickers que permiten pagar de una manera fácil y segura, sin tener a la mano la tarjeta de crédito.

CADENA DE VALOR

Actividades de Soporte	<p>Infraestructura: El financiamiento de Grupo Financiero G&T Continental, proviene por las entidades que lo conforman: Banco G&T Continental, S.A., Financiera G&T Continental, S.A., GTC Bank Inc., G&T Conticredit, S.A., Casa de Bolsa G&T Continental, S.A., G&T Contivalores, S.A., Asesoría en Valores, S.A., Seguros G&T, S.A. y Afianzadora G&T. Cada una de las empresas que lo conforman tiene una estrategia y función definida para la valuación de presupuestos estas intervenidas por accionistas, inversionistas y mercado en general, que permita garantizar transparencia de la información, a través de una correcta gestión en la planeación financiera y manejo presupuestario, contabilidad, tesorería, manejo de inversiones, al igual que de la posición cambiaria.</p>					Margen
	<p>Gestión de Recursos Humanos: El postulante deberá cumplir con el perfil del cargo al que esté aplicando, siendo éstos: formación académica, experiencia laboral, competencias blandas, competencias técnicas y referencias profesionales y personales (reconocida honorabilidad). Los cuales tienen remuneración aplicable y dependiente al puesto. Retar y potenciar personas, que ayuden a generar los cambios para alcanzar los resultados deseados por el Grupo Financiero a través de una cultura de confianza y colaboración a través del aprendizaje de las capacitaciones obtenidas.</p>					
	<p>Desarrollo De Tecnología: Diseñar y dirigir la estrategia de la transformación digital de Grupo Financiero G&T Continental, asegurando generar valor e impactar positivamente en el negocio a través de la digitalización de productos, servicios y procesos; así como el planteamiento de modelos de business y data analytics que apoyen a la toma de decisiones para incrementar la eficiencia, productividad, experiencia de servicio y resultados económicos del Grupo Financiero.</p>					
	<p>Compras: En el Grupo Financiero se valora a los proveedores en la participación activa de la generación de modelos de negociaciones innovadoras, eficientes y la adecuada aplicación de modelos normativos. En la Banca y el Negocio Financiero los componentes en el área de publicidad, proveedores, servicios y productos se toman en cuenta los distintos factores como el ambiente laboral, mejores prácticas de la industria, evaluación de riesgos, tecnología y</p>					
ACTIVIDADES PRIMARIAS						
Logística Interna	Operaciones	Logística Externa	Marketing y Ventas	Servicios Post Ventas	Margen	
<p>a) Todo cliente tiene un proceso de validación crediticia, indicadores de confiabilidad e integridad, esto es aplicable en para poder adquirir y brindar un servicio o producto. b) Contactar con proveedores. c) Control de órdenes, seguimiento a solicitudes</p>	<p><u>Activas:</u> a) Tarjetas de crédito. b) Créditos Simples. c) Microcréditos Créditos d) Hipotecarios para vivienda c) Prestamos</p> <p><u>Pasivas:</u> a) Cuentas de Ahorro b) Cuentas Monetarias c) Inversiones d) Depósitos c) Fondos e) Tarjetas de debito</p>	<p>Distribución: a) Tarjetas de crédito y bebito. b) Chequeras c) Libretas para cuentas de ahorro d) Formularios IVE para toda agencia. e) Traslados monetarios.</p>	<p>a) Anuncios publicitarios en radio, televisión, vallas publicitarias. b) Webinar Series GTC c) Utilización de aplicaciones facebook, instagram y twitter. d) Consultorías a empresas y organizaciones. e) Pagina web que cuenta diversa información.</p>	<p>a) Call Center apoyo y seguimientos. c) Resolución de gestiones. d) Consolidación y satisfacción de cliente. c) Ofrecimiento de productos o servicios adicionales.</p>		

Análisis Primarios:

Logística Interna:

Estrategia de planificación y desarrollo de las actividades de sistemas de Control Interno que comprende el conjunto de métodos y procedimientos que proporcionan un grado de seguridad razonable para con la entidad por medio de la valuación de clientes en relación a la fiabilidad de la información financiera, las operaciones y el cumplimiento a la normativa. Auditoría Interna (operativas y de tecnología de la información), en las distintas unidades que conforman el Grupo Financiero G&T Continental, de acuerdo al MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO a políticas y procedimientos internos, así como normativa local y regional vigente, y/o estándares internacionales de mejores prácticas bancarias, para la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, ambiente de control interno y gobierno corporativo, con la finalidad de garantizar los objetivos estratégicos definidos por el Consejo de Administración y Alta Gerencia. Velar por el adecuado funcionamiento de los órganos de control del Grupo Financiero: Auditoría, Riesgos, Cumplimiento y Gobierno Corporativo.

Operaciones:

Las operaciones se clasifican por dos tipos:

1. Activas: Son aquellas en las que se concede financiación. Por lo tanto, se dan cuando el banco presta dinero a sus clientes a través de:
 - a) Préstamos. Cantidad de dinero brindado a un cliente, bien sea particular o empresa, el cual debe devolver, junto con los intereses, en un plazo determinado de tiempo.
 - b) Créditos / Tarjetas de Crédito: el banco no entrega dinero a su cliente sino que le abre una cuenta corriente, o brinda una tarjeta de la que el cliente puede disponer de fondos que no tiene hasta determinado límite y el cliente paga el monto consumido e intereses por el dinero dispuesto.

- c) Leasing: o arrendamiento financiero, permite al cliente adquirir bienes de activo no corriente mediante un contrato de alquiler en el que el proveedor compra exactamente lo que el cliente necesita y lo pone a su disposición a cambio de pagos periódicos.
2. Pasivas: Son aquellas operaciones en las que los clientes depositan su dinero en el banco en cuentas corrientes o para inversión. Es decir, aquellas operaciones en las que son los clientes los que entregan su dinero al banco. Al recibir fondos de los clientes, el banco se sitúa en la posición de acreedor. De manera que tiene que devolverle el dinero en los plazos acordados en los contratos que se formalicen.
- a) Cuentas Monetarias: Son depósitos en los que los clientes ingresan y retiran el dinero que en ellos depositan.
 - b) Cuentas de ahorro. En ellas, los clientes depositan los fondos que no van a utilizar durante un tiempo a cambio de un tipo de interés mayor al de una cuenta de crédito.
 - c) Depósitos a plazo fijo. El cliente entrega un dinero que se compromete a tener depositado hasta el término del plazo, por lo que recibe unos intereses mayores. Sin embargo, si necesita disponer antes del dinero puede tener una importante penalización.
 - d) Depósitos a plazo fijo: el cliente entrega un dinero que no puede retirar hasta el término del plazo y recibe unos intereses mayores.
 - e) Otros pasivos como emisión de obligaciones, cartas de crédito u otros.

Logística Externa:

Se realiza la distribución de las tarjetas de débito y crédito hacia cada una de las agencias a las cuales son entregadas después de ser solicitada por el cliente, entrega de formularios IVE los cuales deben ser llenados por el cliente ante cualquier solicitud y trámite que realicen. Auditoría externa a nivel local e internacional, bajo Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de Información Financiera, ejercer su compromiso de lealtad hacia el Grupo, guiando su comportamiento de acuerdo con principios éticos de conducción de negocios y respetando los compromisos con partes interesadas internas y externas.

Marketing y Ventas:

Realización de vallas y pancartas a nivel nacional de manera en que cubra todas las regiones del país, anuncios publicitarios utilizando el marketing digital ya que sigue superando los métodos de marketing tradicionales han comenzado a dirigirse a una audiencia más específica a través de sus plataformas y redes sociales, como parte de su proceso de transformación digital, G&T Continental lanza Webinar Series GTC iniciando con conferencias informativas, consultoría y asesoría personalizada.

Servicios Post Ventas:

La experiencia del cliente es importante para cualquier negocio y por eso es importante ofrecer el mejor servicio al cliente en todo momento. Esto permitirá a los clientes solucionar sus problemas de forma rápida y conseguir establecer relaciones de confianza más sólidas. Se cuenta con un Contact Center que tiene con las mejores técnicas para brindar servicios de atención al cliente de calidad. Con una actitud positiva y buena predisposición. El agente puede tener mayor llegada al cliente y obtener feedback en tiempo real. Es sabido que los clientes prefieren conversar con una persona antes que esperar durante horas al teléfono por una máquina. De esta manera se puede dar una conversación más dinámica y ofrecer una atención más detallada, lo que impactará de forma positiva en la experiencia del cliente.

Actividades de Soporte:

1. Infraestructura:

Anualmente el Consejo de Administración define los objetivos estratégicos para el siguiente año que permitirán cumplir la Visión y Misión del Grupo Financiero. Luego, la Alta Dirección define tareas y equipos, junto con KPI's que se miden semanal, trimestral y anualmente para llegar a los objetivos definidos por el Consejo de Administración. La estructura del Grupo Financiero cuenta con un área especializada en la Planificación Estratégica. Gobierno Corporativo es una serie de interrelaciones entre la dirección, inversionistas de la compañía, su Consejo de Administración, sus accionistas y otros grupos de interés social. El gobierno corporativo también proporciona la estructura que permite establecer los objetivos de la compañía, determinando los medios para alcanzarlos y supervisando su cumplimiento. La existencia de un sistema eficaz de gobierno corporativo, dentro de cada empresa y en la economía en su conjunto, ayuda a proporcionar el nivel de confianza necesario para el adecuado funcionamiento de una economía de mercado, ya que establece los órganos adecuados de control, y crea los mecanismos necesarios para que estos se cumplan.

2. Gestión de Recursos Humanos:

Con la finalidad de ser eficaz y garantizar la contratación de personas competentes para el Grupo Financiero G&T Continental, es necesario establecer los lineamientos y estandarizar un proceso entre las áreas pertenecientes a la Vicepresidencia de Talento Humano de EL GRUPO. El Capital Humano, junto con el Capital Financiero y el Capital Tecnológico; son los pilares que permiten la operación del negocio, convirtiéndolos en recursos estratégicos para alcanzar los objetivos del Grupo Financiero.

3. Desarrollo De Tecnología:

Como un aspecto fundamental del plan estratégico de la organización con el objetivo de posicionar al Grupo Financiero como líder en servicios digitales. Aprobar la asignación adecuada de los recursos del Grupo Financiero en inversiones de infraestructura y desarrollo tecnológico de acuerdo al presupuesto establecido, con el propósito de cumplir las prioridades y objetivos estratégicos de la organización. El VP de Tecnología también participa en el comité de tecnología para la revisión y toma de decisiones críticas relacionadas al uso, adquisición y gestión de la tecnología en el Grupo Financiero, con el objetivo de cumplir con las mejores prácticas de gobierno corporativo y garantizar una implementación apropiada de la estrategia tecnológica.

4. Compras:

Por el giro de negocio, se hace necesario la contratación de terceras personas para proveer productos y servicios; esto con el fin de ser eficientes y dar a los clientes las soluciones financieras que necesitan. Para velar por la transparencia, el área de contacto del proveedor es la responsable de solicitar la documentación correspondiente para poder dar de alta en la lista oficial de proveedores. Esta es quien analiza toda la información y documentación proporcionada por el proveedor para asegurarse que esté completa. Se busca garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los proveedores.

Análisis de Principales Procesos:

1. Planeación:

Consiste en analizar la situación de la organización a través de una correcta gestión en la planeación el desarrollo e implementación de estrategias para definir los objetivos y metas a alcanzar, establecer la estrategia general que permita alcanzar esos objetivos y desarrollar planes de acción. También se provee la estructura a través de la cual los objetivos de la compañía son establecidos, así como los medios para alcanzar dichos objetivos incluyendo el monitoreo de sus cumplimientos, los alcances y porcentajes obtenidos que permiten que el banco siga liderando como uno de los tres mejores bancos en Guatemala, por lo que se estima continuar creciendo.

Al Consejo de Administración le corresponden las atribuciones de organización en la planeación y deberes derivados de su escritura social y de su cargo de conformidad con ese mismo instrumento y especialmente ejercer todos los actos relacionados con la dirección del Grupo Financiero:

- a. Ser responsable de la liquidez y solvencia del banco.
- b. Definir la política financiera y crediticia del banco y controlar su ejecución.
- c. Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.
- d. Velar porque las operaciones activas y contingentes no excedan los límites establecidos en la presente ley.
- e. Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con el banco.

2. Organización:

La estructura organizacional del Grupo Financiero G&T Continental tiene como órgano superior al Consejo de Administración, el cual se apoya por cuatro áreas, las cuales reportan a sus respectivos comités: Auditoría Interna Corporativa, VP Cumplimiento, VP Riesgos, Gobierno Corporativo y Oficial de Cumplimiento.

Dentro de las funciones que le competen al Consejo de Administración, se encuentran:

- a. Convocar a la Asamblea General de Accionistas.
- b. Presentar a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, el Presupuesto Anual, la Memoria, el Balance General, los Estados Financieros, el Proyecto de Distribución de Utilidades y todos los demás documentos que sean necesarios.
- c. Convocar a Asambleas Extraordinarias de Conformidad con la Ley cuando así se requiera.
- d. Acordar los llamamientos para el pago de las acciones suscritas en el monto, modo y tiempo que estime conveniente, fijando un plazo para tal pago.
- e. Ejercer y cumplir dentro de los límites fijados por la Asamblea General de Accionistas las facultades extraordinarias que la misma le confiere y dar cuenta de su gestión en la próxima Asamblea General de Accionistas.
- f. Acordar los reglamentos y políticas del Banco a propuesta de los comités de apoyo para asegurar un adecuado control interno de la operación.
- g. Determinar la estrategia y visión del Grupo Financiero.

3. Dirección:

El objetivo de la dirección es fortalecer las prácticas del Gobierno Corporativo del Grupo Financiero G&T Continental mediante una coordinación con las áreas involucradas, brindando el apoyo a los diferentes comités dentro del Grupo y asegurando una estructura adecuada para el manejo del control cuenta con las siguientes directrices de Gobierno Corporativo.

- a. Consejo de Administración/Junta Directiva integrado por miembros independientes de la administración, de reconocida experiencia y prestigio, con un reglamento establecido para el cumplimiento de su gestión.
- b. Establecimiento de valores y principios éticos que rigen el actuar de cada uno de los participantes en el sistema de Gobierno Corporativo.
- c. Integración de diferentes Comités de apoyo al Consejo de Administración/Junta Directiva y a la Gerencia General con un reglamento que rige su gestión.
- d. Los comités de apoyo son los mecanismos para la gestión integral de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo.
- e. Líneas claras de autoridad y responsabilidad a todos los niveles de la organización.
- f. Estructura adecuada para el cumplimiento de la estrategia del Grupo Financiero.
- g. Independencia de la Auditoría Interna, con reporte directo al Consejo de Administración/Junta Directiva.
- h. Fortalecimiento de las áreas de control, con reportes directos al Consejo de Administración/Junta Directiva.
- i. Estructura y procedimientos claros para una adecuada gestión de las tres líneas de defensa.

4. Control Interno:

El Sistema de Control Interno del Grupo Financiero G&T Continental, comprende el conjunto de métodos y procedimientos que proporcionan un grado de seguridad razonable con relación a la fiabilidad de la información financiera, las operaciones y el cumplimiento a la normativa. El análisis y seguimiento del sistema de control interno se desarrolla por medio de los comités descritos anteriormente, quienes suministran al Consejo de Administración la información, elementos de juicio y propuestas tendientes a garantizar que el sistema de control interno se ajuste a las necesidades prevalentes, de tal manera que le permita realizar adecuadamente sus funciones y cumplir con sus objetivos. El control interno del Grupo se basa en las tres líneas de defensa:

Figura 14.

ALTA GERENCIA		ESTRUCTURA DE GOBIERNO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMTÉS								
1era. Línea de Defensa		2da. Línea de Defensa		3era. Línea de Defensa						
Negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de Comercialización • Banca Persona • Banca Comercial • Banca GTC y Afluente • Mercadeo • Conticredit • Transformación Digital y Data Analytics 	Riesgo Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos Operacionales • Riesgos de Seguridad de la información • Riesgos de Consumo • Riesgos Corporativos • Riesgo Socio ambiental • Riesgos Financieros 	Auditoría						
					Soporte	Soporte y operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Física 			
								Soporte y Operaciones	Cumplimiento y Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención y Cumplimiento • Cumplimiento Normativo • Asesoría Legal Corporativa
				Audidores Externos						
				Reguladores						

Líneas de defensa que muestran el orden y detalle en que se lleva a cabo el control interno de Grupo Financiero G&T Continental.

El objetivo general de la Vicepresidencia de Finanzas es desarrollar e implementar estrategias financieras que permitan mantener y crear el valor del Grupo Financiero, utilizando eficientemente los recursos para alcanzar las metas de la organización. Este objetivo se alcanza mediante la administración eficiente de las finanzas del Grupo, a través de una correcta gestión en la planeación financiera y manejo presupuestario, contabilidad, tesorería, manejo de inversiones, al igual que de la posición cambiaria. Implementando estrategias que no sólo se limitan a definir y controlar los principales indicadores financieros, manteniéndose siempre dentro de los parámetros internacionales y regulaciones legales, sino que también permiten evaluar y desarrollar alternativas de financiamiento a largo plazo, diseñando instrumentos o valores financieros para diversificar las fuentes de financiamiento. Logrando así, una atractiva relación costo/beneficio en la utilización de recursos, y con ello, alcanzar un alto desempeño en el manejo de la liquidez del Grupo.

5. Ventas:

Es un banco comercial que provee productos y servicios a empresas pequeñas, medianas y grandes, con un liderazgo basado en principios y valores. Cuenta con una red de agencias y ATM's en todo el país. En El Salvador también se cuenta con una Casa de Bolsa debidamente organizada y registrada bajo la Ley de Mercado de Valores, la cual está autorizada para la intermediación de compra y venta de títulos valores en el mercado local e internacional. Ha sido autorizada como operador Remoto, lo cual permite negociar en la Bolsa de Valores de Panamá.

6. Servicios:

Es un banco personal y comercial que provee productos y servicios para personas y empresas. Se encuentra certificada ISO 9001:2015 Su función principal es realizar intermediación financiera, que consiste en la captación de dinero o cualquier instrumento representativo del mismo tales como recepción de depósitos, colocación títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

Los servicios ofrecidos el banco G&T Continental se encuentran autorizados en la Ley de Bancos y se pueden resumir en los puntos siguientes:

- a. Recibir depósitos
- b. Realizar transacciones
- c. Conceder préstamos
- d. Mantener cajas de seguridad
- e. Dar asesoramiento financiero
- f. Otros servicios

7. Productos:

Los departamentos encargados de productos en función principal, junto con las otras bancas de negocios del Grupo Financiero, implementar las metodologías y formas de trabajo que permita ser el líder del segmento a través de productos diferenciados y un modelo de asesoría personalizado, promoción comercialización y colocación de los productos a través de tarjetas de crédito, casa de bolsa, seguros G&T, tarjetas de debito. Incrementando la participación de mercados, rentabilización con una estrategia diferenciada.

8. Mercadeo:

Ésta Gerencia tiene como finalidad el desarrollo e implementación de estrategias que ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos y apalancar por medio de ellas la gestión de las áreas de negocio. La finalidad de esta es unificar el negocio por medio de sus canales de comercialización y de los productos de banca persona, enfocándose en el crecimiento sostenible, eficiencia y rentabilidad; así como generando cross selling, así como también la digitalización de productos y servicios y el desarrollo de los canales electrónicos.

9. Sistemas y Tecnología:

Diseñar y dirigir la estrategia de transformación digital y tecnológica del banco, siendo el líder del cambio cultural a través de la implementación de buenas prácticas, metodologías innovadoras para alcanzar la ruta que nos hemos trazado y así lograr ser el Banco líder en eficiencia y agilidad apalancado por la transformación digital. Asimismo, apoyar a la Gerencia General en todo lo relacionado al plan estratégico de las áreas de soporte y operaciones.

10. Contabilidad:

Revisar, diseñar y dirigir las estrategias contables para las áreas de cobros, análisis de créditos mayores y menores, confiabilidad, integridad y oportunidad de los registros contables y los reportes financieros, así como los reportes no financieros enfocados a las empresas que conforman el Grupo Financiero G&T Continental, a través de la disminución del riesgo, del cumplimiento normativo legal vigente y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con la finalidad de lograr los objetivos estratégicos del Grupo Financiero.

11. Logística Interna:

- a. Gestionar y administrar el presupuesto OPEX y CAPEX del Banco buscando eficiencias en cada área.
- b. Implementar y liderar proyectos tecnológicos para aumentar el control, eficiencia y nivel de servicio a los diferentes stakeholders: SAP ARIBA (Compras estratégicas), software para el abastecimiento de insumos a toda la red de agencias del Banco, Software para control de rutas logística, entre otros.
- c. Implementación de la central compras, diseñando procedimientos y políticas para su funcionamiento.
- d. Incrementar el nivel de servicio hacia las agencias Bancarias y las áreas internas a través de la innovación y simplificación de procesos.
- e. Incrementar el nivel de servicio en la logística de distribución de tarjetas de crédito.
- f. Proponer, liderar y ejecutar proyectos de tercerización de operaciones con el fin de incrementar el nivel de servicio y eficientar el OPEX.
- g. Ahorros por más del 15% en negociaciones estratégicas (OPEX Y CAPEX).
- h. Establecer indicadores para la correcta medición y control de los resultados.

12. Logística Externa:

Garantizar que la logística externa se cumpla con los códigos y estándares profesionales aplicables.

- a. Que provean un informe independiente de auditoría, de estados financieros de las empresas que conforman el Grupo Financiero.
- b. Que se realice un análisis razonable del riesgo de que ocurran errores e irregularidades y que éstos tengan un impacto importante en los resultados de la institución.
- c. Que provea los servicios acordados con el Grupo Financiero

- d. Que preste un servicio de alta calidad que procura un mejoramiento continuo.
- e. Que exista una rotación periódica de logística externa, como mínimo cada tres años y que esta rotación incluya al Socio Líder.

13. Otros Procesos Primarios:

Por ser una entidad Bancaria tiene de suma importancia la seguridad es por ello que se crean procesos importantes de resguardo contando con la Vicepresidencia de Riesgo Esta Vicepresidencia es encargada de apoyar y gestionar un modelo de negocio sostenible optimizando la relación riesgo – rentabilidad, basado en una cultura de control. También es responsable de generar confianza en reguladores, acreedores y clientes, implementando mejores prácticas y estándares globales de riesgo. Una de los objetivos clave es fortalecer la cultura de escalamiento y comunicación efectiva de riesgos en toda la organización.

La estructura de gestión de riesgos en el Grupo Financiero G&T Continental abarca los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, seguridad de la información y socio ambiental. Todo ello con una visión integral del riesgo y el aseguramiento de la información, continuando además la estrategia de cultura de gestión de riesgos en la institución. La gestión de riesgos es fortalecida mediante una adecuada gestión de Gobierno Corporativo y un sistema de control interno acorde a las necesidades actuales que le permiten a la institución gestionar niveles de tolerancia previamente definidos para los distintos riesgos.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. Por su solidez y trayectoria contando con 75 años en el mercado, Grupo Financiero G&T Continental reafirma su posición vanguardista y su liderazgo en el país. Actualmente, es reconocido por abrir brecha en la creación de productos y servicios innovadores, así como en profundizar y dar respuesta a las necesidades de su cliente. Su compromiso, de acompañar a los clientes en todas las etapas de tu vida se traduce en tres pilares: Ser un grupo humano, ágil y confiable.
2. Ya sea en salud, asistencia técnica, soporte y asesoría, e incluso en aspectos legales. Cada de las 12 empresas que integran la red de Grupo Financiero G&T Continental está a disposición en cualquier momento y en cualquier lugar en donde él cliente se encuentre a nivel nacional se cuentan con 2,541 puntos de servicio, administración y atención telefónica resolviendo y generando gestiones las 24 horas al día 365 días al año.
3. Con más de 5.1mil colaboradores proactivos, buenas relaciones, trabajo en equipo, la organización buscan el apoyo mutuo, unánime ya que cada una las tareas de la organización van de la mano, esto quiere decir que se necesita que cada uno realice sus tareas lo mejor posible para que conjuntamente se obtengan buenos resultados, como banco por 3 años consecutivos se ha ganado el premio Great Place to Work es una organización que quiere conseguir excelentes resultados de negocio cuidando a las personas que forman parte de la organización se construye trabajando en dos ámbitos: Experiencia del empleado, Políticas y prácticas de gestión: Son las iniciativas que pone en marcha la compañía para promover esa experiencia del empleado como el proceso de promociones, la comunicación interna.

Oportunidades:

1. Facilitar los sistemas tecnológicos ya existentes, esto se toma en cuenta por indicaciones mismas de un 25% de los usuarios que la banca en línea suele ser complicada y difícil de entender, por lo que se puede optar a la creación de un mini manual de si mucho 10 hojas en las que se pueda guiar brevemente y puntualmente indicando cada una de las gestiones y transacciones, en pagos a servicios, transferencias y demás servicios que brinda.
2. Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido ayuda, adelantar a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen 3 aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido, sin embargo en este caso se refiere a la calidad de información por parte de los asesores, información exacta, consolidada, asertiva que sin importar el medio que la obtenga sea la misma, obteniendo credibilidad, siendo eficientes y eficaces en cada una de las oportunidades de apoyo.
3. Con el objetivo de desarrollar soluciones tecnológicas diferenciadas para los clientes a través de alianzas estratégicas con las empresas de la industria fintech del país, Grupo Financiero G&T Continental confirmó recientemente su adhesión a la Asociación Fintech de Guatemala.

Como parte de este ecosistema, la afiliación le permitirá estrechar vínculos de colaboración con las empresas que actualmente están liderando el mercado de soluciones tecnológicas financieras. A través de Fintech de Guatemala las entidades financieras podrán participar en iniciativas que promueven el crecimiento del sector, a través de espacios de diálogo con entidades públicas, proyectos de atracción de inversiones a nivel internacional y fomento de la inclusión financiera por medio de tecnologías y modelos de negocios disruptivos

Debilidades:

1. Para dar respuesta a las gestiones e investigaciones, se depende de tiempo el cual está estipulado de 3 a 5 días hábiles lo que exonera 2 días que son sábado y domingo, con regularidad este tiempo se cumple sin embargo no hay manera de agilizarlo aunque los clientes se encuentren muy molestos, así mismo algunos demoran 5 días más de los días estipulados por lo que convierte un total de 10 días, el tiempo adicional que demorara, no se puede dar mayor explicación a los clientes ya que no se tiene conocimiento de la demora ya que se trabaja en equipos muy dependientes de otros en estas ocasiones se confirma en cada departamento y no se tiene conocimiento de la tardanza, lo que causa grandes molestias al cliente.
2. Las no alertas y notificaciones anticipadas de los cambios realizados. Las políticas cambian independientemente de los contratos que los clientes firmen, por lo que esta descrito en el mismo que está sujeto a cambios, el inconveniente esta que lo notifiquen cuando al cliente ha tenido repercusiones por dichos cambios, y se enteran hasta el momento que se comunican para confirmar a que se deben los cambios que pueden observar en su aplicaciones estos pueden ir desde cobros, débitos por pagos pendientes, modificaciones de las tasas de interés, cobros por utilizar de mas o de menos los servicios o productos, esto genera grandes molestias de cada 50 clientes se presentan de 5 a 10 clientes confirmando los cambios puede ser que no lo noten cuando el cambio es reciente, así mismo incomodidades para los empleados ya que son los interactúan con los mismos.

3. Procesos de capacitaciones demasiado rápidas al personal contando con 162 agencias, quienes son los que interactúan con el cliente y los que proporcionan en un 100% el servicio al cliente, no todo el personal maneja la información correcta y apoya verdaderamente a resolver, mitigar, tranquilizar con respuestas asertivas, sin embargo estas capacitaciones no siempre se dan de la mejor manera por falta de información que tienen las personas y repercuten a la creación de gestiones de queja en un 15% a 20% de clientes inconformes al día.

Amenazas:

1. La tasa de fraudes de tarjetas de crédito y débito, usuarios de banca en línea subió 44% en 2019 y llegó a su máximo histórico. Según cifras de la Subsecretaría de Prevención del Delito, esta es la mayor alza en tres años. En número de casos, el alza fue de 45%, hasta 87.908, es decir, 27.160 más que el ejercicio previo, se identifica el nivel de madurez e implementación del marco de trabajo de ciberseguridad, controlan los ataques de ciberseguridad con el fin de medir el conocimiento de los usuarios internos ante este tipo de amenazas. Se mitigan 78 vulnerabilidades críticas y altas detectadas por el programa de ciberseguridad institucional.
2. El Riesgo Operacional incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones del recurso humano de 162 agencias, 80 puntos de servicio y 1513 agentes, los colaboradores y los sistemas con los que se realizan los procesos, adaptados en la tecnología, la infraestructura, de información de gestión, de los modelos utilizados, o por la ocurrencia de acontecimientos externos como el error humano cada proceso tiene como base la digitalización en los cuales se comenten diversidad de errores por lo que a nivel institucional se tiene un 49.5% de eficiencia operativa, lo que causa incertidumbre y molestias para con los clientes y son quienes mantienen el status del Grupo Financiero.

3. Se lleva 3 años de un descenso en los tipos de interés como lo fue en el mes de enero del presente año 2022 se confirmó el descenso de las tasas de interés en las cuentas de ahorro con igual o mayores requerimientos de capital (junto a otras regulaciones) han dejado atrás los años dorados de un sector fundamental para la economía. Si la banca tiene problemas serios, éstos pueden repercutir en la economía real de forma determinante. Son pocas o casi ninguna las crisis que no han tenido un componente financiero. La salud del sector es clave para que el crédito siga apoyando a la economía real y por ello los expertos ven las amenazas a las que se enfrenta la banca en los próximos meses y años.

PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. En G&T Continental a inicios del año 2015 que se volvió más común la utilización de tarjetas ya sea de débito o de crédito como es de facilidad para el 95% población también se ha vuelto muy común que las personas realicen sus pagos con tarjetas y en varios establecimientos no pidan identificación por lo que las personas pueden realizar compras con tarjeta inclusive sin que les pertenezca ya que dejó de ser indispensable el documento de identificación al momento de pagar el área de Riesgo Operativo reporta gastos generados por robo, extravío y clonaciones que se han extendido hasta Q.4,059,360.03.
2. En Grupo Financiero G&T los inconvenientes y altercados que se tienen con el área de cajeros 5B ya en un mas del 75% de los cuentahabientes, tiempos de espera en respuesta y resolución de los casos de cajeros que no dispensan la cantidad exacta que los clientes solicitan, o bien no dispensan el monto total estos pueden ser de Q100.00 hasta Q2,000.00, actualmente se procede a realizar una gestión que demora de 3 a 5 días hábiles, debido a que no existe una plataforma, sistema, equipo con el que se tenga acceso al área de registros en cajeros, por ello se realiza la investigación con el departamento de operaciones y cajeros 5B.

3. En Grupo Financiero G&T continental falta inducción y compromiso para con Financiero G&T es de 80% ya que son la fuente en donde se les deben de indicar a los clientes todos los por mayores y menores de la cuenta que desean apertura, ya que por la falta de información surgen un 65% de inconformidades que no son solventadas en el área donde les debieron dar la información. La atención al cliente juega un papel fundamental para lograr posicionarse en la preferencia del sector financiero. Además por tratarse del manejo de los bienes de una persona, los clientes suelen ser más vulnerables al momento de no recibir una atención adecuada o presentar alguna queja.

4. En G&T Continental a partir del año 2020 se dio la situación en la que nos enfrentamos la población guatemalteca de aproximadamente de 17.613.000 personas, con la pandemia de COVID en temas bancarios como lo es en Grupo Financiero G&T esto restringió muchas cosas entre ellas en no poder salir de nuestras casas por ello incrementaron las gestiones a realizarse en medios digitales como lo es la plataforma la cual se ven obligados a utilizarla en gran parte los adultos mayores a los cuales se les dificulta el memorizarse el usuario y contraseña de su banca en línea.

5. En Grupo Financiero G&T no se reciben comunicación e información de quejas y seguimiento alguno de gestiones del 96% de clientes descontentos por cobros por cheque rechazado de Q150.00 c/u, retiro de cajero de la 6ta transacción con comisión de Q5.00, cobro de alerta de Q15.00 mensuales. Por cada queja recibida, se tiene otros 26% clientes con problemas, 6% de los cuales los tienen serios. Las quejas son una fuente de ideas de mejora, por lo que es importante tener un sistema de manejo de recolección y análisis de los datos de las quejas, para traducirlas en mejoras.

6. Consumo duplicado en los pagos con POS y los débitos que genera el sistema, cuando la problemática se debe investigar en Grupo Financiero G&T, los inconvenientes que los clientes tienen en este tiempo con las tarjetas es de 70% ya muchas de las tarjetas presentan errores en el chip y no permite la lectura, en el mes de noviembre del presente año 2022 se ha tenido un lote completo de tarjetas con fallo de las cuales se percato hasta que los clientes se comunicaron, de tal error los clientes son afectados, contando con la TD y sin poderle dar uso en pagos en línea y POS, las transacciones pueden ser de Q1.00 hasta 10,000.00 por consumo diario.

7. Los cobros fraudulentos incrementan cada vez más en Grupo Financiero G&T, por cobros en empresas de Estados Unidos, por lo que en un 60% el banco les paga ese porcentaje a los cuentahabientes para que solucionarles tal inconveniente. El caso más común de queja en un banco es el reclamo de fraudes y representan transacciones hasta de Q25,000.00 con una única transacción, o varias en caso de ser tarjeta de crédito y con tarjeta de debito hasta Q20,000.00 una de las principales razones de inconformidad de los clientes, en primera instancia porque genera pérdida de confianza en la institución y luego porque siempre espera una resolución favorable en el menor tiempo posible.

8. En Grupo Financiero G&T a medida que fue incrementando el uso de la banca en línea, realizando transferencias por un monto autorizado al día Q.20,000.00 ó \$2,500.00 de tal forma incrementaron las demandas de los clientes en un 95% por lo que no se tienen suficientes transacciones y limite, para que los clientes puedan realizar sus transacciones desde la banca en línea lo cual les genera inconvenientes dirigirse a una agencia ya que no desean presentarse a una.

9. Las agregaciones a seguros, en Grupo Financiero G&T cuenta con diferentes seguros con costo desde Q10.00 hasta Q150.00 que en un 55% los cuales los empleados de las agencias los agregan de manera automática lo que provoca reclamos por débitos en la cuenta. Es una manifestación en dinero, donde una persona física o jurídica se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

10. La lentitud de los sistemas de Grupo Financiero G&T, esto genera demora en las operaciones que se tienen en general ya que un 99.9% de operaciones y consultas son monetarias desde Q5.00 hasta la cantidad más alta Q50,000.00 o mas, estos procesos son grabados en los sistemas, estos recaudan la información, el inconveniente que estos provocan con los fallos de proceso y resolución, ya que se busca la agilidad y buen servicio. Los componentes del riesgo operacional se interrelacionan creando un efecto en cadena que desemboca en fraudes internos y externos, fallos en los sistemas y procesos y malas prácticas de negocio, que pueden generar importantes pérdidas a una institución e inclusive provocar la quiebra, sino se detectan a tiempo y se establecen los controles necesarios para mitigarlos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Grupo Financiero G&T Continental en 2019, se emitieron 12.000 nuevas tarjetas de crédito y débito al día. Se presentó un alejamiento masivo de las transacciones en efectivo durante la pandemia de COVID-19, el 42% de los adultos utiliza pagos digitales en comercios, y el 11% ha adoptado recientemente un formato de pagos en el marco de la COVID-19, para el 95% de la población se volvió muy común realizar sus pagos con tarjetas en establecimientos y compras en línea, por lo que lo que dejó de ser indispensable el documento de identificación para que las personas pueden realizar consumos con tarjeta. La clonación, robos y extravíos de tarjetas ha mostrado ser un problema relevante a lo largo de los últimos 4 años, las pérdidas asociadas reportó un incremento del 25% en denuncias por clonaciones, en el periodo comprendido del año 2019 a 2022 de clientes que utilizan una tarjeta de crédito o débito para sufragar sus gastos y con ello también el incremento de actos ilícitos, pero por la carencia de una ley específica en este tipo de delitos la mayoría quedan impunes. El área de Riesgo Operativo reporta gastos generados por robo, extravío y clonaciones que se han extendido hasta Q.4,059,360.03.

Diagrama del proceso actual:

El presente diagrama represente el proceso donde se identifica el problema.

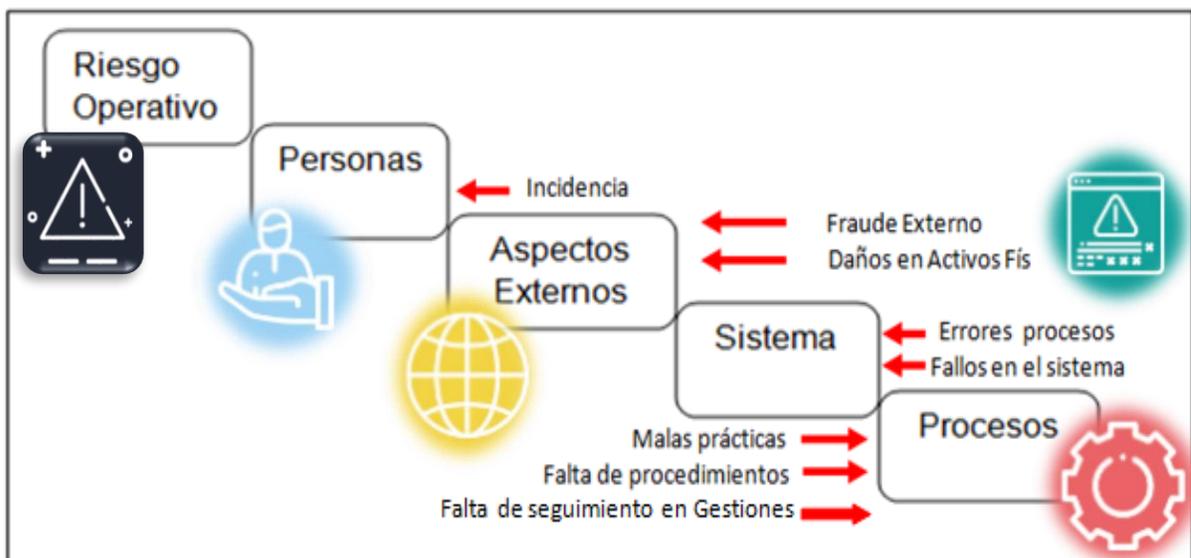


Figura No. 15. Diagrama elaborado por Elizabeth Pérez.

ANALISIS DEL PROBLEMA

Desde la perspectiva del Grupo Financiero G&T Continental, el fraude es cualquier acción intencional por parte de uno o más individuos internos o externos, que incluye el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal y que representa para el grupo una pérdida financiera. Las fases del proceso del análisis de investigación de fraudes se visualizan en la siguiente diagramación:

Análisis de causa y efecto:

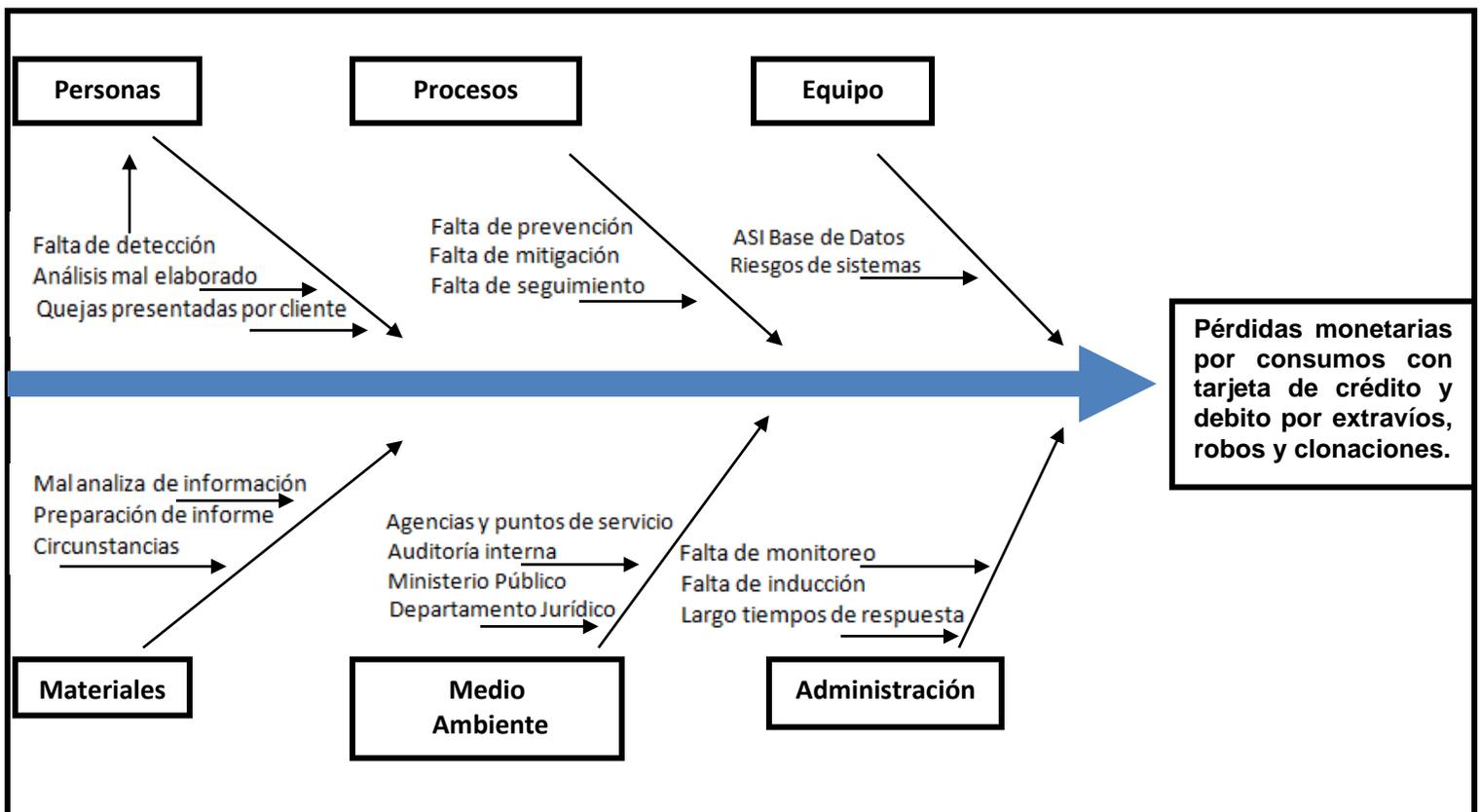


Figura No. 16. Diagrama elaborado por Elizabeth Pérez.

Análisis de Pareto:

No.	Causas del problema	Ocurrencias	Ocurrencia Acumulada	Porcentaje Mensual
1	Clonaciones de tarjetas	1,200.00	20	247.30%
2	Extravíos de tarjetas	900.00	10	80.00%
3	Robos de tarjetas	800.00	10	80.00%
4	Falta de seguridad en establecimientos	798.00	10	88.00%
5	Casos de Fraude	795.00	10	99.00%
6	Falta de detección	790.00	10	93.80%
7	Falta de prevención	620.00	15	199.00%
8	Falta de monitoreo	600.00	15	199.00%
9	Falta de mitigación	599.00	15	179.80%

Figura No. 17. Tabla elaborado por Elizabeth Pérez.

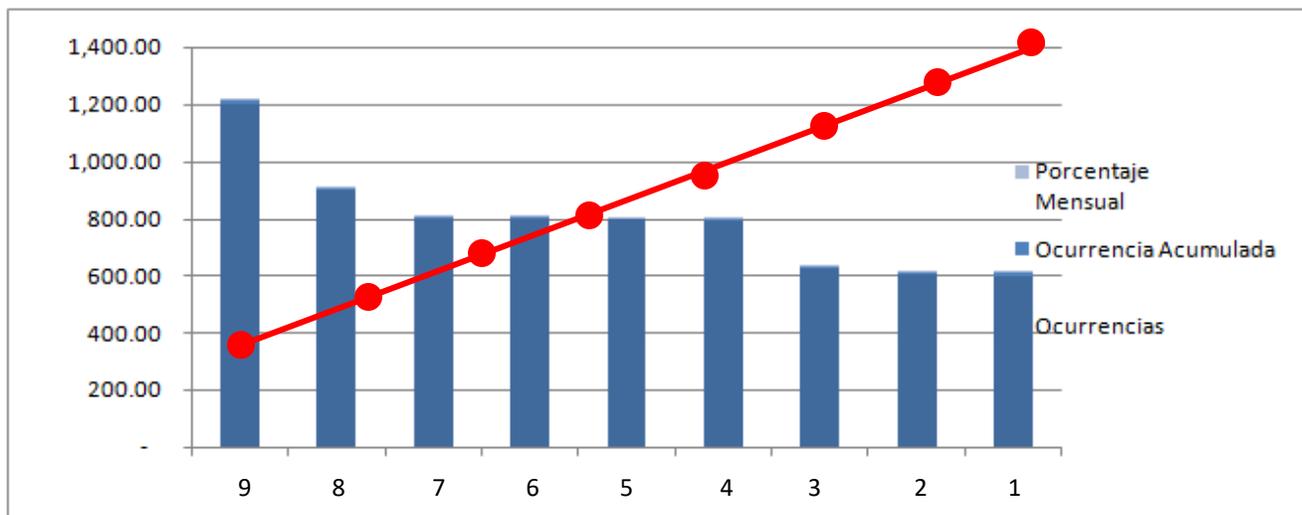


Figura No. 18. Grafica de barras elaborado por Elizabeth Pérez.

Mediante el análisis de la grafica de pareto, indica que cada tipología de fraude, se podrá tener un panorama de la situación actual y un diagnóstico de detección del fraude perpetuado, que afecta directamente algún producto que maneja el banco y que tiene impacto en el valor económico de sus activos. En esta etapa inicial el cliente presenta una carta formal de reclamo, copia de su identificación personal y adjunta papelería que evidencie el fraude.

Principales causas del problema:

La investigación de fraudes es un proceso administrativo que describe una forma sistémica de llevar a cabo la investigación de un fraude perpetrado, cuenta con la participación de diferentes individuos y la finalidad es determinar la responsabilidad del defraudador, las fallas de control detectadas en los sistemas internos y finalmente, permite decidir si procede el reintegro del monto defraudado al cliente.

El comportamiento histórico de los casos de fraudes presentados al Departamento Jurídico en los últimos 4 años, se muestra en la siguiente tabla, así como un comparativo con el total de activos del banco, en donde se observa la correlación directa que existe entre la colocación y la exposición al fraude.

Categoría de las causas:

Descripción de las Causas	Unidad de tiempo	Categoría	Cantidad de Casos
Clonaciones de tarjetas	Mes	Costo	1365
Extravíos de tarjetas	Mes	Costo	1340
Robos de tarjetas	Mes	Costo	2570
Falta de seguridad	Mes	Ineficiencia	1500
Casos de Fraude	Mes	Costo	2850
Falta de detección	Mes	Ineficiencia	1355
Falta de prevención	Mes	Ineficiencia	8000
Falta de monitoreo	Mes	Ineficiencia	1980
Falta de mitigación	Mes	Ineficiencia	1250

Figura No. 19. Tabla elaborado por Elizabeth Pérez.

Comportamiento histórico fraude-activos:

AÑO	2019	2020	2021	2022
Casos Fraude	384	391	555	445
Total Activos (Cifras en miles de quetzales)	256 81 170	29 139 966	31 274 091	35 187 741

Figura No. 20. Tabla elaborado por Elizabeth Pérez.

Comportamiento por tipología de fraude:

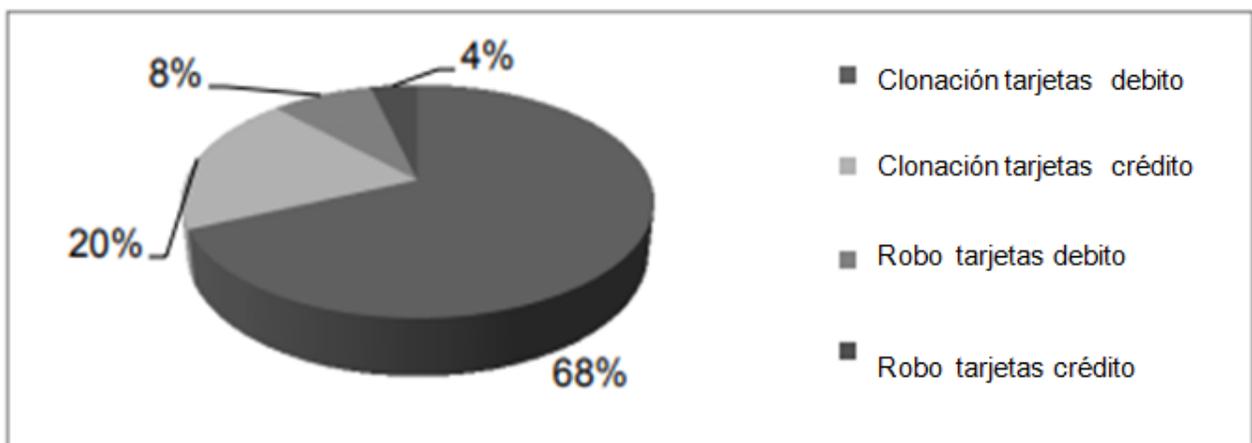


Figura No. 21. Grafica elaborado por Elizabeth Pérez.

Hallazgos:

No.	Descripción de las Causas	Datos Relevantes	Valores
1.	Clonaciones de tarjetas	Los crímenes en los que se utilizan dispositivos para clonar tarjetas de débito y crédito han aumentado (Mayo 2022, 1365 casos).	Q.23,600.00
2.	Extravíos de tarjetas	Consumos no reconocidos con tarjetas de crédito y debito (Mayo 2022, 1340 casos).	Q.16,600.00
3.	Robos de tarjetas	El robo con tarjeta de debito o crédito está considerado como una forma de robo de identidad (Mayo 2022, 2570 casos).	Q.11,850.00
4.	Falta de seguridad	Seguridad física y material, aspectos que los clientes valoran como parte de la falta calidad del servicio que brinda la empresa (Mayo 2022, 1500 casos).	Q.111,600.00
5.	Casos de Fraude	En este sentido, la gestión del riesgo está asociada a un proceso articulado y complejo cuya finalidad es reducir los riesgos sociales y las pérdidas económicas (Mayo 2022, 2850 casos).	Q.53,600.00
6.	Falta de detección	Mala información que establece el contexto operacional y luego identificando, analizando, evaluando y tratando los riesgos, mientras se supervisa y controla todo (Mayo 2022, 2850 casos).	Q.85,600.00
7.	Falta de prevención	Mal manejo de las situaciones de riesgos que afectan su normal accionar. (Mayo 2022, 1355 casos).	Q.12,600.00
8.	Falta de monitoreo	Problemas de los errores intencionales y no intencionales, algunos convertidos en fraudes insalvables (Mayo 2022, 8000 casos).	Q.95,600.00
9.	Falta de mitigación	Problemas de los errores intencionales y no intencionales, algunos convertidos en fraudes insalvables (Mayo 2022, 1250 casos).	Q.16,600.00

Figura No. 22. Tabla elaborado por Elizabeth Pérez.

Evidencias:

Las evidencias sobre los hallazgos indicados en la tabla No. 8 son los siguientes:

1. El aumento a partir de los últimos meses (noviembre, diciembre) del año 2019 desmedido del uso de mecanismos tecnológicos para realizar fraudes y clonaciones, el uso de Phishing (suplantación de identidad informática).
2. La inseguridad ha traído como consecuencia la disminución de clientes y pérdidas económicas, aunque se busca día a día minimizarlo con nuevas líneas de negocio no se ha logrado convencer ni brindar el 100% de confianza al tarjetahabiente.
3. El robo de tarjetas de débito y crédito en el territorio guatemalteco es una práctica o evento que sucede todos los días y afecta a la mayoría de la población sin distinciones de edad, sexo o clase social.
4. En los establecimientos comerciales pasan la tarjeta con banda magnética en la terminal de compra y pueden copiar la información allí plasmada, por ejemplo, la policía reportó un incremento del 25% en denuncias por clonación en el periodo comprendido del año 2020 al 2021.

Desventajas y Consecuencias:

1. Corto plazo:

- a) Implicar la materialización de riesgos y en consecuencia la generación de pérdidas económicas para el Banco, en aumento del 25% con Q139,500.00.

2. Mediano plazo:

- a) La pérdida de clientes, el estudio muestra cómo un 20% de los clientes dejarán de suscribirse con la idea de ser tarjetahabientes. Este porcentaje es mayor en la pérdida de clientes existentes 31%.

3. Largo plazo:

- a) Los costes sistémicos que conlleva el retraso en reconocer las pérdidas crediticias por parte del Grupo Financiero. En el periodo previo a manifestarse una crisis, la aplicación de las normas vigentes, genera un retraso se traduciría en un reconocimiento de pérdidas crediticias muchas veces insuficiente y tardío, contribuirían a la estimulación de una actividad de préstamo excesiva durante la fase de auge y provocar una acusada contracción del 80% de crédito.

ANALISIS DE LA SOLUCIÓN

Las tecnologías de la información son capaces de identificar pequeños matices en los ámbitos externos e internos, aspectos que pasarían desapercibidos en un análisis manual. El área Monitoreo de Riesgo juntamente con David Ortiz, Ingeniero en Incidencias fomentan una cultura de gestión de riesgo, utilizando el Software de Pirani, que gestiona los riesgos de seguridad de los activos de información, con los componentes como el sensor de vacío Pirani VSP63 se caracteriza por su amplio rango de medición. Una optimizada compensación de temperatura mantiene los valores de medición del sensor Pirani estables. Un microcontrolador tiene el control en el sensor de vacío Pirani y permite un cómodo manejo. El sensor de vacío Pirani VSP63 contiene una electrónica de energía optimizada con un consumo de corriente de aprox. 10 mA. Este da la presión a través de una salida logarítmica de 0-10 V y permite así una sencilla conexión a controladores o pantallas a partir del 28 de Julio del presente año. Permitiendo generar reportes que se deben presentar ante la Superintendencia de Bancos en Guatemala. Integrando y permitiendo tener en una misma plataforma, con todo lo relacionado con riesgos, planes de acción, matrices, evaluación de controles y demás lo que vuelve la gestión de riesgos más ágil para las áreas de riesgo operacional. Con la finalidad de brindar confianza a los clientes y coadyuvar a la mitigación del riesgo al que se están expuestos día a día los tarjetahabientes (usuario de una tarjeta de crédito y débito). Permitiendo mapear los riesgos de una manera fácil y tener la relación entre estos y las causas, consecuencias y controles, estableciendo en el monitoreo de los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo a los que puede estar expuesto. La inversión realizada con Pirani es de 17,000.00 US\$. (Pirani cumple con estándares internacionales como ISO 31000, ISO 27000, COSO ERM, AS / NZS 4360).

Análisis de los requerimientos operativos:

Al contar con un sistema de gestión de riesgos se le debe dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

1. Crear una cultura organizacional fuerte y contundente.
2. Minimizar los datos que se puedan presentar por fallas humanas.
3. Disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.
4. Contar con un registro de eventos que contribuya en la reducción de incidentes.
5. Tener plenamente identificados los riesgos y contar con los controles requeridos.

Dar la posibilidad de identificar los puntos críticos de la gestión y conocer de manera detallada la calidad del sistema que se está implementando para poder hacerle mejoras.

También brindar la oportunidad de que se puedan identificar nuevos riesgos los cuales se puedan evidenciar a través de talleres, reuniones grupales que estén enfocadas en conocer si la empresa puede estar expuesta a nuevos riesgos y cómo se está llevando el control de los existentes.

Los responsables del sistema de gestión de riesgos deben reportar los riesgos operativos que se materializaron y las pérdidas que estos causaron para que se pueda analizar la situación y de esta manera, identificar si con los sucesos pueden aparecer nuevos riesgos.

Asignación de riesgos, estos se deben clasificar para crear un mapa de riesgos ya sea de productos o servicios teniendo en cuenta la línea de negocios o el evento de pérdida al que esté asociado. Esta herramienta permite ver a gran escala los riesgos registrados y designar su prioridad.

Es indispensable fomentar la cultura de riesgos dentro de la empresa para que todos los miembros de la compañía, internos y externos, conozcan todo lo relacionado a la gestión de riesgos de este tipo. Para esto se deben crear capacitaciones, cursos y charlas en las que se les dé a conocer sobre la visión, políticas, procedimientos y responsabilidades, ya que todos los empleados harán parte de la gestión y de cierta manera serán responsables de su implementación.

Análisis de los requerimientos técnicos:

Transmisor de vacío con un principio nuevo de medición / filamento pirani duradero y en espiral / compacto y diseñado para aplicaciones industriales / salida de señal logarítmica. Los indicadores de riesgos, tanto cualitativos como cuantitativos, así como las metas o los límites, se establecen con el fin de monitorearlos.

Las medidas de exposición al riesgo se consolidan en un cuadro de mando integral para medir el desempeño del negocio con relación a los riesgos. En esta fase, la gestión se descentraliza en todas las áreas de la organización y se afianza la cultura de riesgo.

Identificar los riesgos a los que están expuestos con el software, lo siguiente es establecer estrategias que permitan anticiparse y evitar la materialización de estos. Para hacerlo se deben tener en cuenta estas otras etapas de la gestión de riesgos:

1. Priorización y evaluación de los riesgos a través de las variables de impacto y frecuencia.

El sensor de vacío Pirani VSP63 se caracteriza por su amplio rango de medición acompañado de una buena resolución. Esto lo alcanza el sensor de vacío Pirani VSP63 mediante la utilización de un avanzado método de medición de impulso Pirani. Una optimizada compensación de temperatura mantiene los valores de medición del sensor Pirani estables. Un microcontrolador tiene el control en el sensor de vacío Pirani y permite un cómodo manejo. El sensor de vacío Pirani VSP63 contiene una electrónica de energía optimizada con un consumo de corriente de aprox. 10 mA. Este da la presión a través de una salida logarítmica de 0-10 V y permite así una sencilla conexión a controladores o pantallas, la carcasa de metal resistente, una célula de medición robusta, sellada en acero inoxidable y una cobertura de acero que protege al sensor de vacío Pirani y permite la utilización en ambientes industriales ásperos.

Análisis de los requerimientos legales:

El sistema debe cumplir con todos los requisitos legales exigidos por los entes de controles nacionales e internacionales y a su vez, debe mantenerse al día, teniendo en cuenta las modificaciones y actualizaciones que se hagan.

1. Manual de políticas.
2. Velar el cumplimiento de las políticas establecidas.
3. Hacerle seguimiento a las etapas del sistema.
4. Designar a los responsables del departamento encargado.
5. Adoptar medidas relativas al perfil de riesgo teniendo en cuenta la tolerancia.
6. Contar con una adecuada aplicación de los controles.
7. Recibir y evaluar los informes presentados.
8. Presentar un informe sobre la evolución y aspectos a destacar.
9. Determinar las políticas relacionadas al sistema de gestión operativo.
10. Aprobar el manual de políticas diseñado para la empresa.
11. Realizar el monitoreo pertinente al sistema.
12. Crear las medidas preventivas frente al perfil del riesgo operativo enfocándose en el nivel de tolerancia que tiene la organización.
13. Dar a conocer su opinión frente a los informes que son presentados.
14. Hacerle seguimiento a la auditoría que realizan los entes de control.
15. Brindarle a la empresa los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento al sistema.

Análisis de los requerimientos ambientales:

El riesgo ambiental también debe tenerse en cuenta y gestionarse de manera adecuada, no hacerlo podría significar impactos negativos tanto en la operación como en la reputación y continuidad del negocio. La Academia Pirani explica de qué manera trata el riesgo ambiental, qué tipos de riesgo ambiental existen y cómo gestionarlo. El compromiso con el cuidado del medio ambiente, protección de los recursos naturales, producción limpia y sostenible, buena reputación entre sus diferentes grupos de interés.

Pirani también ayuda a gestionar de una manera más fácil los riesgos ambientales a través del sistema de riesgos operacionales.

Los riesgos a considerar sean aquellos que puedan producir o afectar al medio ambiente y no otros que involucren afectaciones al recurso humano de la empresa o a las instalaciones físicas.

Una vez identificados, lo siguiente es evaluarlos, darles una valoración teniendo en cuenta dos elementos: probabilidad de ocurrencia (frecuencia) e impacto que causarían. Según la calificación que se le dé a cada uno de los riesgos se conoce cuáles son los que generan un mayor impacto negativo en el ambiente y a partir de esto, se toman decisiones para controlarlos.

La tercera etapa de la gestión es el control. Aquí se definen las medidas de control que servirán por un lado a prevenir que sucedan los riesgos identificados y por otro, a disminuir el impacto causado en el medio ambiente en caso de materializarse.

La última etapa es el monitoreo constante tanto de los riesgos como de los controles implementados. Hay que estar pendientes de que todo esté funcionando como se espera y en caso de que no sea así, realizar a tiempo los ajustes que sean necesarios para evitar que un riesgo ocurra y cause afectaciones en el medio ambiente y a su vez en la operación de la empresa.

Análisis de los requerimientos financieros:

Invertir en seguridad informática evita pérdidas derivadas de fallas en aplicaciones y otros servicios informáticos. Para controlar el riesgo actúan en tiempo real. Así, teniendo en cuenta algunos indicios que pueden perjudicar a la compañía, es posible tomar medidas oportunas antes de que las amenazas se concreten.

El software para gestionar el riesgo permite integrar todos los datos de la empresa, lo cual exige un compromiso de cada dependencia, desde los roles operativos hasta los directivos. De esta manera se fomenta una cultura de gestión de riesgo y se conforma un adecuado ambiente interno de control. Por ser una excelente inversión para la entidad bancaria se describen los requerimientos financieros siguientes:

La inversión inicial es de \$17,000.00 (a tipo de cambio 7.89= Q.134,130.00) por mes y al año finalizada inversión por un costo total de Q1,609,560.00.

INVERSION INICIAL			
Descripción	Gasto Mensual	Gastos de pagos total a un año	
Pirani: Software de Gestión de Riesgo Empresarial	Q.134,130.00	Q.1,609,560.00	\$17,000.00 a tipo de cambio 7.89
17 Colaboradores - Analistas de monitoreo	Q.59,500.00	Q.714,000.00	
Adaptación del sistema en 17 computadoras	Q.20,400.00	Q.244,800.00	Q.1,200.00 c/u
Totales:		Q.214,030.00	Q.2,568,360.00

Fuente No.23. Elaborado por Elizabeth Pérez

El capital de trabajo es el dinero que se utiliza para pagar insumos, salarios y las obligaciones financieras.

CAPITAL DE TRABAJO	
Mantenimiento	Q 3,500.00
Pago a Personal	Q 3,500.00
Actualización de Software (Nuevas versiones futuras)	Q 10,500.00
Total: Q 17,500.00	

Fuente No.24. Elaborado por Elizabeth Pérez

El de flujo de efectivo informa sobre las variaciones y los movimientos de efectivo y sus equivalentes en el periodo de implementación. Muestra el efectivo que ha sido generado en las actividades operativas, de inversión y financiamiento de la empresa.

FLUJO DE EFECTIVO						
Proyección a 5 años						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo Inicial			Q 143,681.00	Q 816,348.00	Q 1,145,383.50	Q 1,937,905.11
(+) Ingresos						
Ventas		Q 177,906.00	Q 850,773.00	Q 1,179,985.00	Q 1,972,703.00	Q 2,053,482.00
Activos Crediticios	Q 1,854,360.00					
Total Ingresos / sin desembolsos por reintegros	Q 1,854,360.00	Q 177,906.00	Q 850,773.00	Q 1,179,985.00	Q 1,972,703.00	Q 2,053,482.00
Depreciaciones (Equipo de computo)	Q -	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00
TOTAL DISPONIBLE	Q 1,854,360.00	Q 204,681.00	Q 877,548.00	Q 1,206,760.00	Q 1,999,478.00	Q 2,080,257.00
Costos Fijos	Q -	Q 59,500.00	Q 59,670.00	Q 59,770.00	Q 59,870.00	Q 59,970.00
Costos Variables	Q -	Q 1,500.00	Q 1,530.00	Q 1,606.50	Q 1,702.89	Q 1,822.09
Compras Equipo de Computo	Q 1,609,560.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
Pirani Software	Q 244,800.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
TOTAL DE EGRESOS	Q 1,854,360.00	Q 61,000.00	Q 61,200.00	Q 61,376.50	Q 61,572.89	Q 61,792.09
SALDO FINAL	Q -	Q 143,681.00	Q 816,348.00	Q 1,145,383.50	Q 1,937,905.11	Q 2,018,464.91

1,854,360.00	Q 143,681.00	Q 672,667.00	Q 329,035.50	Q 792,521.61	Q 80,559.80	2,018,464.91
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------

Fuente No.25. Elaborado por Elizabeth Pérez

Para la inversión de implementación del software pirani en el área de Riesgo operativo para el monitoreo de gestión de riesgo, la junta directiva verifica la Tasa de Rendimiento Mínima Aceptable que cubran con los elementos esenciales para la evaluación financiera del un proyecto de inversión.

TREMA	
Tasa de Inflación	9%
Tasa pasiva bancaria empresas	8.19%
Riesgo calculado por la inversión	5%
Total:	22%

Fuente No.26. Elaborado por Elizabeth Pérez

Cuadro comparativo de ventajas:

Solución	Requirimientos	Ponderación	NETACEA		TOPIA		PIRANI	
			Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación
Detección y gestión de riesgos.	Monitoreo y revision	20%	95	20%	97	20%	99	20%
	Identificación de Riesgo	20%	95	20%	97	20%	99	20%
	Mitigación	20%	75	15%	80	15%	90	15%
	Reporteria de analisis del riesgo	10%	70	5%	80	10%	92	12%
	Evaluacion del Riesgo	10%	70	5%	90	10%	92	12%
	Tratamiento del Riesgo	10%	70	15%	85	5%	95	10%
	Mejora Estandarizar Accciones	10%	60	0%	70	5%	90	9%
		100%	535	80%	599	85%	657	98%

Fuente No. 27. Elaborado por Elizabeth Pérez

MATRIZ DE PUNTEO		
Puntuacion	Cumplimiento	Calificación
95-100	Cumple expectativas en 100%	11-20
75-90	Cumple requerimientos	6-10
0-70	Deficiente	0-5



Fuente No. 28. Elaborado por Elizabeth Pérez

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1:

Solución	Requirimientos	Ponderación	NETACEA	
			Puntuación	Calificación
Detección y gestión de riesgos.	Monitoreo y revision	20%	95	20%
	Identificación de Riesgo	20%	95	20%
	Mitigación	20%	75	15%
	Reporteria de analisis del riesgo	10%	70	5%
	Evaluacion del Riesgo	10%	70	5%
	Tratamiento del Riesgo	10%	70	15%
	Mejora Estandarizar Accciones	10%	60	0%
		100%	535	80%

Fuente No. 29. Elaborado por Elizabeth Pérez

De acuerdo con la evaluación de Netacea protege a las empresas del tráfico de bots maliciosos. El análisis de intenciones, impulsado por aprendizaje automático, distingue de manera rápida y precisa a los bots de los humanos para proteger sitios web, aplicaciones móviles y API de amenazas sofisticadas dando prioridad a los usuarios reales. Es una opción considerablemente buena con la excepción que el software básico que tiene el costo inicial no cubre todas las puntuaciones con la capacidad de 80% de un 100% ya que se debe pagar costos adicionales para la reportaría, las evaluaciones y los tratamientos de riesgo debido a esto los costos se consideran elevados.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2:

Solución	Requirimientos	Ponderación	TOPIA	
			Puntuación	Calificación
Detección y gestión de riesgos.	Monitoreo y revision	20%	97	20%
	Identificacion de Riesgo	20%	97	20%
	Mitigación	20%	80	15%
	Reporteria de analisis del riesgo	10%	80	10%
	Evaluacion del Riesgo	10%	90	10%
	Tratamiento del Riesgo	10%	85	5%
	Mejora Estandarizar Accciones	10%	70	5%
		100%	599	85%

Fuente No. 30. Elaborado por Elizabeth Pérez

El software TOPIA es considerable para la entidad bancaria, siendo una opción con buenos resultados en cuando a los requisitos solicitados día con día; analiza, prioriza y protege las aplicaciones de terceros contra amenazas y ataques. En cuando a dos ponderaciones que no llega al punteo esperado, ya que no cuentan con la inclusión del paquete en cuanto a costo es bastante elevado y debido a esto y a calificaciones que no cumple con los requisitos del proyecto. La calificación es de 85% de un 100%, debido a se debe tratar de cubrir en su totalidad cada uno de los puntos evaluados en su totalidad.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 3:

Solución	Requirimientos	Ponderación	PIRANI	
			Puntuación	Calificación
Detección y gestión de riesgos.	Monitoreo y revision	20%	99	20%
	Identificación de Riesgo	20%	99	20%
	Mitigación	20%	90	15%
	Reporteria de analisis del riesgo	10%	92	12%
	Evaluacion del Riesgo	10%	92	12%
	Tratamiento del Riesgo	10%	95	10%
	Mejora Estandarizar Accciones	10%	90	9%
		100%	657	98%

Fuente No. 31. Elaborado por Elizabeth Pérez

La tercera propuesta y ganadora con el software que gestiona los riesgos operacionales con Pirani, el software se adapta a las normativas y estándares nacionales e internacionales. Evita pérdidas, sanciones, descentraliza el riesgo y crea una cultura de gestión de riesgos efectiva. Fue sin duda alguna la mejor opción en cuanto a costos, servicios y beneficios incluyendo todas las requisiciones incluyendo la asistencia técnica en caso de ser necesaria. Con la ponderación de 98% de un 100% debido a su completa adaptación y permisos de reportearía y evaluaciones. La facilidad de reporte en Pirani ayuda a que riesgos operacionales puedan tener una mayor concentración en el análisis de los riesgos.

CONCLUSIONES

1. En el transcurso y proceso de análisis se determina la desventaja económica que se tienen en las entidades bancarias con respecto a los desembolsos que realizan constantemente para realizar una devolución por clonaciones, robos y extravíos, si bien es cierto el 40% de clientes pagan un seguro y el otro 60% no lo hace, siempre se realizan las investigaciones en estos casos siempre se tienen pérdidas económicas y de clientes.
2. El proyecto es estable ya que pirani es un software certificado de gestión de cumplimiento diseñado para ayudar a las empresas a controlar y optimizar los procesos de riesgo relacionados con la gobernanza corporativa.
3. El proyecto es accesible integralmente con disponibilidad a la gestión de riesgos más que un reto de tecnología, implica un reto cultural al crecimiento y logro de gestión empresarial.
4. Entre las principales ventajas de pirani se encuentran la mejora, la resiliencia de los sistemas de gestión. Responde de manera eficiente a los cambios de forma eficiente protegiendo a la organización. Se adapta a cualquier tipo de riesgos sin importar su naturaleza o causa, lo que logra con agilidad y mayor eficiencia en la gestión del cumplimiento normativo
5. El proveedor es directamente la empresa del software pirani con la diversidad de colaboradores en 6 países, la multiculturalidad y la diversidad, siendo una compañía latinoamericana para el mundo, con usuarios en más de 53 países, más de 11.000 usuarios en el mundo y empresas, teniendo más de 10 años en el mercado, con mentalidad de startUp, de aprendizaje sin burocracia ni jerarquías.
6. El costo representa un todo incluido: \$17,000.00 tipo de cambio 7.89 (Q.134,130.00), involucra todas las áreas para crear una gestión de riesgos efectiva, en una herramienta potente y constantemente actualizada con las normativas vigentes como ISO 31000, ISO 27000, Basilea II, COSO ERM, entre otras. Cumple con informes, regulaciones internas y externas, así mismo, gestiona los riesgos informáticos y/o asociados al lavado de activos.

RECOMENDACIONES

Que se lleve a cabo la solución que se propone, es efectiva para Grupo Financiero G&T Continental y toda entidad bancaria, no solo porque ayuda a identificar posibles amenazas, sino porque permite reducir la subjetividad en el análisis y proteger la seguridad de las inversiones, para controlar el riesgo actúan en tiempo real. Así, teniendo en cuenta algunos indicios que pueden perjudicar a la compañía, es posible tomar medidas oportunas antes de que las amenazas se concreten.

La implementación de este tipo de tecnologías hace que sea mucho más rápido identificar los riesgos a los que está expuesta una organización, así como la colaboración entre áreas.

Esto reduce hasta un 60% la carga de trabajo de los equipos de gobierno, riesgo y cumplimiento y disminuye de forma significativa la probabilidad de que la compañía asuma costos por no identificar riesgos a tiempo.

ANEXOS

Resumen Ejecutivo:



**BANCO
G&T CONTINENTAL**

**Tecnología para detección y gestión de riesgos
en Grupo Financiero G&T Continental**

Principios
Marco de referencia
Proceso de gestión de riesgos

Resumen Ejecutivo
Brenda Elizabeth Pérez Barrios
ID. 13144299



DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Abriendo brecha en el financiamiento y resguardo del dinero De los cuentahabientes, Banco G&T cobra vida en 1962. Actualmente, cuenta con más de 350 agencias y más de 3,000 agentes. Con el objetivo que el portafolio de productos y servicios pueda simplificar la vida de los clientes, brindando herramientas para realizar operaciones bancarias a distancia.

Productos / Servicios

Tarjetas de crédito
Tarjetas de debito
Casa de bolsa
Seguros G&T

GTC Bank
Casa de bolsa
Agencias
Bancarias



DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

CADENA DE VALOR

Actividades de Soporte

Infraestructura: El financiamiento de Grupo Financiero GAT Continental, proviene por las entidades que lo conforman: Banco GAT Continental, S.A., Financiera GAT Continental, S.A., OTC Bank Inc., GAT Corredores, S.A., Casa de Bolsa GAT Continental, S.A., GAT Corredores, S.A., Asesoria en Valores, S.A., Seguros GAT, S.A. y Afianzadora GAT. Cada una de las empresas que lo conforman tiene una estrategia y función definida para la valoración de presuuestos estas intervenciones por acobistat, inversionistas y mercado en general, que permita garantizar transparencia de la información, a través de una correcta gestión en la planeación financiera y manejo presupuestario, contabilidad, tesorería, manejo de inversiones, al igual que de la posición cambiaria.

Gestión de Recursos Humanos: El postulante deberá cumplir con el perfil del cargo al que está aplicando, siendo estos: formación académica, experiencia laboral, competencias blandas, competencias técnicas y referencias profesionales y personales (reconocida honorabilidad). Los cuales tienen remuneración aplicable y dependiente al puesto.

Retar y potenciar personas: Que ayuden a generar los cambios para alcanzar los resultados deseados por el Grupo Financiero a través de una cultura de confianza y colaboración a través del aprendizaje de las capacitaciones obtenidas.

Desarrollo De Tecnología: Diseñar y dirigir la estrategia de la transformación digital de Grupo Financiero GAT Continental, asegurando generar valor e impactar positivamente en el negocio a través de la digitalización de productos, servicios y procesos, así como el planteamiento de modelos de business y data analytics que apoyen a la toma de decisiones para incrementar la eficiencia, productividad, experiencia de servicio, resultados económicos del Grupo Financiero.

Compras: En el Grupo Financiero se valora a los proveedores en la participación activa de la generación de modelos de negociaciones innovadoras, eficientes y la adecuada aplicación de modelos normativos.

En la Banca y el Negocio Financiero los componentes en el área de publicidad, proveedores, servicios y productos, se toman en cuenta los distintos factores como el ambiente laboral, mejores prácticas de la industria, evaluación de riesgos, tecnología y aspectos de carácter contable-financiero.

Actividades Primarias

Logística Interna	Operaciones	Logística Externa	Marketing y Ventas	Servicios Post Ventas
a) Todo cliente tiene un proceso de validación crediticia, indicadores de confiabilidad e integridad esto es aplicable para poder adquirir y brindar un servicio o producto. b) Contactar con proveedores. c) Control de órdenes, seguimiento a solicitudes.	Activas a) Tarjetas de crédito b) Créditos Simples c) Microcréditos d) Créditos hipotecarios para vivienda e) Prestamos Pasivas a) Cuentas de Ahorro b) Cuentas Monetarias c) Inversiones d) Depósitos e) Fondos f) Tarjetas de debito.	Distribución a) Tarjetas de crédito y debito b) Chequeras c) Libretas para cuentas de ahorro d) Formularios IVF para toda agencia e) Traslados monetarios.	a) Anuncios publicitarios en radio, televisión, vallas publicitarias b) Webinar Semes c) Utilización de aplicaciones facebook, instagram y twitter. d) Consultorías a empresas y organizaciones. e) Pagina web que cuenta diversa información.	a) Call Center apoyo y seguimientos b) Resolución de gestiones c) Consolidación y satisfacción de cliente d) Ofrecimiento de productos o servicios adicionales.

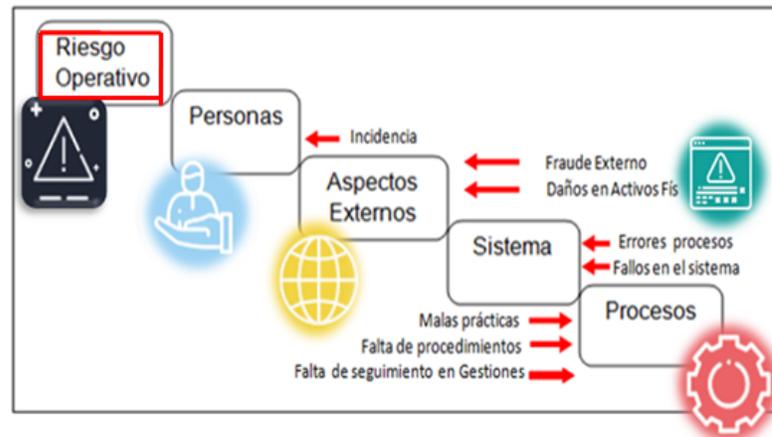
El problema se localizo en el área Riesgo Operativo



PROBLEMA EMPRESARIAL

En Grupo Financiero G&T Continental en 2019, se presentó un alejamiento masivo de las transacciones en efectivo durante la pandemia de COVID-19. La clonación, robos y extravíos de tarjetas han mostrado ser un problema relevante en los últimos 4 años, las pérdidas incrementan al 25% en denuncias por clonaciones, con ello también el incremento de actos ilícitos, El área de Riesgo Operativo reporta gastos generados por robo, extravío y clonaciones que se han extendido hasta Q.4,059,360.03.

Diagrama de proceso actual



Hallazgos

No.	Descripción de las Causas	Datos Relevantes	Valores
1	Clonaciones de tarjetas	Los crímenes en los que se utilizan dispositivos para clonar tarjetas de débito y crédito han aumentado (Mayo 2022, 1365 casos).	Q.23,600.00
2	Extravíos de tarjetas	Consumos no reconocidos con tarjetas de crédito y debito (Mayo 2022, 1340 casos).	Q.16,600.00
3	Robos de tarjetas	El robo con tarjeta de debito o crédito está considerado como una forma de robo de identidad (Mayo 2022, 2570 casos).	Q.11,850.00
4	Falta de seguridad	Seguridad física y material, aspectos que los clientes valoran como parte de la falta calidad del servicio que brinda la empresa (Mayo 2022, 1500 casos).	Q.111,600.00
5	Casos de Fraude	En este sentido, la gestión del riesgo está asociada a un proceso articulado y complejo cuya finalidad es reducir los riesgos sociales y las pérdidas económicas (Mayo 2022, 2850 casos).	Q.53,600.00
6	Falta de detección	Mala información que establece el contexto operacional y luego identificando, analizando, evaluando y tratando los riesgos, mientras se supervisa y controla todo (Mayo 2022, 2850 casos).	Q.85,600.00
7	Falta de prevención	Mal manejo de las situaciones de riesgos que afectan su normal accionar. (Mayo 2022, 1355 casos).	Q.12,600.00
8	Falta de monitoreo	Problemas de los errores intencionales y no intencionales, algunos convertidos en fraudes insalvables (Mayo 2022, 8000 casos).	Q.95,600.00
9	Falta de mitigación	Problemas de los errores intencionales y no intencionales, algunos convertidos en fraudes insalvables (Mayo 2022, 1250 casos).	Q.16,600.00

Evidencias



Fraudes, clonaciones, el uso de Phishing (suplantación de identidad informática).



Pérdidas económicas

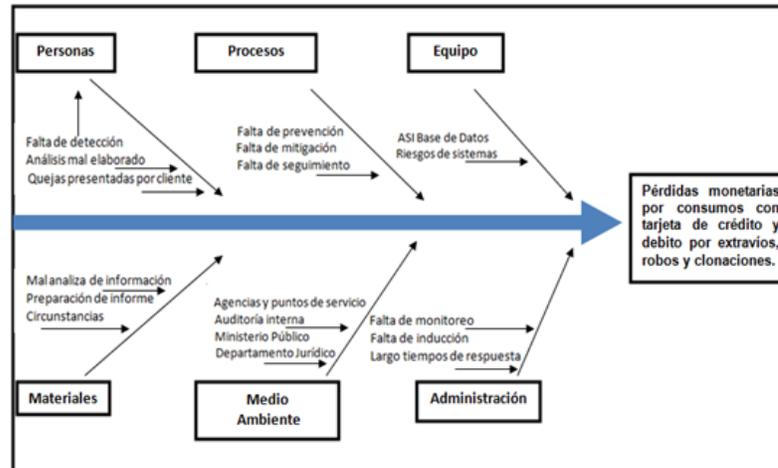


Robo de tarjetas de débito y crédito.



Incremento del 25% en denuncias en el periodo comprendido del año 2020 al 2021.

Diagrama Causa y Efecto



Disminución de clientes y pérdidas económicas.



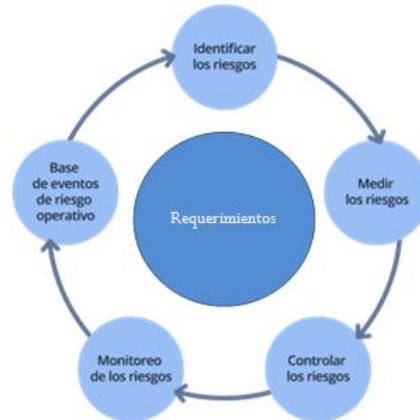
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

El área Monitoreo de Riesgo juntamente con David Ortiz, Ingeniero en Incidencias fomentan una cultura de gestión de riesgo, utilizando el Software de Pirani, que gestiona los riesgos de seguridad de los activos de información. Permite mapear los riesgos y tener la relación entre estos las causas, consecuencias y controles, asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo a los que puede estar expuesto. La inversión realizada con Pirani es de 17,000.00 US\$ (a tipo de cambio 7.89= Q.134,130.00).

Requerimientos Técnicos



El sensor de vacío Pirani VSP63: se caracteriza por su amplio rango de medición acompañado de una buena resolución.



Requerimientos Financieros

Flujo de Efectivo

FLUJO DE EFECTIVO						
Proyección a 5 años						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo Inicial			Q 143,681.00	Q 816,348.00	Q 1,145,383.50	Q 1,937,905.11
(+) Ingresos						
Ventas		Q 177,906.00	Q 850,773.00	Q 1,179,985.00	Q 1,972,703.00	Q 2,053,482.00
Activos Crediticios	Q 1,854,360.00					
Total Ingresos / sin desembolsos por reintegros	Q 1,854,360.00	Q 177,906.00	Q 850,773.00	Q 1,179,985.00	Q 1,972,703.00	Q 2,053,482.00
Depreciaciones (Equipo de computo)	Q -	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00	Q 26,775.00
TOTAL DISPONIBLE	Q 1,854,360.00	Q 204,681.00	Q 877,548.00	Q 1,206,760.00	Q 1,999,478.00	Q 2,080,257.00
Costos Fijos	Q -	Q 59,500.00	Q 59,670.00	Q 59,770.00	Q 59,870.00	Q 59,970.00
Costos Variables	Q -	Q 1,500.00	Q 1,530.00	Q 1,606.50	Q 1,702.89	Q 1,822.09
Compras Equipo de Computo	Q 1,609,560.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
Pirani Software	Q 244,800.00	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
TOTAL DE EGRESOS	Q 1,854,360.00	Q 61,000.00	Q 61,200.00	Q 61,376.50	Q 61,572.89	Q 61,792.09
SALDO FINAL	Q -	Q 143,681.00	Q 816,348.00	Q 1,145,383.50	Q 1,937,905.11	Q 2,018,464.91

1,854,360.00	Q 143,681.00	Q 672,667.00	Q 329,035.50	Q 792,521.61	Q 80,559.80	2,018,464.91
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------

El de flujo de efectivo informa sobre las variaciones y los movimientos de efectivo y sus equivalentes en el periodo de implementación de software.

Muestra a futuro el efectivo que ha sido generado en las actividades operativas, de inversión y financiamiento de la empresa.

ANALISIS DE DECISION

Solución	Requirimientos	Ponderación	NETACEA		TOPIA		PIRANI	
			Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación
Detección y gestión de riesgos.	Monitoreo y revision	20%	95	20%	97	20%	99	20%
	Identificación de Riesgo	20%	95	20%	97	20%	99	20%
	Mitigación	20%	75	15%	80	15%	90	15%
	Reporteria de analisis del riesgo	10%	70	5%	80	10%	92	12%
	Evaluacion del Riesgo	10%	70	5%	90	10%	92	12%
	Tratamiento del Riesgo	10%	70	15%	85	5%	95	10%
	Mejora Estandarizar Accciones	10%	60	0%	70	5%	90	9%
		100%	535	80%	599	85%	657	98%

MATRIZ DE PUNTEO		
Puntuación	Cumplimiento	Calificación
95-100	Cumple expectativas en 100%	11-20
75-90	Cumple requerimientos	6-10
0-70	Deficiente	0-5

Pirani es la elección en la propuesta ya que es un software altamente parametrizable, se adapta a los requerimientos del área de monitoreo y comité de riesgos, además de llevar el control de todas las normativas y regulaciones que debe cumplir la organización.



CONCLUSIONES

1. En el proceso de análisis se determina la desventaja en una entidad bancaria cuando se está expuesto no solo a tener pérdidas económicas si no que los cuentahabientes sean irrecuperables.
2. El proyecto es accesible debido al costo y el cumplimiento de los requerimientos de un software de fácil comprensión, guía para realizar la evaluación de riesgos empresarial, y las medidas de control de implementar para mitigar los riesgos.



RECOMENDACIONES

La implementación y el desarrollo de software que garantizan la integridad y confidencialidad de los datos almacenados en el sistema informático de una entidad bancaria y de sus clientes.

Aplicar las medidas de seguridad adecuadas y necesarias para prevenir posibles daños y ataques, la practicidad para la gestión de riesgos, siendo muy intuitiva, tiene una interfaz amigable y tiene una experiencia de usuario más que correcta. Su personalización es muy útil y está en constante evolución.

COTIZACIONES

Cotización Proveedor 1.



Netacea Bot Management: protege a las empresas del tráfico de bots maliciosos. El análisis de intenciones, impulsado por aprendizaje automático, distingue de manera rápida y precisa a los bots de los humanos para proteger sitios web, aplicaciones móviles y API de amenazas sofisticadas dando prioridad a los usuarios reales. La inteligencia práctica, con visualizaciones repletas de datos, te permite tomar decisiones informadas sobre tu tráfico.

Netacea mitiga amenazas sofisticadas como ataques de credenciales, raspado y copiado de comercio electrónico. Servicios financieros, viajes, juegos y publicaciones digitales.

Se analiza el comportamiento típico/atípico de los usuarios en su sitio web, aplicaciones móviles y API. Cuando sabemos la diferencia, esta información se incorpora a Intent Analytics.

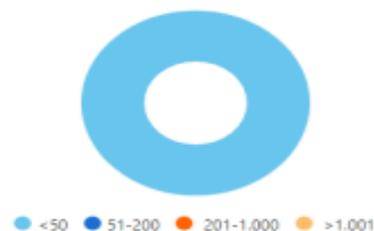
El precio puede variar en función de las mismas funciones que desean el establecimiento, la asistencia, la formación y la personalización que se solicite.

El costo base corresponde a \$20,000.00. Con tipo de cambio 7.94 (Q.158,800.00).

Evaluación media

General	★ 5,0
Facilidad de uso	★ 5,0
Atención al cliente	★ 5,0
Funcionalidades	★ 5,0
Relación calidad-precio	★ 5,0

Opiniones por tamaño de empresa (empleados)



Funcionalidades totales de Netacea Bot Management: 29

- ✓ API
- ✓ Alertas de riesgo
- ✓ Alertas en tiempo real
- ✓ Análisis de comportamientos
- ✓ Análisis de riesgos
- ✓ Análisis de vulnerabilidades
- ✓ Análisis en tiempo real
- ✓ Análisis visual
- ✓ Controles o permisos de acceso
- ✓ Creación de informes de tráfico ...
- ✓ Creación de informes en tiempo ...
- ✓ Creación de informes/análisis
- ✓ Datos en tiempo real
- ✓ Detección de anomalías/malware
- ✓ Detección de bots
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ IA y aprendizaje automático
- ✓ Integraciones de terceros
- ✓ Inteligencia de amenazas
- ✓ Lista blanca/negra
- ✓ Mitigación de bots
- ✓ Monitorización de tráfico web
- ✓ Notificaciones en tiempo real
- ✓ Panel de comunicaciones
- ✓ Protección Endpoint
- ✓ Respuesta a amenazas
- ✓ Sistema de detección de intruso...
- ✓ Supervisión de actividades
- ✓ Supervisión en tiempo real

Ficha Técnica Proveedor 1.

Netacea con la infraestructura que ya tiene, como las principales herramientas WAF y CDN, para detener rápidamente las amenazas automatizadas.

Web Application Firewall (WAF) protege de múltiples ataques al servidor de aplicaciones web en el backend. La función del WAF es garantizar la seguridad del servidor web mediante el análisis de paquetes de petición HTTP / HTTPS y modelos de tráfico.

CDN, acelera la carga de tu sitio web y mejora la experiencia

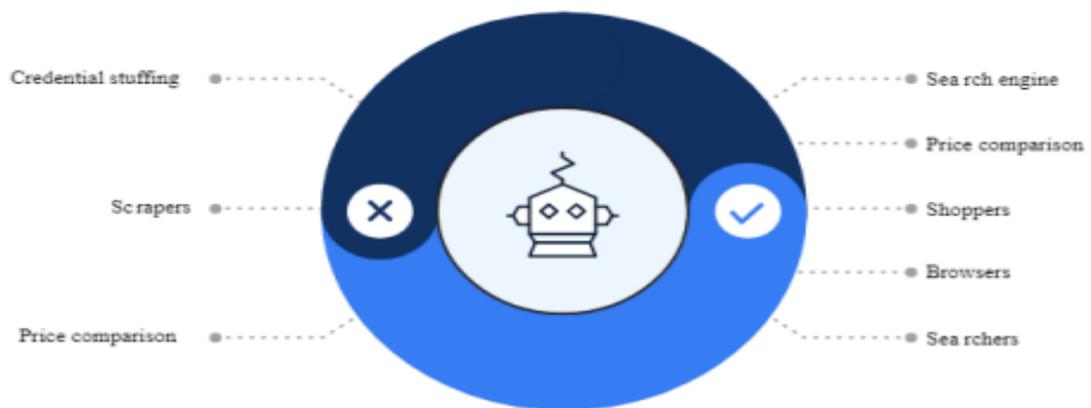
Las CDN transportan una parte significativa del tráfico de internet, están en todas partes y la mayoría de las empresas globales empiezan a adaptarlas para ofrecer una experiencia web impecable a los usuarios finales.

Analítica

Funciona mediante el uso de tecnología patentada de aprendizaje

Automático para identificar a un visitante por su comportamiento.

Se comparan las acciones con millones de interacciones que se han registrado para



Cotización Proveedor 2.



TOPIA. Pronostica amenazas continuamente, evita ataques y mitiga el riesgo comercial. Aprovechando el aprendizaje automático profundo, los algoritmos de evaluación de vulnerabilidades patentados y basados en la nube de TOPIA funcionan de manera continua para predecir y prevenir exposiciones de software.

TOPIA es un software de administración de vulnerabilidades que ayuda a las empresas a detectar amenazas cibernéticas en las aplicaciones instaladas y crear estrategias de remediación. Las empresas pueden supervisar las amenazas de CVE (vulnerabilidades y exposiciones comunes, por sus siglas en inglés), realizar análisis binarios de aplicaciones de terceros y ordenar los riesgos detectados según estados de prioridad. Con el panel administrativo de TOPIA, los gerentes pueden obtener información sobre el nivel de gravedad de las amenazas, puntuarlas empleando metodologías de puntuación contextual y visualizar las técnicas de remediación en tiempo real en una plataforma centralizada. También permite a los usuarios filtrar activos digitales por nombre, TOPIA permite a las organizaciones supervisar el rendimiento de las aplicaciones, generar informes analíticos y compartirlos con colegas. Los administradores pueden almacenar los detalles de los activos en la base de datos incorporada y ver los escaneos recientes en el registro de actividad. Con la herramienta de análisis de día cero, los gerentes pueden rastrear las actividades de malware y predecir posibles ataques cibernéticos. El costo: \$38,000.00 tipo de cambio 7.94 (Q301,720.00).



Ficha Técnica Proveedor 2.

xTags: los xTags ayudan a priorizar las amenazas mediante la información de contexto, como los parámetros de priorización, la privilegios de acceso y el estado de la actividad para determinar el nivel de riesgo de cada aplicación y activo en su organización.

La herramienta Zero-Day Analysis de TOPIA utiliza análisis predictivo para rastrear la actividad de los programas malignos y predecir los ataques entrantes.

Un innovador motor de priorización combina el panorama del contexto de la infraestructura organizacional con miles de endpoints y días 0 para identificar con precisión cualquier riesgo pendiente.

La priorización de TOPIA combina amenazas tales como vulnerabilidades bien conocidas y días 0 con los mecanismos patentados de xTags , creando una imagen clara del riesgo inmediato como resultado de la amenaza y la explotación.



Los xTags de TOPIA priorizan todas las amenazas detectadas en función de su gravedad mediante la información de contexto, identificando las amenazas más críticas que su organización debe enfrentar primero.



TOPIA clasifica el riesgo y la gravedad de cada aplicación y activo en su organización según su nivel de amenaza y explotación.



TOPIA mapea la priorización de todas las vulnerabilidades encontradas durante el análisis e identifica los mayores riesgos a los que se enfrenta la seguridad de su organización.

Cotización Proveedor 3.



Gestiona los riesgos a los que se puede exponer una compañía con Pirani, el software se adapta a las normativas y estándares nacionales e internacionales. Evita pérdidas o sanciones, descentraliza el riesgo y crea una cultura de gestión de riesgos efectiva con nuestras herramientas sencillas de usar.

Involucra todas las áreas para crear una gestión de riesgos efectiva, en una herramienta potente y constantemente actualizada con las normativas vigentes como ISO 31000, ISO 27000, Basilea II, COSO ERM, entre otras. Cumple con las regulaciones internas y externas, así mismo, gestiona los riesgos informáticos y/o asociados al lavado de activos.

El costo representa un todo incluido: \$17,000.00 tipo de cambio 7.89 (Q.134,130.00).

Centraliza la información, en un solo software, toda la información para una buena gestión de riesgos, ya que se puede realizar cualquier consulta directamente en el software de Pirani.



Incluye acceso a consultar con el equipo de soporte pirani, con todo lo que la organización necesite para gestionar los riesgos LAFT, informáticos, operativos y de cumplimiento normativo de forma efectiva, rápida y fácil.

- Primeros pasos
- Personalización
- CRM
- AML
- RAMS
- Complimiento normativo
- Reportes
- Indicadores
- Evaluaciones
- Aplicaciones
- Seguridad
- Soporte
- Formación
- Ajustes del sistema

Solicitud de ayuda

Formulario de solicitud de ayuda con los siguientes campos:

- Correo corporativo*
- Nombre de su solicitud*
- Cuéntanos en detalle lo que quieres*
- Carga uno o varios archivos (elegir archivos) (sin archivos seleccionados)
- Enviar

Ficha Técnica Proveedor 3.

Especificaciones técnicas

Principio de medición	Conducción del calor (impulso Pirani), dependiendo del tipo de gas
Materiales en contacto con el vacío	Acero inoxidable EN 1.4307, níquel, tungsteno, vidrio
Rango de medición	1000 ... 1×10^{-4} mbar,
Sobrepresión permitida	4 bar absoluto
Precisión	1000 - 20 mbar: < 30 % del valor de medición 20 ... 2×10^{-3} mbar: < 10 % del valor de medición < 2×10^{-3} mbar: factor de 2 del valor de medición
Reproducibilidad	2 %
Tiempo de respuesta	Máx. 200 ms
Alimentación	15 ... 30 V DC
Conexión eléctrica	Hirschmann, 8 pines, macho, roscado
Consumo de corriente	Máx. 1 W, 42 mA, tensión de alimentación 24 V
Temperatura ambiental	5 ... 60 °C
Temperatura de almacenamiento	-40 ... +70 °C
Temperatura máx. de calentamiento	80 °C en la brida
Señal de salida	4 - 20 mA, logarítmica, tres hilos, carga máxima: $RL = (tensión\ de\ alimentación - 4\ V) / 20\ mA$ VSP63MV: 1,5 hasta 8,5 VDC, logarítmica, 1V / Década Resistencia de carga > 10k W
Reproducibilidad	2 %
Tiempo de respuesta	Máx. 200 ms
Alimentación	15 ... 30 V DC
Conexión eléctrica	Hirschmann, 8 pines, macho, roscado
Consumo de corriente	Máx. 1 W, 42 mA, tensión de alimentación 24 V
Temperatura ambiental	5 ... 60 °C
Temperatura de almacenamiento	-40 ... +70 °C
Temperatura máx. de calentamiento	80 °C en la brida
Señal de salida	4 - 20 mA, logarítmica, tres hilos, carga máxima: $RL = (tensión\ de\ alimentación - 4\ V) / 20\ mA$ VSP63MV: 1,5 hasta 8,5 VDC, logarítmica, 1V / Década Resistencia de carga > 10k W
Conexión del vacío VSP63MA4, VSP63MV	Brida pequeña DN 16 ISO-KF
Tipo de protección	IP 54 (VSP63MA4), IP40 (VSP63MV)
Peso	Aprox. 98 g
Dimensiones VSP63MA4 VSP63MV	$\varnothing 30 \times 81$ mm $\varnothing 32 \times 66$ mm

Contenido del envío
1 x sensor de vacío VSP63(MV, MA4), instrucciones de uso

Accesorios opcionales

- XB0500004: acoplamiento de enchufe, 5 pines (VSP63MA4)
- XB0600002: acoplamiento de enchufe, 8 pines (VSP63MA4 / VSP63MV)
- W0509002: cable de medición blindado, 2 m (VSP63MA4 con VD6)
- W0509006: cable de medición blindado, 6 m (VSP63MA4 con VD6)
- W0608002: cable de medición blindado, 2 m (VSP63MV con VD12)
- W0608006: cable de medición blindado, 6 m (VSP63MV con VD12)

El sensor de vacío Pirani VSP63 se caracteriza por su amplio rango de medición acompañado de una buena resolución. Esto lo alcanza el sensor de vacío Pirani VSP63 mediante la utilización de un avanzado método de medición de impulso Pirani.

Una optimizada compensación de temperatura mantiene los valores de medición del sensor Pirani estables.

Un microcontrolador tiene el control en el sensor de vacío Pirani y permite un cómodo manejo. El sensor de vacío Pirani VSP63 contiene una electrónica de energía optimizada con un consumo de corriente de aprox. 10 mA. Este da la presión a través de una salida logarítmica de 0-10 V y permite así una sencilla conexión a controladores o pantallas. La carcasa de metal resistente, una célula de medición robusta, sellada en acero inoxidable y una cobertura de acero que protege al sensor de vacío Pirani y permite la utilización en ambientes industriales ásperos. La conexión de vacío y el sensor de vacío Pirani están disponibles en distintos modelos, mientras que la conexión eléctrica es un conector macho Hirschmann. Pirani cumple con estándares internacionales como ISO 31000, ISO 27000, COSO ERM, AS / NZS 4360, Basilea y también respalda el cumplimiento de regulaciones locales.

Resumen de los proveedores:

No.	Nit	Nombre Proveedor	Dirección	Solución Tecnológica	Precio	Ficha Técnica	Nombre Asesor o Vendedor	Correo Electrónico
1	---	Netacea	Física no hay en Guatemala	Detección y gestión de riesgos	\$20,000.00. Con tipo de cambio 7.94 (Q. 158,800.00).	Si	Johan Bran	Info.neta@software.net
2	---	Topia	Física no hay en Guatemala	Detección y gestión de riesgos	El costo: \$38,000.00 tipo de cambio 7.94 (Q301,720.00).	Si	Karla Nacimiento	marketing@gartner.es
3	---	Pirani	Física no hay en Guatemala	Detección y gestión de riesgos	El costo representa un todo incluido: \$17,000.00 tipo de cambio 7.89 (Q. 134,130.00).	Si	Kevin Gras	info@getapp.es

Link: https://drive.google.com/file/d/1tESIRfYlEDW_uLPxovqzGPFpa5Psu0QW/view?usp=sharing

FUENTES DE CONSULTA

E-GRAFÍA

Grupo Financiero G&T Continental

<https://www.gtc.com.gt/nuestro-banco/quienes-somos>

Manual de Gobierno Corporativo 2022

https://www.gtc.com.gt/Portals/0/Documents/PL-002_MANUAL-DE-GOBIERNO-CORPORATIVO-A%C3%91O-2022.pdf?ver=2022-04-01-162923-053

Pagina Web

<https://www.gtc.com.gt/>

<https://www.deguate.com.gt/guatemala/financieros/bancos/banco-gyt-continental/historia.php>

sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=17005&name=DLFE-12410.pdf&__cf_chl_tk=ojRpNaqleJoteP7nFvfILc_x8cMTto8H1BaKIAXXBfuY-1663436405-0-gaNycGzNCKU



Guatemala, 20 de diciembre de 2022

Señores
Universidad Galileo
IDEA
Presente.

Por este medio de la presente YO Brenda Elizabeth Pérez Barrios que me identifica con número de carné 13144299 y con DPI 2253 20223 0101 actualmente asignado (a) en la carrera: Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnología para detección y gestión de riesgos en Grupo Financiero G&T Continental"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA, Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. Brenda Elizabeth Pérez Barrios