



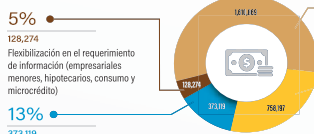
Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.



RESUMEN DE MEDIDAS TEMPORALES ADOPTADAS POR LA PANDEMIA COVID-19, por parte del sistema financiero supervisado al 30 de abril de 2020



DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE CRÉDITOS ATENDIDOS



Flexibilización para créditos vencidos hasta los 180 días de atraso
Nota: Los bancos pueden aplicar varias medidas a un mismo crédito.

POR AGRUPACIÓN

	CRÉDITOS	SALDO CAPITAL (MILLONES DE Q)
Empresariales mayores	2,843	27,478.9
Empresariales menores	16,455	6,077.3
Consumo	1,834,897	20,895.4
Microcrédito	36,733	899.9
Hipotecario	12,308	5,510.1

Resolución de la Junta Monetaria

La Resolución de la Junta Monetaria JM-32-2020 y sus modificaciones, contiene las medidas temporales para atender la coyuntura, derivada de la pandemia COVID-19, que fueron observadas por las entidades supervisadas que otorgaron financiamiento al 31 de diciembre de 2020.



MEMORIA DE LABORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

2020 - 2021



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

MEMORIA

DE LABORES

DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

2020-2021



Misión

Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.



Presentación

Estimados lectores:

En concordancia con las mejores prácticas de gestión y contribuyendo al desarrollo de la transparencia del sector público, la Superintendencia de Bancos (SIB) comparte su **Memoria de Labores 2020-2021**, en la cual presenta a la sociedad los resultados alcanzados durante este período. En esta oportunidad, se hace especial énfasis y se detallan las actividades que la Institución impulsó para hacer frente a la pandemia COVID-19, de tal manera que el sistema financiero continuara funcionando con normalidad e hiciera frente al impacto generado. Al respecto, en Guatemala se implementaron una serie de medidas de política monetaria, fiscal y financiera, entre otras, con el objetivo, por un lado, de tener las herramientas necesarias para hacer frente a los potenciales riesgos y, por el otro, el desarrollo de un plan que permitiera regresar a la normalidad sin sobresaltos y con un sistema financiero rentable, líquido, solvente y estable, siendo este uno de los pilares fundamentales para el crecimiento económico del país.

En efecto, derivado de la implementación de las medidas temporales, aprobadas por la Junta Monetaria, así como por las medidas implementadas por parte de las instituciones financieras, el sistema financiero demostró su capacidad de resistencia durante la pandemia ya que fue capaz de absorber las perturbaciones originadas en este lapso de tiempo sin afectar su función de intermediación, en donde la rapidez, oportunidad, flexibilidad e integralidad de la respuesta de las autoridades monetarias y financieras permitió salir adelante. Según los organismos internacionales, las disposiciones implementadas, en varios países, fueron efectivas para asegurar la estabilidad de los sistemas financieros; no obstante, es esencial mantener y fortalecer los sistemas de control y monitoreo. Asimismo, los reguladores financieros deben continuar con el seguimiento estrecho de la evolución del mercado financiero con el objetivo de robustecer el sistema financiero para enfrentar futuras perturbaciones y actuar de manera rápida y eficiente en caso sea necesario.

Por otra parte, conforme se describe en la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República, la Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, que ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras,

instituciones de crédito, aseguradoras, entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan, por lo que la SIB continuó desarrollando sus actividades con base a su misión de *"promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado"*.

De esa cuenta, el ápice estratégico de la Institución realizó algunos ajustes al marco metodológico que guía el quehacer de la Superintendencia de Bancos, los cuales quedaron reflejados en el plan estratégico permitiendo avanzar en la hoja de ruta multianual en busca de alcanzar los objetivos estratégicos agrupados en tres pilares: a) Supervisión efectiva con un marco legal y regulatorio moderno, conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales; b) Promover normativa que coadyuve a la preservación de la estabilidad financiera del país; y, c) Prevención de lavado de dinero u otros activos, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

En cuanto a la Supervisión, se continuó con la mejora continua, en línea con el plan estratégico, aprobándose el Modelo Integrado de Supervisión que contribuyó a consolidar, actualizar y fortalecer aspectos metodológicos y prácticas de supervisión, por medio de un conjunto de disposiciones relacionadas con el enfoque, el sistema de calificación, el proceso de supervisión financiera y el sistema de control de calidad de los trabajos de supervisión, basados en las mejores prácticas y estándares internacionales.

Además, en materia de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo, ha sido importante la aplicación del análisis estratégico basado en ciencia de datos con lo cual los esfuerzos han permitido un máximo aprovechamiento de la información de bases de datos internas, así como de la información de fuentes abiertas en el búsqueda de la realización de una evaluación cada vez más prospectiva de los riesgos que asumen las entidades supervisadas y de las medidas de gestión implementadas para mitigar los riesgos asumidos.

De igual manera se presentan los resultados y las actividades que se realizaron en las diferentes dependencias de la Institución, desde la emisión de normativa hasta el fortalecimiento institucional, en apoyo al cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Bancos.

Cordialmente,

Lic. Erick Armando Vargas Sierra
Superintendente de Bancos



ÍNDICE

1. Información institucional	
1.1 Estructura organizacional	1
1.2 Historia de la Superintendencia de Bancos (SIB)	2
1.3 Misión	3
1.4 Visión	3
1.5 Valores	3
1.6 Planificación estratégica	4
2. Sistema financiero supervisado	
2.1 Aspectos generales	7
2.2 Situación financiera de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades <i>off shore</i>	9
2.3 Situación financiera del mercado asegurador	15
3. Resultados de la supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno	
3.1 Supervisión basada en riesgos	19
3.2 Supervisión macroprudencial	27
3.3 Supervisión consolidada y transfronteriza	29
3.4 Cumplimiento de estándares internacionales	31
3.5 Normativa prudencial	32
4. Resultados en prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	
4.1 Análisis de transacciones financieras	39
4.2 Análisis estratégico de la información	42
4.3 Evaluación nacional de riesgo de LD/FT de Guatemala	43
4.4 Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF)	43
4.5 Normativa	44
4.6 Capacitación	46
4.7 Personas Obligadas	46
4.8 Participación en foros internacionales	47
5. Acercamiento de la Superintendencia de Bancos con la sociedad	
5.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)	51
5.2 Educación financiera	53
5.3 Relaciones institucionales	55
5.4 Atención a usuarios de servicios financieros	61
6. Fortalecimiento de la capacidad institucional	
6.1 Transformación digital de la supervisión	67
6.2 Innovación y desarrollo	69
6.3 Cómo afrontó la SIB la pandemia COVID-19	73
6.4 Gestión del talento humano	75
7. Anexos	
7.1 Instituciones supervisadas	79
7.2 Grupos financieros	81
7.3 Oficinas de representación de bancos extranjeros	82

Índice de tablas

Tabla 1 Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras	18
Tabla 2 Normativa emitida por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos	32



Tabla 3	Oficios circulares de observancia obligatoria emitidos por la Superintendencia de Bancos.	36
Tabla 4	Requerimientos internacionales.	41
Tabla 5	Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con las normativas contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2020 y 2021, respectivamente.	47
Tabla 6	Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de productos y servicios financieros.	62

Índice de gráficas

Gráfica 1	Participación de grupos financieros con base en activos netos.	8
Gráfica 2	Crecimiento de la cartera de créditos.	10
Gráfica 3	Crecimiento de las principales actividades económicas crediticias.	11
Gráfica 4	Créditos al consumo y vivienda, diciembre 2021.	11
Gráfica 5	Obligaciones depositarias del sistema financiero.	12
Gráfica 6	Integración de las obligaciones depositarias a diciembre 2021.	13
Gráfica 7	Créditos obtenidos a diciembre 2021.	13
Gráfica 8	Rentabilidad en relación a activos y sobre el patrimonio.	14
Gráfica 9	Principales activos de las aseguradoras.	16
Gráfica 10	Principales pasivos de las aseguradoras.	16
Gráfica 11	Composición de capital contable de las aseguradoras.	16
Gráfica 12	Prima neta de las aseguradoras.	17
Gráfica 13	Instituciones supervisadas que otorgan financiamiento. Proporción de cartera crediticia beneficiada con MTE al 31/12/2020.	21
Gráfica 14	Cantidad de medidas preventivas requeridas en 2020 y 2021, clasificadas por riesgo/área.	23
Gráfica 15	Cantidad de RTS recibidos.	39
Gráfica 16	Denuncias y ampliaciones de denuncia presentadas al Ministerio Público.	40
Gráfica 17	Requerimientos nacionales.	41
Gráfica 18	Incremento de suscriptores 2020-2021.	59
Gráfica 19	Visitas anuales al sitio web institucional 2020-2021.	60
Gráfica 20	Descargas de la aplicación móvil institucional.	60
Gráfica 21	Cantidad de mensajes cortos enviados durante 2020-2021.	61
Gráfica 22	Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2021.	61
Gráfica 23	Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2021.	62
Gráfica 24	Información económica-financiera e información pública (historial crediticio).	63
Gráfica 25	Usuarios del Portal de Atención al Usuario.	64
Gráfica 26	Cantidad de consultas del historial crediticio en el Portal de Atención a Usuarios de enero a diciembre 2021.	64

Índice de diagramas

Diagrama 1	Marco filosófico.	3
Diagrama 2	Plan Estratégico 2016-2021.	4
Diagrama 3	Integración de la Junta Monetaria, según artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala.	7
Diagrama 4	Cantidad de entidades supervisadas y porcentaje en relación con el total de activos a diciembre 2021 (no incluye al Banco de Guatemala).	9
Diagrama 5	Principales indicadores financieros.	15
Diagrama 6	Regionalización de la banca.	29
Diagrama 7	Logros alcanzados, Pilar educativo.	53
Diagrama 8	Horas/persona de capacitación.	54
Diagrama 9	Tecnología digital.	54
Diagrama 10	I Jornada de educación financiera.	55
Diagrama 11	Estrategia de comunicación institucional.	57
Diagrama 12	Portal CEADE.	68
Diagrama 13	Actividades de <i>microlearnig</i>	68
Diagrama 14	Mapa de ruta para la implementación del gobierno de datos.	70
Diagrama 15	Escala de transformación digital.	75
Diagrama 16	Modalidad virtual.	77
Diagrama 17	Programas de formación.	78



Autoridades de la Superintendencia de Bancos 2020-2021

De izquierda a derecha: Lic. Audie Antonio Juárez Sánchez, Intendente Administrativo; Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo, Intendente de Estudios y Normativa; Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida, Intendente de Coordinación Técnica; Lic. Erick Armando Vargas Sierra, Superintendente de Bancos; Lic. Moisés Oswaldo Dardón Prado, Intendente de Supervisión; Lic. Saulo De León Durán, Intendente de Verificación Especial; y, Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez, Asesor Jurídico General.



1. Información institucional

1.1 Estructura organizacional

Superintendente de Bancos

Lic. Erick Armando Vargas Sierra

Intendentes

Lic. Hugo Rafael Oroxóm Mérida	Intendencia de Coordinación Técnica
Lic. Moisés Oswaldo Dardón Prado	Intendencia de Supervisión
Lic. Byron Vinicio Méndez Castillo	Intendencia de Estudios y Normativa
Lic. Saulo De León Durán	Intendencia de Verificación Especial
Lic. Audie Antonio Juárez Sánchez	Intendencia Administrativa

Asesor Jurídico General

Lic. Víctor Hugo Castillo Vásquez	Asesoría Jurídica General
-----------------------------------	---------------------------

Directores

Lic. Edgar Josué Cruz Hernández	Departamento A de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Gustavo Adolfo Zepeda Gaitán	Departamento B de Supervisión de Riesgos Bancarios
Lic. Héctor Antonio Espina Lima	Departamento de Supervisión de Riesgos de Seguros y Otros
Lic. Luis Amilcar Mazariegos Ramos	Departamento de Supervisión de Riesgos Específicos
Lic. Ariel Esduardo Méndez Girón	Departamento de Estudios
Lic. Gustavo Adolfo Rodas Gómez	Departamento de Normativa
Lic. César Enrique Marroquín Fernández	Departamento de Análisis Macroprudencial y Estándares de Supervisión
Lic. Guillermo Carlos René Ralón Corzo	Departamento de Tecnología de la Información
Lic. Otto Marlon Santos Hernández	Departamento Financiero y de Servicios
Lcda. Connie Johana Recinos Hernández de Carrera	Departamento de Gestión del Talento Humano
Lic. Francisco Gabriel Barrios Ceballos	Departamento de Registros y Seguridad
Lic. Yuri Geovanni Masaya Masaya	Departamento de Prevención y Cumplimiento
Lic. Samuel Rubén Alcántara Miró	Departamento de Análisis de Transacciones Financieras
Ing. Oscar Gabriel Calvillo Salguero	Departamento Administrativo, Análisis Estratégico y Tecnología
Inga. Xiomara Noemí Cabrera Aguirre de Anzueto	Departamento de Desarrollo Institucional

1.2 Historia de la Superintendencia de Bancos (SIB)

El 5 de agosto de 1946, durante una sesión de la Junta Monetaria, se conoció el nombramiento del señor José Joaquín Prieto Barrios, como primer Superintendente de Bancos, elegido de una terna de candidatos propuesta al Tribunal y Contraloría de Cuentas. El señor Prieto Barrios formó parte del Departamento Monetario y Bancario del Ministerio de Economía y Trabajo, y había realizado estudios y prácticas en la Superintendencia de Bancos de Colombia.

Posteriormente, la Junta Monetaria tuvo a bien aprobar, en sesiones del 19 y 28 de agosto del referido año, el plan de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, así como la planilla de personal y el presupuesto de ingresos y egresos.

Fue así como el 2 de septiembre de 1946 la Superintendencia de Bancos inició sus operaciones formalmente, contando con una planilla de 17 personas y un supernumerario; su estructura organizacional estaba conformada por las secciones de Auditoría, Estadística, Jurídica, la Secretaría y el Archivo General, las cuales dependían del señor Superintendente de Bancos.



Fundadores de la Superintendencia de Bancos

Última fila: de pie, de izquierda a derecha: Carlos Enrique Ponciano, Jorge Mario Rubio, Flavio Guillén Castañón, Joaquín Prieto Barrios (Superintendente de Bancos), Mario González Orellana, Alfredo Rosal Quezada, Rafael Arévalo, Pedro Barbero. Segunda fila, sentados: Adán René Echeverría M., J. Antonio Pérez Calderón, Mimi Díaz Lozano, Carmen Arias, Augusto Contreras Godoy, Carlos Enrique Carrera S. Primera fila, sentados: Supernumerario Roberto Quezada P., Marco Tulio Benítez Gil, Ramiro Aragón Castañeda, Francisco Poggio Lemus.

Con el paso de los años, como consecuencia de la evolución y demanda de las funciones a cargo de la Institución, para finales de 2021, año en que se conmemoró el 75 Aniversario de la Superintendencia de Bancos, la planilla de colaboradores estaba conformada por 690 personas, distribuidas en cinco intendencias, 15 departamentos y cuatro dependencias que reportan directamente al Despacho Central.

En sus inicios, la Superintendencia de Bancos tuvo a cargo la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala y los bancos del sistema financiero guatemalteco. Para finales de 2021, el perímetro de supervisión de la Institución abarcaba instituciones bancarias, sociedades financieras, compañías almacenadoras, compañías de seguros, casas de cambio, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, entre otras; y, adicionalmente las Personas Obligadas (PO) que establece la normativa vigente para prevenir el lavado de dinero y reprimir el financiamiento del terrorismo.

Es importante resaltar que, a partir de noviembre de 2001, fue creada la Intendencia de Verificación Especial (IVE), la cual en 2021 cumplió 20 años de velar por el cumplimiento de las leyes Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; y, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo en Guatemala.

Desde 1995, la Superintendencia de Bancos ocupa su sede central actual en la 9ª. Avenida de la zona 1, y a partir de noviembre de 2020, la Oficina de Atención a Usuarios y otras dependencias fueron trasladadas a la sede ubicada en la 15 Avenida 7-18 zona 13, Edificio Zepto de la ciudad capital.

Historia del Sistema Financiero Guatemalteco, 200 años de vida independiente (1821-2021). Lic. Moisés Dardón. Sitio web de la SIB.



1.3 Misión

Promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

1.4 Visión

Ser una entidad de reconocida credibilidad y prestigio, que realiza su trabajo y supervisión efectiva en forma eficaz, medible y conforme a estándares internacionales, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles, con personal calificado y comprometido con la Institución y sus valores.

1.5 Valores

- **Responsabilidad:** estoy consciente de mis obligaciones y actúo conforme a ellas, asumiendo las consecuencias.
- **Actitud de servicio:** atiendo oportunamente, con gusto y respeto, los requerimientos de usuarios internos y externos.
- **Confiabilidad:** con mi conducta inspiro credibilidad, confianza y prestigio.
- **Honestidad:** actúo con sinceridad, decencia, integridad, justicia y honradez.
- **Excelencia:** demuestro cualidades personales y profesionales extraordinarias que evidencian la búsqueda permanente de mejora en mi conducta y trabajo.
- **Lealtad:** actúo con fidelidad, respeto y en defensa de la Institución.

DIAGRAMA 1

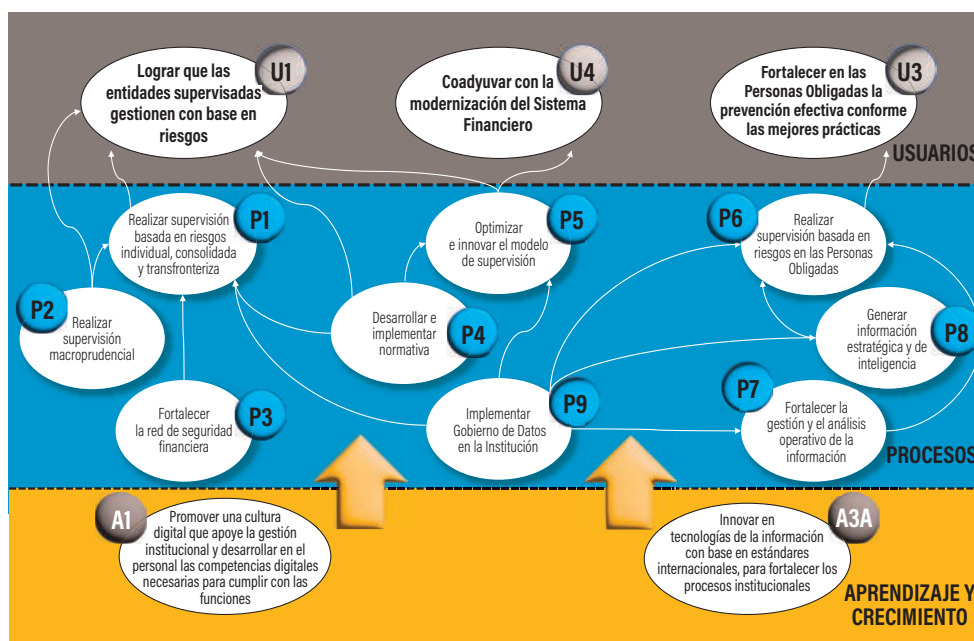
Marco filosófico.



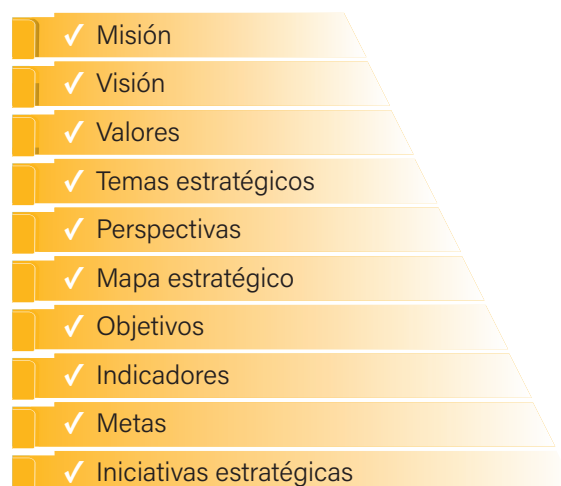
1.6 Planificación estratégica

DIAGRAMA 2

Plan Estratégico 2016-2021.



La revisión del plan estratégico está apoyada en la aplicación de la metodología del *Balanced Scorecard* (BSC), la cual se basa en el análisis del marco filosófico de la Institución y la revisión de los temas, objetivos e iniciativas estratégicas. Para la revisión del ejercicio 2021, se examinaron cada uno de los elementos siguientes:



Descripción del proceso de revisión

El proceso de planificación se realizó en el segundo semestre del año y, al igual que en años anteriores, se tuvo la participación de los equipos de trabajo siguientes:

- Comité de Dirección Estratégica de la Superintendencia de Bancos (CODE):** tiene por objeto diseñar y dar seguimiento a la implementación de la estrategia institucional, alinear la gestión operativa y el diseño de temas o proyectos integrales de carácter estratégico de interés institucional a fin de definir una hoja de ruta integral para su realización.
- Equipo por tema estratégico:** es el encargado de revisar, ajustar y proponer cada tema estratégico y el detalle respectivo para objetivos, indicadores, metas, iniciativas estratégicas y presupuesto. Está conformado

por cada intendente, directores y funcionarios involucrados en el tema estratégico específico, con el apoyo del Área de Planificación y Procesos del Departamento de Desarrollo Institucional.

Equipo consultor: es el encargado de planificar, proponer, coordinar y facilitar el proceso de planificación estratégica institucional y está conformado por funcionarios del Área de Planificación y Procesos del Departamento de Desarrollo Institucional.

Revisión de resultados por tema estratégico

La revisión se desarrolló, principalmente, sobre la base de los elementos filosóficos como la misión, visión y valores los cuales se mantuvieron sin cambios. Se realizaron reuniones de revisión de avances y resultados por cada uno de los temas estratégicos, estas presentaciones fueron expuestas al ápice estratégico, el cual estableció sus consideraciones y ajustes para el cierre del 2020 y sus expectativas para 2021.

Principales cambios en el plan estratégico

Cada uno de los objetivos estratégicos se analizaron y fueron ajustados de acuerdo con las sugerencias e indicaciones recibidas. Los principales cambios del plan estratégico se resumen en los aspectos siguientes:

1. Trasladar lo relacionado con normativa del objetivo estratégico P.1 Realizar supervisión

basada en riesgos individual, consolidada y transfronteriza, al objetivo P.4 Desarrollar e implementar normativa.

2. Trasladar el contenido del objetivo estratégico P.10 Investigar y estudiar modelos de negocio basados en tecnologías financieras, al objetivo P.5 Optimizar e innovar el modelo de supervisión.
3. Fortalecer los objetivos P.4. Desarrollar e implementar normativa; y, P.5 Transformar digitalmente a la Institución.
4. Se unificaron los objetivos estratégicos A1. Promover una cultura digital que apoye la gestión institucional; y, el A2. Desarrollar en el personal las competencias digitales necesarias para cumplir con las funciones; conformándolos en uno solo como un nuevo objetivo estratégico A1. Promover una cultura digital que apoye la gestión institucional y desarrollar en el personal las competencias digitales necesarias para cumplir con las funciones.
5. Se modificó el enfoque al objetivo A3A. Gestionar la tecnología de la información con base en estándares internacionales, para apoyar los procesos institucionales; al nuevo objetivo A3A. Innovar en tecnologías de la información con base en estándares internacionales, para fortalecer los procesos institucionales.

También se incluyó la determinación de indicadores y metas para cada objetivo estratégico, así como la definición de iniciativas y su alcance. De igual manera, se trabajó en la elaboración y aprobación de propuestas por tema estratégico. Respecto a las iniciativas estratégicas, se elaboró el detalle de las actividades y fechas para el desarrollo de los proyectos.

RESUMEN DE MEDIDAS TEMPORALES

ADOPTADAS POR LA PANDEMIA COVID-19,

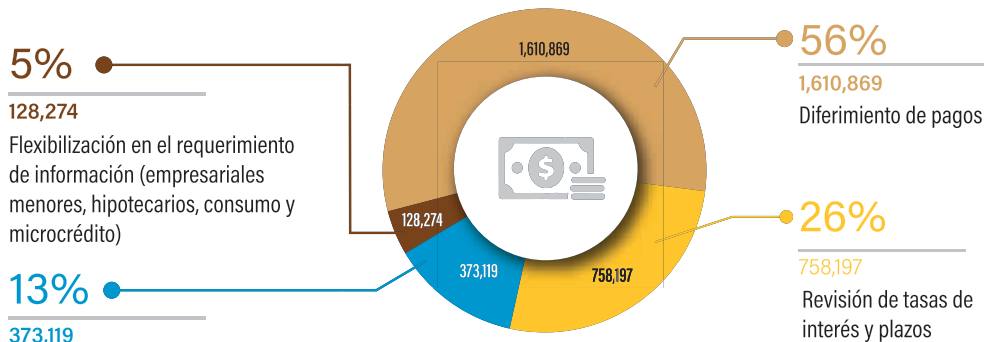
por parte del sistema financiero supervisado al 30 de abril de 2020

1,903,236
Créditos atendidos

861,258
Deudores

60,661
Millones de quetzales

DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE CRÉDITOS ATENDIDOS



Flexibilización para créditos vencidos hasta los 180 días de atraso

Nota: los bancos aplicaron varias medidas a un mismo crédito.

POR AGRUPACIÓN

	CRÉDITOS	SALDO CAPITAL (MILLONES DE Q)
 Empresariales mayores	2,843	27,478.9
 Empresariales menores	16,455	6,077.3
 Consumo	1,834,897	20,695.4
 Microcrédito	36,733	899.9
 Hipotecario	12,308	5,510.1

POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

	CRÉDITOS	SALDO CAPITAL (MILLONES DE Q)
 Consumo, transferencia y otros destinos	1,847,871	27,395.1
 Comercio	37,141	8,668.5
 Construcción	3,511	6,475.9
 Establecimientos financieros, bienes inmuebles y serv.	2,621	6,452.0
 Resto de actividades	12,092	11,670.1

Resolución de la Junta Monetaria

La Resolución de la Junta Monetaria JM-32-2020 y sus modificaciones contiene las medidas temporales para atender la coyuntura, derivada de la pandemia COVID-19, que fueron observadas por las entidades supervisadas que otorgaron financiamiento al 31 de diciembre de 2020.

2. Sistema financiero supervisado

2.1 Aspectos generales

Las actividades monetarias, bancarias y financieras del país se encuentran organizadas bajo el sistema de banca central, dirigido por la Junta Monetaria, órgano colegiado cuya conformación se establece en el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala. La Junta Monetaria tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y debe velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

DIAGRAMA 3

Integración de la Junta Monetaria, según artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala.



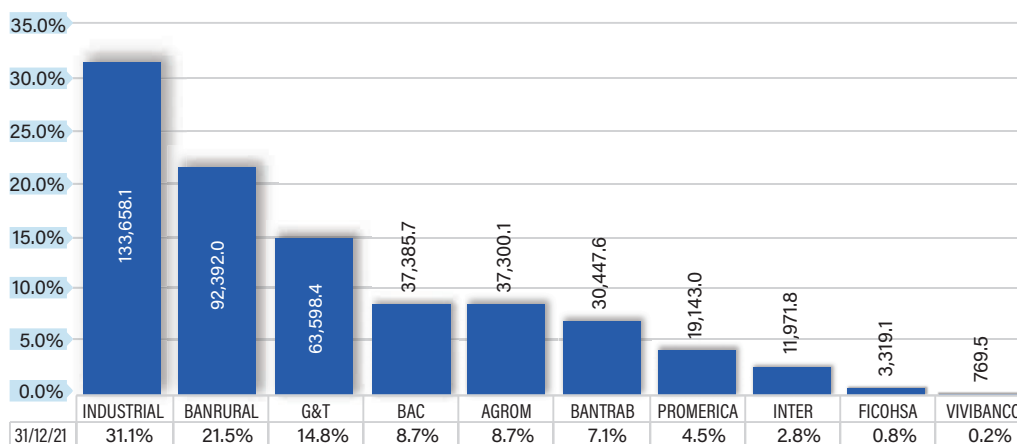
Como parte integral del esquema de banca central, de conformidad con los artículos 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y 1 de la Ley de Supervisión Financiera, la Superintendencia de Bancos ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros, empresas controladoras de grupos financieros y otras entidades que la ley disponga.

El origen de la supervisión en Guatemala se remonta a la reforma monetaria y bancaria de 1946. Posteriormente, derivado de las tendencias de los mercados internacionales, cambios tecnológicos y estructurales, que demandaron un marco regulatorio y de supervisión moderno, se aprobó un nuevo conjunto de leyes financieras, dando paso a la Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002; y, a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002, ambos del Congreso de la República de Guatemala.

A diciembre de 2021, operan 10 grupos financieros conformados por 49 instituciones. La participación por cada grupo financiero se detalla a continuación:

GRÁFICA 1

Participación de grupos financieros con base en activos netos.



El sistema financiero supervisado es uno de los pilares fundamentales de la economía nacional, ya que permite el adecuado funcionamiento del sistema de pagos, la transferencia y asignación de recursos, la gestión de los riesgos y la toma de decisiones relacionados con el ahorro e inversión de los agentes económicos. Al atender su función de intermediar recursos entre los agentes económicos deficitarios y superavitarios del país coadyuva al crecimiento económico y al bienestar de la población.

Durante el período 2020-2021, la Junta Monetaria mediante Resolución JM-102-2019 autorizó a Financiera Credicorp, Sociedad Anónima, la modificación de su escritura social, principalmente por cambio de objeto social para operar como banco de ahorro y préstamo para la vivienda familiar.

El 6 de noviembre de 2020, mediante Resolución Nro. 1780-2020 de la Superintendencia de Bancos y después de haber cumplido con los requisitos

establecidos en la Resolución JM-102-2019 se autorizó a Banco Credicorp, Sociedad Anónima, el inicio de sus operaciones como banco de ahorro y préstamo para la vivienda familiar a partir del 9 de noviembre de 2020.

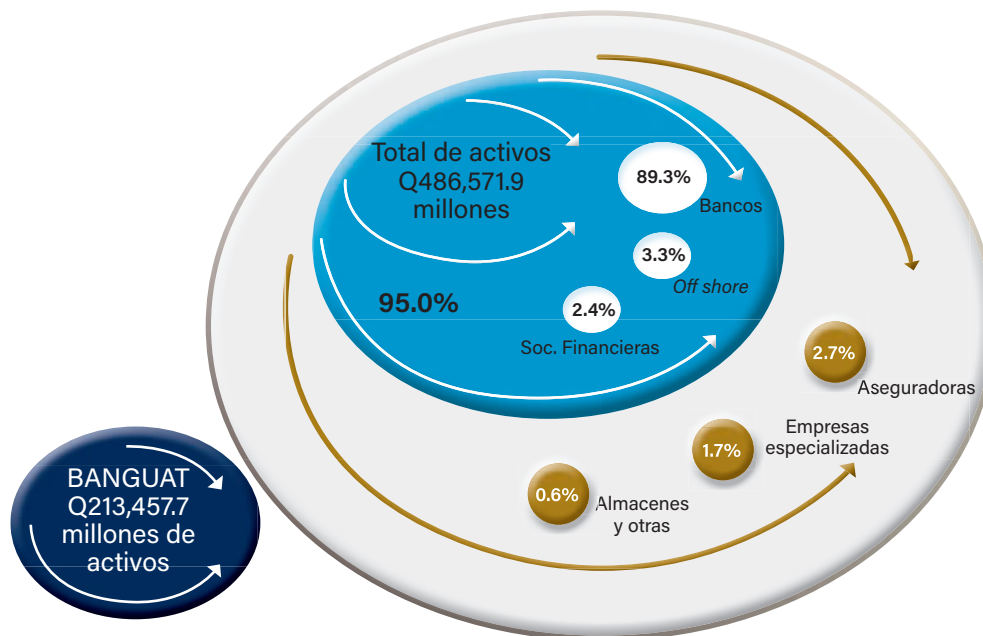
Por su parte, el 1 de diciembre de 2021 la Junta Monetaria mediante Resolución JM-106-2021 autorizó la constitución de la entidad de microfinanzas denominada Microfinanciera de Ahorro y Crédito Empresarial, Sociedad Anónima, con nombre comercial FICREDIT.

Activos de entidades supervisadas

Los activos de las entidades supervisadas, sin incluir el Banco de Guatemala, a diciembre de 2021, ascendieron a Q486,571.9 millones; de los cuales, el 95% corresponde a bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*.

DIAGRAMA 4

Cantidad de entidades supervisadas y porcentaje en relación con el total de activos a diciembre 2021 (no incluye al Banco de Guatemala).



El sistema bancario está conformado por 17 bancos comerciales, incluyendo una sucursal de banco extranjero y una entidad propiedad del Estado que representa el 1.3% del mercado bancario. Los tres bancos comerciales más grandes poseen una participación de mercado bancario, basada en activos y depósitos del 64.5 y 63.8 por ciento, respectivamente.

2.2 Situación financiera de bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*

Actividad crediticia

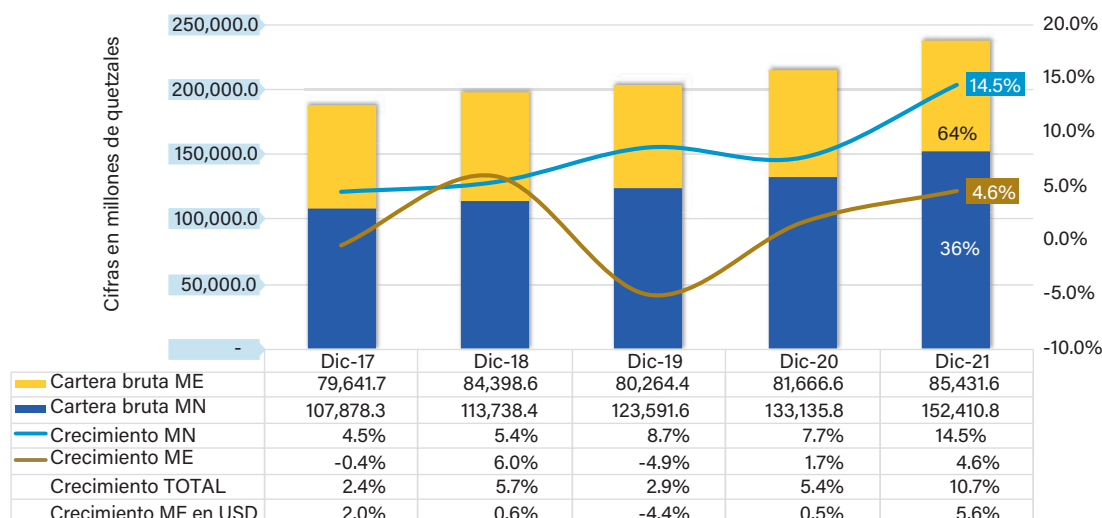
A diciembre de 2021, la actividad crediticia del sistema financiero¹ mostró un crecimiento interanual de 10.7%, lo cual es superior a la tasa promedio de los últimos cinco años del 5.4%, reportando un saldo de Q237,842.5 millones.

La cartera en moneda nacional creció en forma interanual 14.5%, con una participación de 64%; en tanto que, la cartera en moneda extranjera aumentó 4.6% respecto a la misma fecha del año previo, con una participación de 36% del total de la cartera crediticia.

¹ El sistema financiero, para efectos de este capítulo, incluye a bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza o entidades *off shore*.

GRÁFICA 2

Crecimiento de la cartera de créditos.



La cartera crediticia se otorgó, principalmente, en el crédito empresarial y de consumo con una participación del 61.7 y 29.8%, respectivamente. El crédito otorgado al segmento empresarial a diciembre de 2021 aumentó 7.0%, mayor que el 5.5% observado en diciembre del año previo.

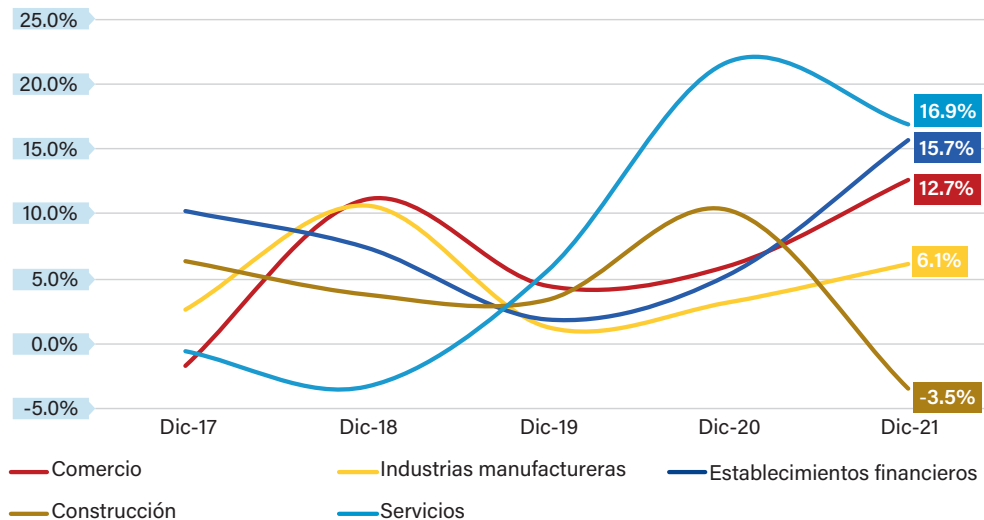
Asimismo, los microcréditos han mostrado mayor dinamismo a partir del tercer trimestre de 2020, derivado de la modificación del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito de 2020, con un crecimiento interanual de 58.3% y una participación del 2.4% de la cartera.

Al 31 de diciembre de 2021, el crédito al comercio representa un 14.8% del total de la cartera crediticia y alcanzó 12.7% de crecimiento; el sector de establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios a empresas representa el 12.5% de participación y mostró un crecimiento de 15.7%; mientras que la industria manufacturera tiene una participación de 11.5% y sostuvo un incremento de 6.1%.

La cartera destinada a la construcción tiene un 6.6% de participación y reportó una reducción de 3.6%.

GRÁFICA 3

Crecimiento de las principales actividades económicas crediticias.

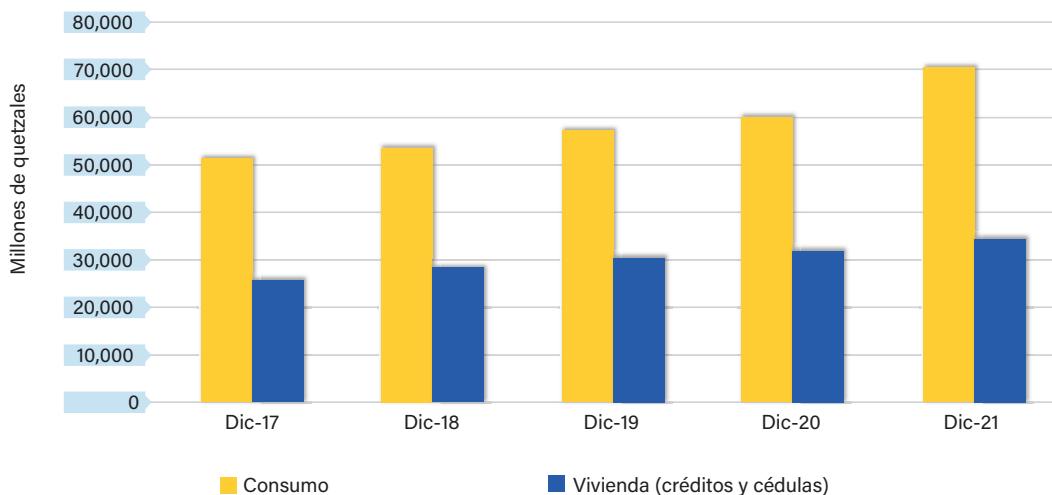


Por su parte, el financiamiento a los hogares a diciembre de 2021 registró un crecimiento interanual de 13.7%. Este financiamiento está integrado por los créditos para consumo por Q70,407.0 millones,

con un crecimiento interanual de 17.3%, que representaron el 67% del financiamiento a este sector.

GRÁFICA 4

Créditos al consumo y vivienda, diciembre 2021.



El financiamiento para vivienda, con una participación de 33% del financiamiento a los hogares, integrado por los créditos hipotecarios para vivienda y las cédulas hipotecarias, alcanzó Q34,267.1 millones, con un incremento interanual a diciembre de 2021 de 7.0%, esta variación está integrada por un incremento de los créditos hipotecarios para vivienda de 7.2% y de las cédulas hipotecarias en 6.9% (el 86.2% de las cédulas está respaldado por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-).

Como parte del esfuerzo que algunas instituciones financieras realizan para captar fondos y destinarlos exclusivamente para vivienda, se observa que el número de financiamientos y deudores a diciembre de 2021 ascendió a 42,014 y 40,897, respectivamente; representando un aumento por financiamientos y deudores del 9.8 y 9.9%, respectivamente.

Asimismo, el rubro de tarjetas de crédito alcanzó un monto de Q15,997 millones, mayor en Q3,035 millones con respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento interanual de 23.4%, motivado principalmente por cinco instituciones del sistema bancario.

Relacionado con las tasas promedio ponderado de interés para operaciones activas del sistema, en el financiamiento destinado a actividades productivas, particularmente para empresariales mayores, se observó una reducción en forma interanual de 32 puntos básicos en moneda nacional y 46 puntos básicos en moneda extranjera, situándose a diciembre de 2021 en 6.5% en moneda nacional y en 5.5% en moneda extranjera.

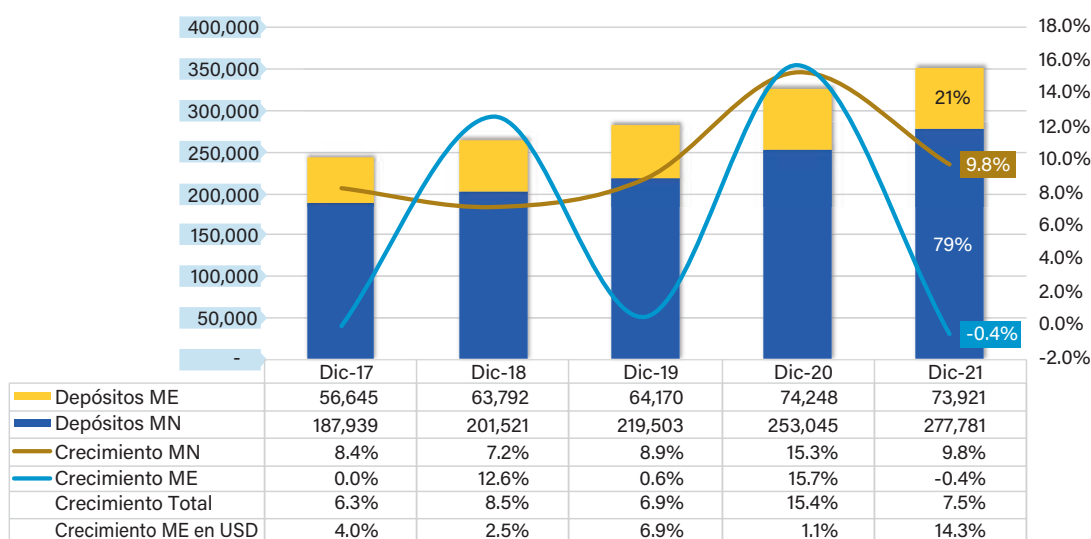
El crédito a deudores empresariales mayores representa el 36% de las operaciones crediticias en moneda nacional y el 89% de las expresadas en moneda extranjera.

Obligaciones depositarias

Durante 2020, en Guatemala y a nivel mundial, se registró un crecimiento de depósitos mayor al observado, en años previos, debido entre otras razones a: una mayor preferencia de recursos líquidos por parte de personas y empresas, un menor nivel de consumo en gastos no esenciales, incremento de agregados monetarios y postergación de inversiones. Esta medida prudente ante la incertidumbre de los impactos de la pandemia representó un mayor ahorro.

GRÁFICA 5

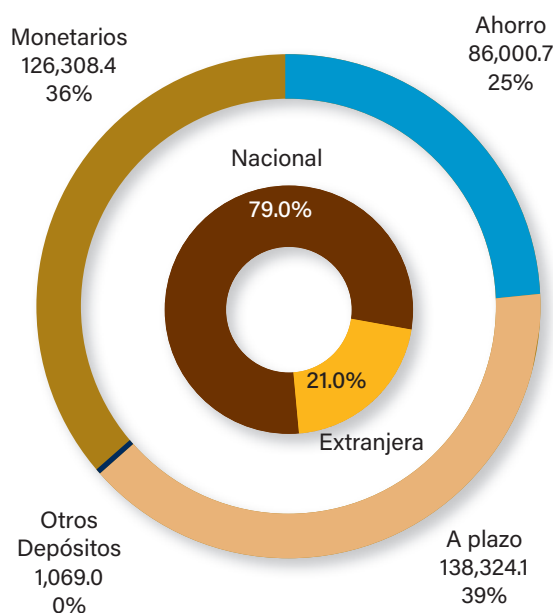
Obligaciones depositarias del sistema financiero.



A diciembre de 2021, las obligaciones depositarias del sistema financiero ascendieron a Q351,702.2 millones, con un crecimiento interanual del 7.5% (15.4% en 2020). El 79% de las obligaciones depositarias están constituidas en moneda nacional y el restante 21% en moneda extranjera.

GRÁFICA 6

Integración de las obligaciones depositarias a diciembre 2021.



Las obligaciones depositarias constituyen la principal fuente de financiamiento al 31 de diciembre de 2021, los depósitos representaron el 84% del total de pasivos. Estos se integraron por depósitos a plazo con una participación de 39% y un crecimiento interanual de 2.8%; seguido por los depósitos monetarios con participación de 36% y un crecimiento interanual de 4.9%; y por último, los depósitos de ahorro con participación de 25% que mostraron un incremento interanual de 19%.

El 83% del total de los depósitos están representados por depósitos del público, le siguen en importancia los depósitos del gobierno y entidades oficiales por 12%.

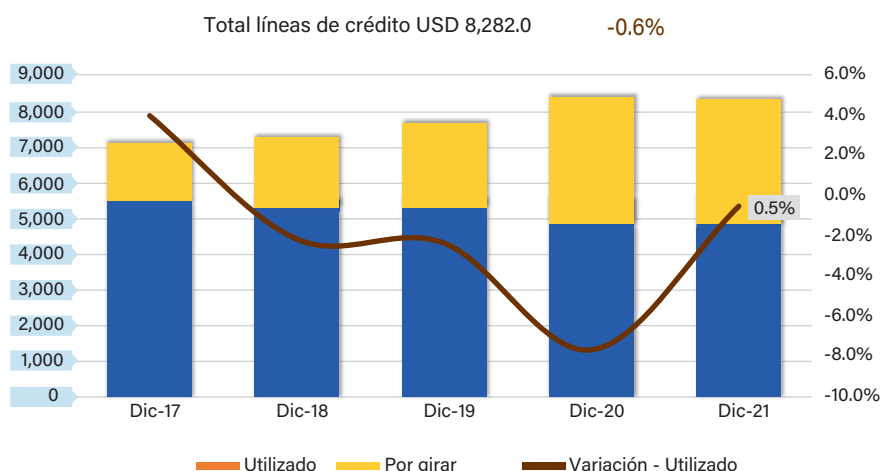
Créditos obtenidos

Otra fuente importante de financiamiento son los créditos obtenidos, los cuales a diciembre de 2021 ascendieron a USD4,860.0 millones, los que registraron una contracción interanual de 0.5%. Del monto de líneas que están contratadas a diciembre de 2021, aún está pendiente de ser utilizado un 41%, es decir, USD3,421.9 millones aproximadamente.

A la fecha de referencia, el sistema financiero cuenta con 62 bancos corresponsales y proveedores de líneas de crédito.

GRÁFICA 7

Créditos obtenidos a diciembre 2021.



Capital contable

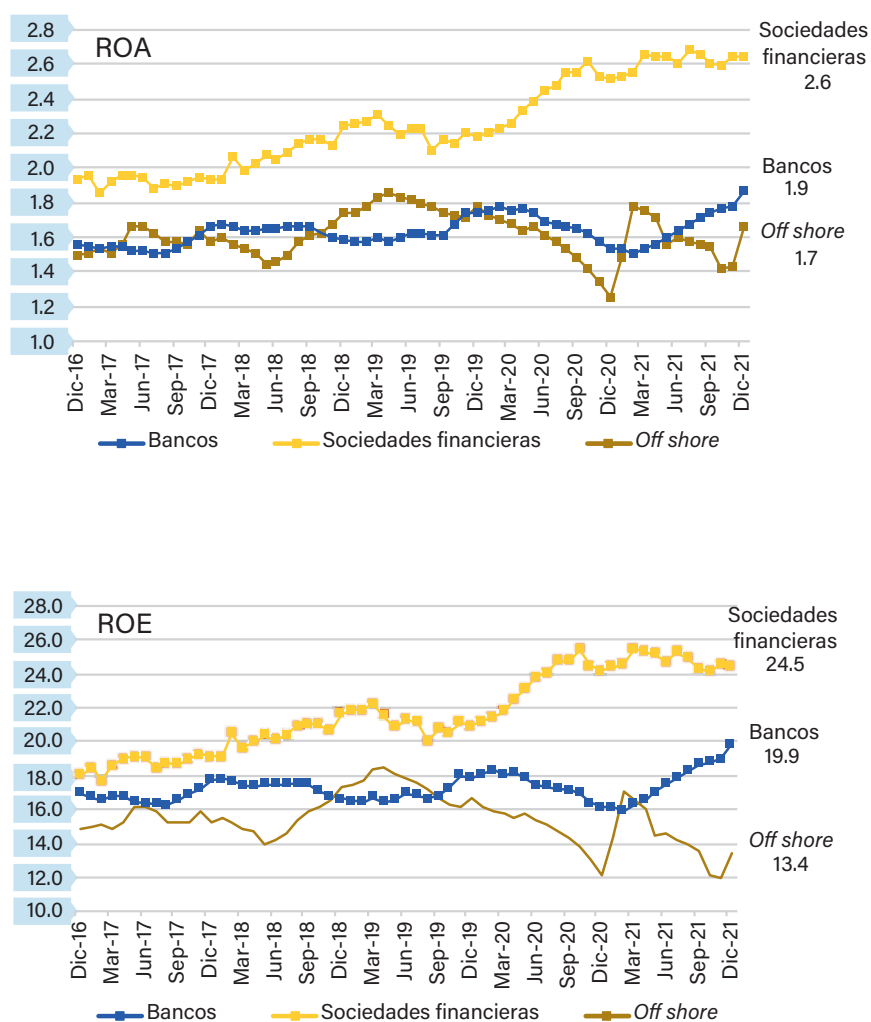
El capital contable del sistema financiero ascendió a Q44,809.7 millones, con un crecimiento interanual de 10.7%. A la fecha de referencia, el capital pagado fue por Q12,289.1 millones, las reservas de capital por Q20,027.9 y las utilidades después de impuesto por Q7,197.0, participan en más de un 88% del patrimonio de las entidades supervisadas.

Utilidades

Por su parte, las utilidades antes de impuestos obtenidas por el sistema financiero, a diciembre de 2021, fueron de Q8,307.3 millones, con un crecimiento de 32.9% respecto al mismo período del año anterior. En el mismo período, las entidades bancarias aumentaron 34.4%, las sociedades financieras 16.1% y las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* 17.7%.

GRÁFICA 8

Rentabilidad en relación a activos y sobre el patrimonio.



Indicadores financieros

Los principales indicadores del sistema financiero, a diciembre de 2021, se resumen de la forma siguiente:

DIAGRAMA 5

Principales indicadores financieros.

	Liquidez inmediata	Liquidez mediata	Cartera vencida	Adecuación de capital	ROA	ROE
Bancos	20.8%	50.3%	1.7%	17.3%	1.9%	19.9%
Soc. financieras	9.6%	92.9%	1.9%	39.5%	2.6%	24.5%
Off shore	50.8%	86.2%	2.4%	34.6%	1.7%	13.4%

Estos indicadores muestran una posición adecuada de liquidez del sistema financiero para atender oportunamente sus obligaciones. El indicador de liquidez inmediata para los bancos fue de 20.8%, para las sociedades financieras 9.6% y para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore* de 50.8%. En el caso del indicador agregado de morosidad, a diciembre de 2021, fue de 1.7%, en tanto que las reservas que cubren la cartera vencida alcanzaron el 206.9%.

La solvencia de las entidades medida por el indicador de adecuación de capital se ubicó en 17.3% para los bancos, 39.5% para las sociedades financieras y 34.6% para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*.

El indicador de rentabilidad del activo ROA (*Return on Assets*) fue 1.9% para bancos, 2.6% para las sociedades financieras y 1.7% para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*, mientras que el de rendimiento del patrimonio ROE (*Return on Equity*) fue 19.9% para los bancos, 24.5% para las sociedades financieras y 13.4% para las entidades fuera de plaza o entidades *off shore*.

2.3 Situación financiera del mercado asegurador

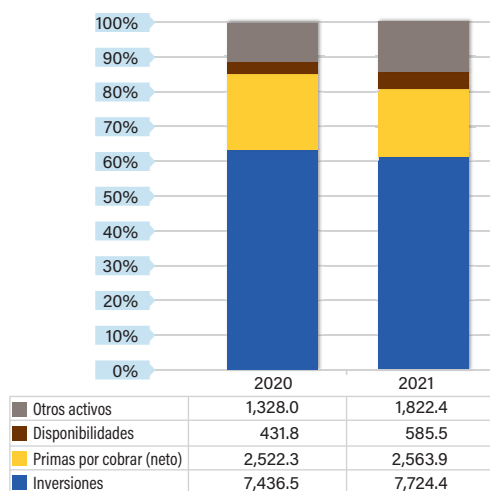
Activos

Los activos netos de las aseguradoras mostraron una tendencia al alza, registrando al 31 de diciembre de 2021 un monto de Q12,696.1 millones, cifra mayor en 8.3% a la registrada al 31 de diciembre de 2020 de Q11,718.6 millones.

El incremento de los activos en 2021 estuvo influenciado por el aumento en las inversiones por Q287.9 millones (3.9%), disponibilidades por Q153.6 millones (35.6%) y otros activos por Q494.4 millones (37.2%).

GRÁFICA 9

Principales activos de las aseguradoras.



Cifras en millones de quetzales

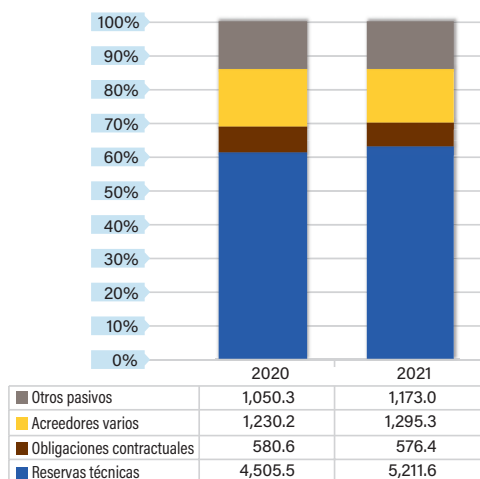
Pasivos

Los pasivos totales de las aseguradoras, al 31 de diciembre de 2021, mostraron un saldo de Q8,256.3 millones, superior en 12.1% al registrado a diciembre de 2020 de Q7,366.6 millones.

El principal pasivo de las aseguradoras está conformado por las reservas técnicas, las cuales tuvieron un crecimiento de Q706.1 millones (15.7%).

GRÁFICA 10

Principales pasivos de las aseguradoras.



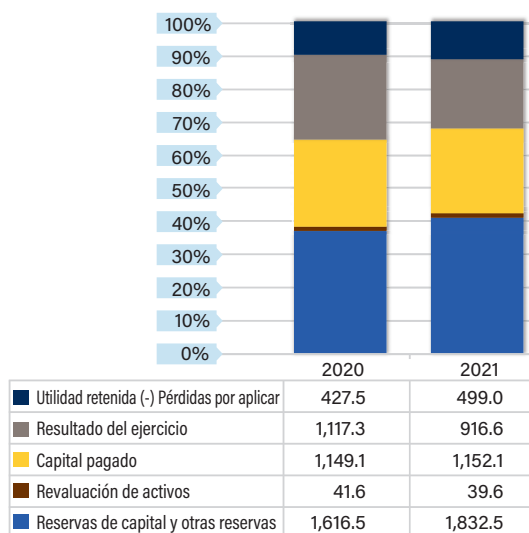
Cifras en millones de quetzales

Capital contable

Al 31 de diciembre de 2021, el capital contable de las aseguradoras ascendió a Q4,439.8 millones, mayor en un 2.0% al registrado a diciembre de 2020. Cabe indicar que el mismo se compone de las reservas de capital (41.3%), utilidad retenida (11.2%), capital pagado (26.0%), resultados del ejercicio (20.6%) y revaluación de activos (0.9%).

GRÁFICA 11

Composición de capital contable de las aseguradoras.



Cifras en millones de quetzales

Resultados y principales índices técnicos y financieros

Primas netas

Las aseguradoras reportaron al 31 de diciembre de 2021, un incremento en las primas netas del 11.8% con respecto al registrado a diciembre del año anterior. Los ramos que mayor dinamismo presentaron fueron el seguro de vida (planes individuales y colectivos), de daños y el de accidentes y enfermedades, con un crecimiento de 21.0, 9.4; y, 8.7%, respectivamente.

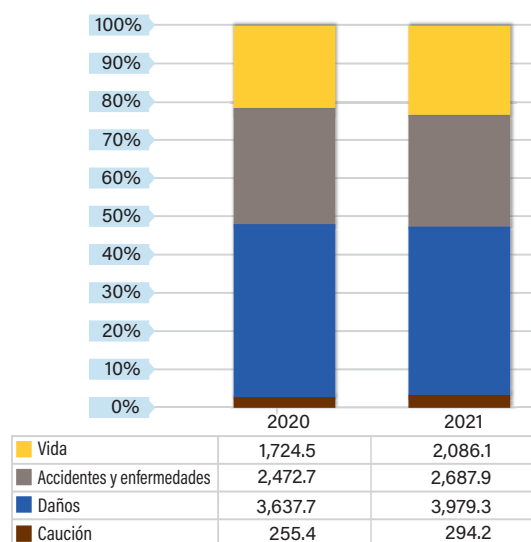


Al 31 de diciembre de 2021, la mayor proporción del total de primas netas correspondió al ramo de daños con 44.0%, participación levemente menor a la de diciembre de 2020 de 45.0%. El ramo de accidentes y enfermedades tuvo una participación de 29.7%, ligeramente menor al 30.6% del año anterior. Por su parte, el ramo de vida tuvo una participación de 23.1%, mayor a la del año anterior de 21.3%, por lo que se mantuvo un comportamiento estable.

En el ramo de vida se registró un aumento de primas netas originado, principalmente, en el rubro de planes colectivos los cuales aumentaron 22.1% respecto del año anterior.

GRÁFICA 12

Prima neta de las aseguradoras.



Cifras en millones de quetzales

El ramo de accidentes y enfermedades concentra al rubro de salud y hospitalización (seguro de gastos médicos) que aumentó en un 9.7%.

Cabe indicar que, no obstante, el ramo de daños creció en general 9.4%, el seguro de incendio y líneas aliadas aumentó un 10.2% con un incremento de Q110.4 millones de primas; adicionalmente, las primas para el ramo de vehículos automotores aumentaron en un 8.4% registrando un aumento de Q122.2 millones, los valores indicados anteriormente con relación al 2020.

Las aseguradoras autorizadas para operar en Guatemala cedieron en promedio el 35.6% de las primas netas totales a las entidades reaseguradoras al 31 de diciembre de 2021, por lo que el porcentaje se mantuvo similar al 2020 que fue del 35.3%, aspecto que muestra que las aseguradoras asumieron durante este período el mismo nivel de riesgo.

La siniestralidad neta de las aseguradoras fue de 62.6%, a diciembre de 2021, porcentaje que tuvo un aumento principalmente por pago de siniestros por el seguro de accidentes y enfermedades (seguro de gastos médicos), siendo mayor al 54.2% que se registró en diciembre de 2020.

En cuanto a los indicadores técnicos y financieros, la razón o ratio combinado fue de 92.8%, superior al del año anterior (85.9%), y menor al 100%, lo cual indica que la operación del sistema asegurador mantiene su eficiencia en la utilización de sus primas disponibles. El rendimiento sobre primas emitidas fue de 10.1% disminuyendo con relación al del año anterior por 13.8%. El rendimiento sobre activos y patrimonio fue de 7.2 y 20.6%, respectivamente, ambos menores a los indicadores del año anterior. El resto de las razones se mantuvieron en niveles similares a los de 2020.

Tabla 1 Indicadores técnicos y financieros de aseguradoras.

	2020	2021
Primas		
Reaseguro cedido a/	35.3%	35.6%
Índice de retención de primas b/	64.7%	64.4%
Siniestralidad		
Recuperación en siniestro c/	32.3%	32.1%
Índice de siniestralidad-primas netas devengadas d/	54.2%	62.6%
Técnicos y financieros		
Ratio combinado e/	85.9%	92.8%
Rendimiento sobre primas netas emitidas f/	13.8%	10.1%
Rendimiento del activo g/	9.5%	7.2%
Rendimiento del patrimonio h/	25.7%	20.6%
Liquidez corriente (número de veces) i/	1.5	1.4
Rendimientos de inversiones j/	5.8%	5.9%

a/ Cociente de las primas de reaseguro cedido entre las primas netas emitidas.

b/ Cociente de las primas netas de retención y las primas netas emitidas.

c/ Cociente del monto de siniestros netos a cargo de reaseguradores entre el monto de los siniestros totales netos de salvamentos.

d/ Cociente de siniestralidad entre las primas netas de retención devengadas.

e/ Cociente de la suma de los costos de adquisición, la siniestralidad y los gastos de administración (menos los derechos de emisión) entre el monto de las primas netas de retención devengadas.

f/ Cociente del resultado neto del ejercicio entre las primas netas emitidas.

g/ Cociente de resultado neto anualizado entre el activo neto.

h/ Cociente de la utilidad neta anualizada entre el capital contable.

i/ Cociente de los montos de los activos líquidos (inversiones más disponibilidades menos los bienes inmuebles, aumentos por revaluaciones e inmuebles vendidos con reserva de dominio) entre el monto de los pasivos exigibles (subtotal de las reservas técnicas más las obligaciones contractuales pendientes de pago).

j/ Cociente de resultado de los productos de inversiones menos los gastos de inversiones entre el total de inversiones.

3. Resultados de la supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno

Las mejores prácticas y estándares de supervisión plantean que los supervisores bancarios deben evaluar el perfil de riesgo de los bancos, atendiendo a los riesgos asumidos por estos, a la eficacia de su gestión de riesgos, y a los riesgos que entrañan para el sistema bancario y financiero en general; asimismo, señalan que un enfoque prospectivo de supervisión, con una intervención temprana, puede evitar que una debilidad detectada llegue a amenazar la seguridad y solvencia de las entidades.

En el contexto de COVID-19, dado el papel fundamental del sector bancario para mitigar el *shock* macroeconómico y financiero sin precedentes causado por la pandemia, los organismos internacionales promovieron la adopción de acciones regulatorias y de supervisión oportunas, dirigidas y bien diseñadas, aplicando la flexibilidad que cada marco regulatorio y contable permitiera, para que la crisis sanitaria no se convirtiera en el mediano plazo en una crisis financiera.

En línea con lo anterior, la Superintendencia de Bancos realizó dentro del tema estratégico “Supervisión basada en riesgos con un marco legal y regulatorio moderno”, una serie de acciones cuyos resultados se abordan seguidamente.

3.1 Supervisión basada en riesgos

Para dar cumplimiento a su mandato², y con base en la misión institucional de “promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado”, el órgano supervisor aplica un enfoque de supervisión

basado en riesgos, con el objetivo primordial de dirigir y priorizar la atención y sus recursos al momento de planificar y ejecutar las actividades supervisoras.

A este respecto, la citada pandemia amplificó los riesgos financieros y operacionales asumidos por las entidades supervisadas, por lo que fue necesario replantear las iniciativas estratégicas y los planes operativos, reorientando los recursos de supervisión para continuar realizando una supervisión efectiva acorde a la coyuntura suscitada.

En el contexto expuesto, a continuación, se describen las principales actividades efectuadas durante el período 2020-2021.

3.1.1 Supervisión efectiva durante la coyuntura generada por la pandemia COVID-19

Supervisión de medidas temporales especiales emitidas por la Junta Monetaria

Por medio de Resolución JM-32-2020 y su modificación, la Junta Monetaria dispuso la emisión de medidas temporales especiales (en adelante MTE), con el objetivo de mitigar los efectos que la pandemia COVID-19 pudiera provocar a los deudores en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Estas medidas tuvieron vigencia entre marzo y diciembre de 2020; sin embargo, en Resolución JM-149-2020 el citado cuerpo

2 La Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de Supervisión Financiera confieren a la Superintendencia de Bancos el mandato de ejercer la vigilancia e inspección de las entidades indicadas en el artículo 1 de la referida ley, con el objeto de que adecúen es y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que estas asuman, a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas; lo cual, coadyuva a la protección de los intereses del público, representados en los ahorros y/o captaciones de recursos que realizan estas entidades.

colegiado dispuso que algunas de ellas tuvieran una finalización gradual entre enero y septiembre de 2021.

En ese sentido, las MTE en apoyo a los deudores del sistema financiero supervisado, consistieron principalmente en flexibilizar la normativa prudencial, para la concesión de esperas o diferimientos de pago y para la revisión de términos y condiciones de los activos crediticios en materia de tasa de interés y plazo. Por otra parte, estas medidas incluyeron la ampliación temporal del umbral para el traslado de créditos vigentes a vencidos, así como la flexibilidad para

que las entidades supervisadas pudieran utilizar las reservas genéricas de cartera crediticia y las reservas para eventualidades, a efecto de hacer frente al deterioro de activos crediticios generado por la mencionada pandemia. En el caso del uso de reservas para eventualidades, la medida fue ampliada hasta diciembre de 2021 según Resolución JM-48-2021.

Al respecto, las principales acciones de supervisión ejecutadas por la Superintendencia de Bancos en este ámbito se enfocaron en lo siguiente:

a

Seguimiento recurrente a la adopción y finalización gradual de MTE.

b

Retroalimentación a representantes del sector bancario, acerca de la situación general de la cartera crediticia con MTE.

c

Requerimiento periódico de informes sobre la gestión de los activos crediticios sujetos a MTE, las estrategias de recuperación, la evaluación del impacto en la solvencia y las medidas para el fortalecimiento de esta última en el corto y mediano plazo.

d

Monitoreo del desempeño de los sectores económicos afectados por la pandemia y análisis de escenarios.

e

Formulación de recomendaciones de naturaleza prudencial, relativas a la constitución preventiva de reservas de valuación y la limitación en el pago de dividendos.

f

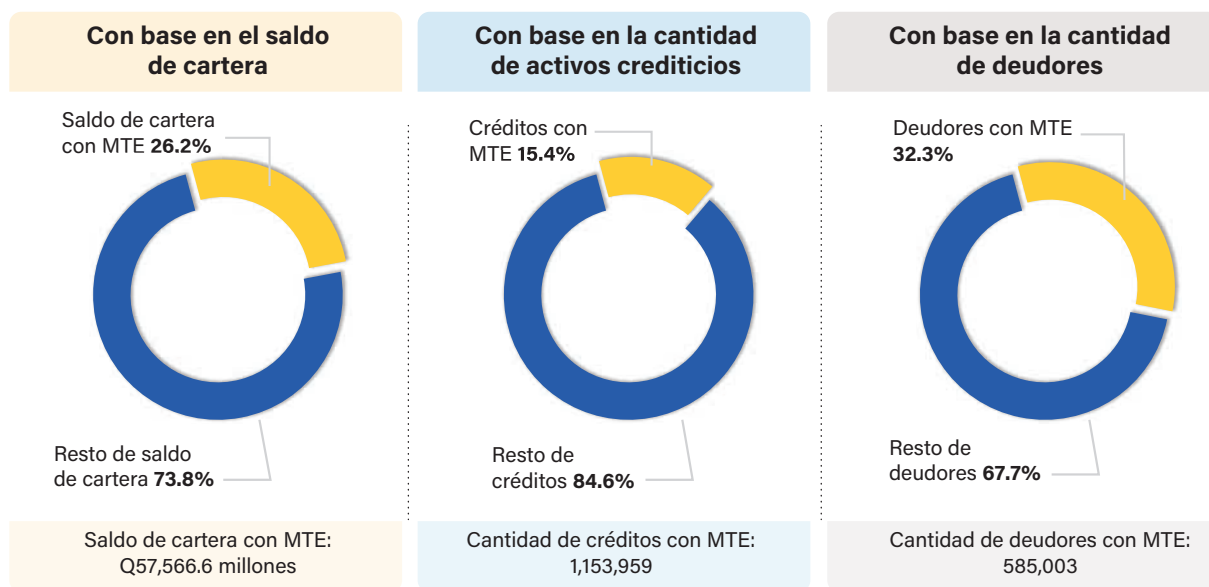
Requerimiento de planes de acción en casos específicos, a efecto de cubrir el riesgo de crédito asociado al impacto de la pandemia.

De conformidad con la información reportada por las entidades supervisadas, referida al 31 de diciembre de 2020, las proporciones de la cartera

de créditos con una o más de las MTE descritas fueron las siguientes:

GRÁFICA 13

Instituciones supervisadas que otorgan financiamiento. Proporción de cartera crediticia beneficiada con MTE al 31/12/2020.



Por otra parte, la Superintendencia de Bancos dio seguimiento a la implementación e impacto de otras medidas emitidas por la Junta Monetaria para atender la coyuntura derivada de la pandemia COVID-19, relacionadas con lo siguiente:

- Reconocimiento temporal, en cuentas de resultados, de los intereses y otros productos devengados no percibidos, según lo dispuesto en Resolución JM-37-2020, así como su regularización gradual en 2021, conforme Resolución JM-149-2020, ambas resoluciones de la Junta Monetaria.
- Flexibilización temporal del encaje bancario, según lo dispuesto en Resolución JM-55-2020.

Intensificación de la supervisión de la liquidez y solvencia

Como parte de las acciones emergentes adoptadas, se intensificó el monitoreo de las principales variables financieras y de riesgo, a efecto de identificar cualquier comportamiento atípico, que podría derivarse principalmente de la afectación de la capacidad de pago de los deudores y del impacto de las reclamaciones de seguros por coberturas asociadas a la pandemia, así como tomar las medidas de supervisión oportunas.

Asimismo, de manera preventiva, para fortalecer la liquidez y solvencia de las entidades sujetas a vigilancia e inspección, se realizaron las actividades siguientes:

- Requerimiento a los bancos del sistema de medidas para mantener la liquidez y solvencia ante el eventual impago de los deudores.

- b) Requerimiento a entidades aseguradoras, a efecto de analizar el impacto de la pandemia por producto o plan de seguro y sobre las medidas a adoptar para resguardar la rentabilidad, solvencia y liquidez.

Reforzamiento de la supervisión de los riesgos operacionales y tecnológicos derivados de la pandemia

Dado que la pandemia y las medidas de distanciamiento social implicaron la adopción acelerada, por parte de las entidades supervisadas, de soluciones emergentes para continuar con la prestación de sus servicios, entre estas, un mayor uso de canales electrónicos y el trabajo a distancia, estas entidades tuvieron un incremento en su exposición a factores de riesgos operacionales y tecnológicos, principalmente los relacionados con la continuidad del negocio y la ciberseguridad, ante lo cual se adoptaron las acciones de supervisión siguientes:

- a) Requerimiento a bancos, sociedades financieras y aseguradoras, para la adopción de medidas tendientes a fortalecer la continuidad del negocio.
- b) Recomendaciones a bancos para garantizar el abastecimiento de efectivo en agencias y dispensadores de este.
- c) Recomendaciones a los bancos del sistema para fortalecer la seguridad bancaria.
- d) Requerimiento a bancos para la adopción de acciones preventivas, a efecto de fortalecer la gestión del riesgo cibernético, tanto en el ámbito de la prestación de servicios a clientes como a lo interno de las instituciones; y, recomendaciones a otras entidades que forman parte del sistema de pagos, para fortalecer la ciberseguridad.
- e) Monitoreo y análisis de la ciberseguridad (ciberataques e incidentes), disponibilidad de los servicios bancarios (presenciales y electrónicos),

volumen de transacciones y usuarios de canales electrónicos.

- f) Comunicación con los gestores de los riesgos operacional y tecnológico, creadas en coordinación con las entidades supervisadas, con el fin de discutir y concientizar sobre estándares y mejores prácticas internacionales en materias como la seguridad de la información, continuidad del negocio, contratación de servicios con terceros, resiliencia operacional y ciberseguridad.

3.1.2 Supervisión basada en riesgos en la transición hacia una nueva normalidad

La pandemia COVID-19 conllevó el replanteamiento de los esfuerzos de supervisión hacia el análisis, seguimiento y verificación de los efectos de esta en las entidades supervisadas.

Sin perjuicio de lo anterior, se continuó con las actividades de monitoreo de variables financieras y de riesgos y la verificación del cumplimiento de normativa; asimismo, de acuerdo con las circunstancias, se realizó el diagnóstico y calificación de riesgos, la comunicación de resultados y el requerimiento de medidas preventivas; y, se retomó de manera gradual la revisión *in situ* de áreas específicas.

Estas actividades se realizaron atendiendo criterios de importancia relativa y con base en técnicas de muestreo, orientadas a evaluar una parte representativa y no la totalidad de las operaciones de las instituciones supervisadas, conforme al Modelo Integrado de Supervisión aplicado por el ente supervisor.

En síntesis, las principales acciones realizadas fueron las siguientes:



Diagnóstico integral y calificación de riesgos, comunicación de resultados y requerimiento de medidas preventivas

El diagnóstico integral y calificación de riesgos forma parte del enfoque de supervisión basado en riesgos aplicado por la Superintendencia de Bancos para dirigir la atención y los esfuerzos de supervisión al momento de planificar, asignar los recursos y ejecutar las actividades de vigilancia e inspección.

Este proceso abarca el conocimiento del negocio y de las características particulares de las entidades supervisadas; la identificación y análisis de los riesgos financieros y operacionales inherentes al negocio; la evaluación de la calidad de los mecanismos de mitigación que han establecido a través de su gobierno corporativo y la gestión de riesgos; así como el análisis prospectivo de la

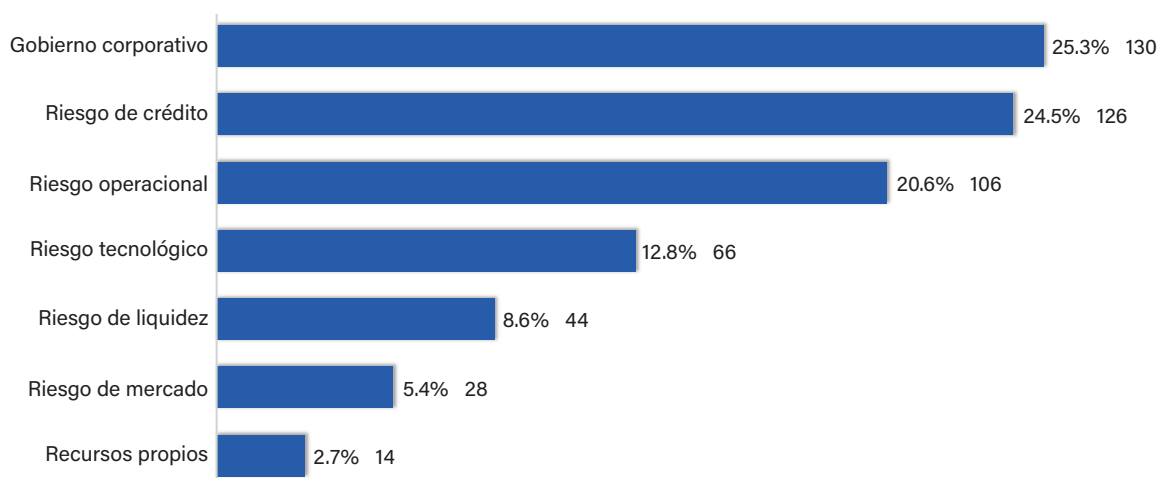
adecuación del capital necesario para respaldar los riesgos asumidos por las entidades.

En tal sentido, las actividades se organizan en ciclos continuos de supervisión que comprenden en general, la planificación y ejecución de los trabajos de supervisión; la discusión interna de resultados; y, la comunicación de estos a los consejos de administración y alta gerencia, con el objeto de que las entidades adopten medidas preventivas en materia de gobierno corporativo, gestión de riesgos y recursos propios, en función de las debilidades que establece el órgano supervisor.

En ese orden de ideas, en 2020-2021 se realizó la comunicación de resultados y requerimiento de medidas preventivas en siete entidades bancarias, las que presentaron planes de acción para atender las recomendaciones de naturaleza prudencial del ente supervisor, lo cual se resume en la gráfica siguiente:

GRÁFICA 14

Cantidad de medidas preventivas requeridas en 2020 y 2021, clasificadas por riesgo/área.



Monitoreo

Como parte del enfoque de supervisión basado en riesgos, el cual descansa en el conocimiento de las entidades supervisadas, periódicamente se realiza seguimiento y análisis de la información financiera, operaciones relevantes, principales indicadores financieros y otra información que las entidades reportan con diferente frecuencia, a efecto de identificar situaciones o exposiciones a riesgos que ameriten acciones de supervisión en forma oportuna.

En ese sentido, según el tipo de entidad supervisada y su importancia sistémica, se ejecutaron diversas actividades de monitoreo, entre las que destacan, el análisis de variaciones de los principales rubros de los estados financieros; el seguimiento a las principales variables financieras e indicadores de riesgo; y, la lectura y seguimiento de actas de los órganos de administración y control.

Revisiones específicas

Este tipo de revisiones comprende actividades de supervisión que, según el perfil de riesgo de

las entidades y los resultados del monitoreo de la exposición a los riesgos, demandan realizar análisis, investigación y verificaciones de mayor profundidad, regularmente a través de procedimientos *in situ*, así como recabar evidencia que respalde las acciones de supervisión.

Las revisiones específicas se orientan a situaciones que implican concentraciones o factores de riesgo relevantes; verificación de las disposiciones legales y normativas en materia de límites prudenciales y requisitos mínimos para la gestión de riesgos y gobierno corporativo; y, en general, al ejercicio de la función del ente supervisor referente a cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables a las entidades supervisadas.

Sobre el particular, en el caso de bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades *off shore* y otras que otorgan financiamiento que forman parte de grupos financieros, en lo aplicable, se efectuaron 318 actividades enfocadas en lo siguiente:



Evaluaciones de riesgo de crédito

- Revisiones orientadas principalmente a activos crediticios de deudores empresariales mayores, empresariales menores y cartera de consumo que incluye tarjetas de crédito.
- Estas actividades, en lo aplicable, abarcaron la evaluación de la capacidad de pago de los deudores; la atención de la deuda y suficiencia y calidad de las garantías; el análisis de préstamos declarados como incobrables y reestructuraciones; y, la revisión de activos extraordinarios.



Revisiones de inversiones en títulos valores

Los principales objetivos de las revisiones efectuadas fueron:

- Verificar la existencia de los instrumentos financieros, su propiedad y resguardo.
- Analizar los factores de riesgo inherente asociados a estos instrumentos y evaluar la calidad de su gestión.
- Verificar la adecuada valoración y reconocimiento, conforme la normativa contable correspondiente.



Revisiones en materia de riesgo operacional

- Evaluación de planes de continuidad.
- Revisión de la tercerización de servicios.
- Revisión de fideicomisos, a efecto de establecer que las entidades cuenten con procesos adecuados para gestionar el riesgo en su función fiduciaria.



Revisiones en materia de riesgo tecnológico

- Verificación de las características, funcionamiento y seguridad de los centros de cómputo alternativo, para dar continuidad a las operaciones y procesos críticos.
- Monitoreo de disponibilidad de los servicios, operaciones y eventos de ciberseguridad.
- Evaluación de la tercerización de servicios tecnológicos.



Evaluación de planes de recuperación

- Análisis de los planes de recuperación presentados por bancos y sociedades financieras, como instrumentos de prevención ante condiciones que puedan afectar su liquidez y solvencia, con base en los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Bancos.



Otras revisiones

- Revisiones del encaje bancario, depósito legal, reserva de liquidez, calce de operaciones en moneda extranjera y posición patrimonial.
- Arqueo de caja y valores.
- Análisis del resultado del ejercicio.

Respecto de las aseguradoras se llevaron a cabo 160 actividades orientadas a:

- a) Evaluación de programas de reaseguro.
- b) Revisión de integraciones de cuentas contables.
- c) Valuación de reservas técnicas, las inversiones que respaldan estas reservas y el margen de solvencia.
- d) Revisión del proceso de suscripción.
- e) Evaluación de primas por cobrar.
- f) Revisión de siniestros.

En cuanto a otras entidades supervisadas, que incluyen almacenes generales de depósito, casas de bolsa que forman parte de grupos financieros y casas de cambio, se realizaron 63 trabajos de supervisión. En lo aplicable a cada tipo de entidad, estas actividades se relacionaron con la evaluación de activos, pasivos y operaciones contingentes; verificación de existencias de mercaderías; verificación de administraciones ajenas y valores en custodia; y, revisión de operaciones cambiarias.

Por otra parte, en el caso del Banco de Guatemala, se llevaron a cabo 39 revisiones de áreas específicas como: evaluación de la función fiduciaria en la administración de fideicomisos; verificación de las inversiones realizadas con los recursos de las reservas monetarias internacionales; supervisión del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA); ejecución presupuestaria; y, evaluación de operaciones activas y pasivas.

Finalmente, es de mencionar que, como resultado de las verificaciones realizadas, en los casos que ameritó, y siguiendo el debido proceso establecido en la ley, se dieron en audiencia a las entidades supervisadas los informes correspondientes, por infracción a las disposiciones legales y reglamentarias, así como el requerimiento de medidas de mitigación ante el establecimiento de deficiencias en la cobertura de los riesgos.

Verificación del cumplimiento de normativa

Derivado de la función del órgano supervisor, referente a cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables por parte de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, se practicaron verificaciones que abarcaron ámbitos como: límites prudenciales establecidos en las disposiciones legales y reglamentarias; contratación y alcance de las auditorías externas; informes de calificaciones de riesgo; y, envío y divulgación de información, entre otros.

Adicionalmente, en el caso específico del Banco de Guatemala, se llevaron a cabo actuaciones requeridas por la normativa aplicable, respecto de la emisión y destrucción de numerario, así como la destrucción de certificados de depósito a plazo, bonos del tesoro amortizados de la República de Guatemala y sus respectivos cupones.

Como resultado de lo anterior, en los casos que aplicó, se formularon las observaciones correspondientes por infracción a disposiciones legales y reglamentarias.

3.1.3 Mejora continua de la supervisión financiera

La readecuación estratégica y operativa expuesta anteriormente, derivada de la coyuntura generada por la pandemia COVID-19, no impidió que la Superintendencia de Bancos continuara con el proceso de mejora continua de las políticas, procedimientos y herramientas de supervisión financiera.

En ese sentido, en 2021 se aprobó el Modelo Integrado de Supervisión, instrumento que contribuyó a consolidar, actualizar y fortalecer aspectos metodológicos y prácticas de supervisión, por medio de un conjunto de disposiciones relacionadas con el enfoque, el sistema de calificación, el proceso de supervisión financiera y el sistema de control de calidad de los trabajos de supervisión.

Adicionalmente, se dio seguimiento al desarrollo e implementación de la Guía de Autoevaluación Integral de Capital, cuyo propósito principal es fortalecer la gestión de capital de las entidades bancarias y, por ende, la supervisión de esta. Para el efecto, se realizaron ejercicios de aplicación a lo interno del órgano supervisor, cuyos resultados iniciales fueron compartidos con varias entidades, con el fin de sensibilizar sobre la utilidad de la metodología de autoevaluación como instrumento de gestión, así como recibir retroalimentación respecto de posibles aspectos de mejora.

Cabe mencionar que en 2020 se conformó la Comisión de Modernización Institucional; la cual, entre otros aspectos, contribuye a reforzar y fortalecer los procesos de autoevaluación de capital por parte de las referidas entidades, bajo la iniciativa estratégica institucional relativa a promover el fortalecimiento de la solvencia en entidades bancarias.

Por aparte, contando con la asistencia técnica de un organismo internacional y teniendo como base las mejores prácticas internacionales, en 2020 se fortaleció el marco de gestión y supervisión del

riesgo tecnológico, por medio de la incorporación de aspectos relativos a la ciberseguridad en la reglamentación de la materia y en las guías de supervisión, así como la conformación de un equipo de supervisión especializado en ese ámbito.

Asimismo, continuaron los esfuerzos para fortalecer el marco de supervisión de temas actuariales en las aseguradoras.

3.2 Supervisión macroprudencial

Respuestas de política para enfrentar los efectos económicos y sociales de la pandemia COVID-19

A nivel mundial se adoptaron acciones para mitigar la crisis sanitaria de COVID-19, tales como:

- Medidas monetarias y financieras para preservar la liquidez de los bancos, apoyar el comercio y abordar deudas públicas y privadas; reducción de tasas de interés de los bancos centrales y apertura de líneas de crédito especiales, emisión de préstamos adicionales, diferimientos de pagos de préstamos, ampliación de los plazos para el reembolso de los créditos (consumidores y empresas) o extensión de hipotecas.
- Medidas fiscales que incluyeron la flexibilidad para redirigir presupuestos estatales, proceder a la desgravación fiscal, retrasar los plazos de presentación de declaraciones de impuestos o exenciones de impuestos para ciertos sectores económicos.
- Medidas para preservar la capacidad productiva y crear condiciones para la reactivación de la actividad económica a través de mecanismos de liquidez para empresas, en particular para las pymes.
- Medidas de expansión de los sistemas de protección social para llegar a trabajadores subempleados o autónomos, jóvenes, mujeres, niños y personas mayores.

Respuesta de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala ante COVID-19

Ante la pandemia COVID-19 y con el propósito de preservar la estabilidad financiera, como parte de las medidas macroprudenciales, la Junta Monetaria y el Banco de Guatemala, adoptaron algunas acciones, las cuales se pueden resumir de la manera siguiente:

Postura de política monetaria. Se redujo la tasa de interés líder de política monetaria de 2.75% a 1.75%.

Adecuado funcionamiento del sistema de pagos. El Banco de Guatemala atendió la demanda adicional de numerario de los bancos del sistema. Se gestionó adecuadamente la administración de las reservas monetarias internacionales.

Provisión oportuna de liquidez al sistema bancario. Se habilitó la redención anticipada de depósitos a plazo, la compra de Bonos del Tesoro de la República de Guatemala en poder de los bancos y la realización de operaciones de reporto a 30, 90 y 180 días; además, se suspendió la realización de las operaciones de neutralización de liquidez a plazos mayores a un día; y, se autorizó la realización de operaciones de reporto en dólares, hasta por USD1,000.0 millones.

Flexibilización del encaje bancario. Se flexibilizó temporalmente el cómputo del encaje bancario, tanto en moneda nacional como en extranjera.

Administración del riesgo de crédito. Se flexibilizó temporalmente los criterios para la administración del riesgo de crédito. En ese sentido, se aprobó que las entidades financieras emplearan las condiciones de los créditos y establecieran esperas o diferimientos de pago; emplearan reservas genéricas como específicas; y, utilizaran el saldo de la cuenta de reserva para eventualidades para cubrir potenciales pérdidas.

Por otra parte, el Congreso de la República de Guatemala aprobó una ampliación presupuestaria por Q11,000.0 millones que fue financiada con una

emisión de bonos del tesoro adquirida directamente por el Banco de Guatemala. Los recursos fueron destinados a financiar el programa de Rescate Económico a las Familias por los Efectos Causados por COVID-19.

Crecimiento en riesgo (GaR, por sus siglas en inglés) en el marco del riesgo sistémico

El análisis del crecimiento en riesgo es una metodología que ha sido utilizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en el conjunto de herramientas de vigilancia macrofinanciera.

Al utilizar el análisis GaR, los responsables de la formulación de políticas macroeconómicas pueden cuantificar la probabilidad de escenarios de riesgo, al vincular las variables macrofinancieras de un país con la distribución del crecimiento futuro de su producto interno bruto (PIB), que servirían como base para tomar acciones preventivas. Algunas bondades incluyen:

- Permite la discusión sobre la distribución total del crecimiento del PIB en diferentes horizontes.
- Estima la importancia relativa de las variables clave para el crecimiento futuro del PIB.
- Genera escenarios basados en análisis estadístico.
- Facilita la cuantificación de escenarios alternativos vinculados a riesgos clave.
- Se adapta a los riesgos y vulnerabilidades de cada país.

Metodología

Consiste en:

- Seleccionar variables macrofinancieras relevantes para el país analizado y agruparlas en particiones; esto con el fin de extraer tendencias comunes entre las variables seleccionadas.

- Realizar regresiones cuantílicas para establecer la relación entre el crecimiento futuro del PIB y las condiciones macrofinancieras.
- Determinar la distribución condicional del crecimiento futuro del PIB.

Proceso de implementación en Guatemala

Como parte del desarrollo de la herramienta para su implementación en Guatemala, se investigaron las mejores prácticas de implementación del GaR en otros países, tomando como referencia algunas donde el FMI la ha utilizado y publicado para sus análisis.

Es importante resaltar que, debido a la versatilidad que ofrece la herramienta, el FMI la adaptó de tal manera que se adecuara a la realidad macrofinanciera de cada país, utilizando las variables pertinentes para cada uno de estos.

Selección y recopilación de datos

Se seleccionaron y recopilaron variables para replicar la herramienta en Guatemala, derivado de esto, se seleccionaron variables que se agruparon en las particiones siguientes:

- Condiciones financieras
- Apalancamiento
- Condiciones de los principales socios comerciales
- Condiciones macroeconómicas

Diseño del modelo y resultados preliminares

Por lo anterior, se diseñó un modelo utilizando datos desde el primer trimestre de 2001 al cuarto de 2018, para pronosticar el crecimiento al cuarto trimestre en 2019. Esto con el objetivo de calibrar el modelo y comparar el resultado con el dato observado.

Ante este escenario, el resultado del GaR, indicó que el pronóstico para diciembre 2019 del PIB de Guatemala se ubicaría en 4.0% (el dato observado fue de 3.9%), implicando una probabilidad del 5.0% de que este crecimiento sea de 2.3%. Adicionalmente, se estima que la probabilidad de crecimiento negativo es de 0.01%.

Para seguir mejorando la herramienta, es necesario continuar con el análisis y calibración, así como explorar la inclusión de otras variables.

En 2022 se continuará con las fases de implementación del modelo, fase de pruebas y socialización, así como la calibración del modelo.

3.3 Supervisión consolidada y transfronteriza

Las mejores prácticas sugieren que cuando las entidades forman parte de grupos bancarios o conglomerados financieros, la supervisión efectiva

debe llevarse a cabo sobre una base consolidada considerando las actividades realizadas por el grupo a escala internacional. Este estándar es aplicable en Guatemala, debido a la participación de grupos locales en las actividades financieras a nivel de Centroamérica y Panamá, así como a la presencia de capitales extranjeros en el sistema financiero nacional.

Al respecto, la participación de los bancos locales en el mercado regional equivale al 8.8% de los activos del sistema bancario guatemalteco; en tanto que, la participación extranjera en el capital contable de las entidades del sistema bancario local se ubicó en 25.4%, distribuido en ocho bancos. Este capital proviene de Colombia, 15.4%; Nicaragua, 4.5%; España, 2.2%; México, 1.4% y, el restante 1.9%, se distribuye entre los Estados Unidos de América, Honduras y Ecuador; en el mercado asegurador local esta participación equivale al 16.3% del capital de las aseguradoras en su conjunto.

DIAGRAMA 6

Regionalización de la banca.



Fuente: información publicada por los órganos supervisores de la región y registro de accionistas remitido por las entidades supervisadas a la Superintendencia de Bancos.

En materia de supervisión consolidada, en 2021 se analizó la definición del ámbito legal y técnico de supervisión, lo cual incluyó la revisión de los aspectos legales y técnicos que rigen la supervisión consolidada y los grupos financieros; la definición de criterios para aplicar la supervisión consolidada a las entidades que conforman un grupo financiero; y, el desarrollo de una metodología para evaluar el riesgo en los grupos financieros, desde la perspectiva de la supervisión consolidada.

El análisis derivó en el establecimiento de un marco de supervisión consolidada, en fase final de desarrollo, el cual contempla los fundamentos que sustentan la ejecución de la supervisión en los grupos financieros conformados en Guatemala; el alcance de los trabajos que se realizarán; la metodología para la evaluación del riesgo de contagio en los grupos financieros; y, los procedimientos para el desarrollo de las actividades de supervisión consolidada.

En lo que concierne a supervisión consolidada y transfronteriza, la Superintendencia de Bancos de Guatemala participa activamente en el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), por medio de distintos comités técnicos que se encargan de temas de su competencia como supervisión consolidada y transfronteriza; adopción de estándares internacionales de supervisión prudencial y de información financiera; tecnologías de la información y comunicación; prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo; y, gestión y resolución de crisis; entre otros.

Al respecto, al igual que en el ámbito local, 2020 y 2021 fueron años de retos sin precedentes, donde el Consejo y sus miembros tuvieron que ajustarse a la realidad de la pandemia COVID-19. No obstante lo anterior, guiado por los objetivos estatutarios y estratégicos, el Consejo realizó esfuerzos para fortalecer la cooperación y el intercambio de información entre las instituciones que lo conforman, para robustecer la supervisión consolidada y transfronteriza y para continuar con la adopción de las mejores prácticas internacionales

de regulación, de supervisión y de información financiera.

En ese sentido, se reforzó el seguimiento al desempeño de los grupos bancarios regionales, incluyendo nuevos indicadores y aumentando la frecuencia del intercambio de información; asimismo, se incorporaron mesas de trabajo lideradas por los supervisores de origen a fin de analizar el efecto de la pandemia y los riesgos emergentes, las medidas de alivio, las estrategias y las metodologías de supervisión implementadas en cada jurisdicción y el seguimiento a los procesos de desescalada implementados por los distintos órganos de supervisión.

Adicionalmente, se desarrolló una propuesta para el cálculo del índice de adecuación de capital consolidado para los grupos bancarios; así como la afinación de la metodología para la calificación del riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo en el sector bancario de la región. De igual forma, se completaron los lineamientos del modelo de pérdida esperada de conformidad con la NIIF 9 Instrumentos Financieros y se dio seguimiento al estado de la regulación y supervisión de la ciberseguridad en la región.

Por otra parte, se trabajó en la definición de Planes de Recuperación y Resolución, sus objetivos, elementos esenciales y de la información necesaria para su implementación; y, se inició con el desarrollo de guías para la elaboración de estos planes, buscando homogeneizar su implementación en la región.

Finalmente, como parte de las herramientas que contribuyen al fortalecimiento de la supervisión consolidada y transfronteriza, se encuentra la realización de colegios de supervisores, los cuales constituyen mecanismos de coordinación que permiten a sus integrantes adquirir una visión común del perfil de riesgo de un conglomerado financiero como punto de partida para realizar una supervisión consolidada efectiva, así como la coordinación e intercambio de información entre las autoridades responsables de la supervisión de



grupos financieros transfronterizos. En ese sentido, en 2021 la Superintendencia de Bancos participó en cinco colegios de supervisores bancarios en la modalidad virtual promovidos por supervisores de origen, relacionados con cuatro bancos del sistema financiero nacional; así como en un colegio de supervisores de seguros correspondiente a una aseguradora internacional que opera en Guatemala.

3.4 Cumplimiento de estándares internacionales

La pandemia COVID-19 ha causado eventos sin precedentes a nivel mundial, con efectos adversos en ámbitos como el de la salud, el económico y el sector financiero, entre otros. Por lo anterior, los supervisores financieros enfrentaron desafíos para mantener la estabilidad financiera y lograr el buen funcionamiento de los mercados procurando el flujo del crédito hacia la economía real. Por su parte, en términos generales el sistema bancario mundial se encuentra reforzado por la implementación de determinados estándares contemplados en Basilea III (2010), los cuales fueron impulsados como respuesta a la crisis financiera internacional de 2008-2009. No obstante, la referida pandemia también puso de manifiesto las debilidades de las economías de países emergentes y en vías de

desarrollo que son especialmente vulnerables, en particular los sistemas financieros que aún tienen rezagos en la implementación de reformas acordes a estándares internacionales.

En el caso de Guatemala, la Superintendencia de Bancos incorporó en el plan estratégico acciones para continuar con la implementación de estándares internacionales y mejores prácticas, entre los que destacan los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz y los Acuerdos de Capital emitidos por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria.

Asimismo, propició el cumplimiento de las recomendaciones plasmadas en estándares internacionales enfocadas en mitigar los efectos de la pandemia. Por otro lado, también se le dio prioridad a la implementación de recomendaciones emitidas por el Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial sobre las respuestas regulatorias y de supervisión para el sector bancario, a través de la emisión de disposiciones regulatorias conocidas como Medidas Temporales Especiales (MTE), las cuales persiguieron dar respuesta a la crisis ocasionada por la pandemia, permitiendo cierto grado de flexibilidad en torno a aspectos prudenciales contemplados en el marco regulatorio.

A continuación, se presentan las recomendaciones planteadas y las respectivas acciones ejecutadas.

RECOMENDACIONES	ACCIONES EJECUTADAS
Facilitar medidas de apoyo público y privado	Se facilitó la reestructura de préstamos y se proporcionó orientación en el tratamiento de la moratoria a través de MTE: JM-32-2020.
Proporcionar orientación en la clasificación de activos y provisiones	Se revisó la clasificación y reclasificación de los créditos y se proporcionó orientación en la aplicación de requerimientos de provisiones, así como en la clasificación de activos dudosos, MTE: JM-32-2020.
Conservar la transparencia	Se comunicaron las respuestas de política regulatoria al mercado y a su vez se informó sobre el desempeño del portafolio crediticio y su moratoria, MTE: JM-32-2020; JM-36-2020; JM-37-2020; JM-48-2020; JM-55-2020; JM-63-2020 y JM-84-2020.
Suspender la automaticidad de los detonantes de acción de supervisión	Se adecuaron las estrategias de acción de supervisión.
Revisar las prioridades de supervisión	Se mantuvo un enfoque en temas clave como la calidad de activos y resiliencia operacional.

Fuente: COVID-19, implicaciones regulatorias y de supervisión para el sector bancario. Nota conjunta del personal del FMI-Banco Mundial 21 de mayo de 2020.

Por su parte, la implementación de Basilea III en Guatemala avanza gradualmente, particularmente planteando reformas al marco jurídico que incorporen facultades para abordar situaciones extraordinarias de riesgo sistémico. La Junta Monetaria mediante su Resolución JM-34-2020 del 7 de abril de 2020, modificó el Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez, introduciendo el requerimiento del Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR, por sus siglas en inglés), el cual será aplicable a partir del 1 de abril de 2022.

Por otra parte, se está preparando el marco jurídico para las *Fintech* y el dinero electrónico que busca superar los retos jurídicos, de supervisión y de regulación, dado que su ausencia representa potenciales riesgos para la estabilidad financiera. Asimismo, se continúa trabajando en una comisión interinstitucional en la preparación de un anteproyecto de Ley del Mercado de Valores para fortalecer los fundamentos necesarios para el desarrollo de los mercados financieros y, al mismo tiempo, fortalecer el marco de supervisión y regulación correspondiente.

3.5 Normativa prudencial

La normativa prudencial se construye con todas aquellas directrices e instrucciones de carácter técnico en materias financieras, de riesgos, contables, legales y tecnológicas, entre otras; las cuales son de observancia obligatoria, dictadas

mediante resoluciones y disposiciones de carácter general emitidas por parte de la Junta Monetaria y de la Superintendencia de Bancos para su cumplimiento por parte de instituciones sujetas a su vigilancia y supervisión. Las disposiciones, en su proceso de emisión y/o actualización, se basan en investigaciones y análisis previos de los estándares y mejores prácticas internacionales, tomando en cuenta el entorno nacional y necesidades del mercado.

En particular, la normativa prudencial que emite la Junta Monetaria se orienta a cumplir con el mandato constitucional de velar por la liquidez y solvencia del sistema financiero, asegurando su estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional. Para el caso de la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, el enfoque está orientado en apoyar la labor de vigilancia e inspección de las instituciones que conforman el sistema financiero regulado, de manera individual, consolidada y transfronteriza, con el propósito de promover que las mismas, tanto individual como a nivel de grupo financiero, gestionen adecuadamente los riesgos a los cuales están expuestos, entre otros aspectos propios de su regulación.

En 2020 y 2021, la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, emitió y modificó las disposiciones regulatorias y la SIB emitió oficios circulares de observancia obligatoria, como se puede observar en las tablas descritas a continuación.

Tabla 2 Normativa emitida por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-32-2020	Medidas temporales especiales para atender la coyuntura derivada de la pandemia denominada COVID-19. Con vigencia a partir del 23 de marzo de 2020. Se instruye a las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos que otorgan financiamiento para que, en los casos que corresponda, puedan implementar las medidas temporales con vigencia al 31 de diciembre de 2020, vigencia que podrá ser revisada al finalizar la misma.



NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-34-2020	Modifica el Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez. Con vigencia a partir del 7 de abril de 2020. Modifica las políticas, procedimientos y sistemas; la Unidad de Administración de Riesgos; las pruebas de tensión; el Plan de fondeo de contingencia y de estrategias de mitigación; el coeficiente de cobertura de liquidez; y, la periodicidad del cálculo; también modifica el nombre del Capítulo III; así como, incorpora los indicadores de alerta temprana; la estrategia de comunicación ante situaciones extraordinarias de liquidez; las acciones a tomar cuando el Coeficiente de Cobertura de Liquidez sea menor al 100%; el Programa de Fortalecimiento de Liquidez; las sanciones; los casos no previstos; y, el Capítulo IV del citado reglamento.
JM-37-2020	Medidas temporales para el registro en resultados de los intereses y otros productos devengados no percibidos por los bancos y sociedades financieras, derivados de activos crediticios e inversiones en cédulas hipotecarias, según corresponda. Con vigencia a partir del 31 de marzo de 2020. Permite registrar en cuentas de resultados, los intereses y otros productos devengados no percibidos por activos crediticios e inversiones en cédulas hipotecarias, según corresponda; así como, suspender el registro contable de los intereses y otros productos devengados no percibidos, cuando se dé un atraso de 180 días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que debieron percibirse los pagos pactados o convenidos. Este tratamiento se aplicará mientras dure la vigencia de las medidas temporales.
JM-42-2020	Modificación al Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico. Con vigencia a partir del 24 de abril de 2020. Realiza modificaciones objeto, definiciones, políticas y procedimientos, entre otros aspectos del reglamento; incorporando la posición de Oficina de Seguridad de la Información de las instituciones, las pruebas al plan de recuperación ante desastres, centro de cómputo alterno, capacitación al personal, contratación de servicios de procesamiento de información, y envío de información relacionada con riesgo tecnológico a la Superintendencia de Bancos.
JM-52-2020	Modificación al Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, aprobado en Resolución JM-150-2006, y sus modificaciones. Con vigencia a partir del 30 de abril de 2020. Adiciona en el catálogo de cuentas, así como en la descripción de cuentas y procedimiento de registro, lo concerniente a los Fondos Especiales del Estado.
JM-53-2020	Establecer que los bancos del sistema puedan invertir en deuda subordinada de entidades financieras supervisadas nacionales y extranjeras. Con vigencia a partir del 8 de mayo de 2020. Establece que, con la autorización de Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, los bancos del sistema puedan invertir en deuda subordinada de entidades financieras supervisadas nacionales y extranjeras, sujetando la inversión a un requerimiento patrimonial del cien por ciento (100%).

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-55-2020	Flexibilización temporal del cómputo del encaje bancario. Con vigencia a partir del 11 de mayo de 2020 y hasta el 31 de octubre de 2020. El cómputo del encaje también podría incluir certificados de depósitos expedidos por el Banco de Guatemala, Bonos del Tesoro de la República de Guatemala y cédulas hipotecarias garantizadas por el FHA, hasta por un monto equivalente máximo del 5.3% de su encaje requerido.
JM-61-2020	Ajuste al Anexo 2 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez. Con vigencia a partir del 11 de mayo de 2020. Realiza la actualización de las cuentas que integran el encaje computable, agregando las autorizadas para el manejo de los Fondos Especiales del Estado.
JM-63-2020	Modificación de las resoluciones JM-32-2020 y JM-37-2020, relacionadas con las medidas temporales emitidas por la Junta Monetaria para atender la coyuntura derivada de la pandemia COVID-19. Con vigencia a partir del 15 de mayo de 2020. Amplía la vigencia de las medidas temporales emitidas en Resolución JM-32-2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, vigencia que podrá ser revisada al finalizar la misma; y, que, durante este período, no se afectará el historial crediticio de los deudores y propendiendo la atención rápida de las solicitudes recibidas. Se modifica la Resolución JM-37-2020, a efecto de que tales medidas temporales estarán supeditadas a la vigencia de las medidas temporales especiales emitidas en la Resolución JM-32-2020 y sus modificaciones.
JM-84-2020	Medidas especiales para la valuación de los activos crediticios de los deudores empresariales mayores planificada para el 2020, que pueden ser observadas por las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos que otorgan financiamiento. Con vigencia a partir del 10 de julio de 2020. Permite como excepción a lo conducente del numeral 1, del artículo 29, del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, reorganizar la misma, en un máximo de cuatro grupos con referencia al cierre contable del 31 de diciembre de 2019, para valuarlos con saldos referidos al 30 de junio de 2020, 30 de septiembre de 2020, 31 de diciembre de 2020 y 31 de marzo de 2021.
JM-99-2020	Modificación al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito. Con vigencia a partir del 17 de agosto de 2020. Modifica el objeto, base legal, definiciones, evaluación de otros solicitantes o deudores, información general y financiera de personas jurídicas e individuales, deudores empresariales menores y de microcrédito, información relativa a garantías, criterios de clasificación garantías suficientes y su deducción; como también adiciona la evaluación de solicitantes y deudores de microcrédito.
JM-105-2020	Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras. Con vigencia a partir del 4 de septiembre de 2020. Tiene como objeto regular los aspectos que deben observar las aseguradoras y las reaseguradoras, autorizadas para operar en el país, con relación a la administración integral de riesgos.



NÚMERO	DESCRIPCIÓN
JM-149-2020	Disposiciones transitorias por la finalización de las medidas temporales especiales emitidas por la Junta Monetaria para atender la coyuntura derivada de la pandemia COVID-19. Con vigencia a partir del 14 de diciembre de 2020. La Junta Monetaria da por finalizadas las medidas temporales especiales.
JM-48-2021	Medida temporal especial derivada de la pandemia COVID-19, relacionada con la utilización del saldo disponible de la cuenta 503104 Reserva para Eventualidades. Con vigencia a partir del 26 de mayo de 2021. Las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos que otorgan financiamiento podrán hasta el 31 de diciembre 2021 utilizar el saldo disponible de la Reserva para Eventualidades, a efecto de hacer frente al deterioro de los activos crediticios, asociados con los casos, debidamente justificados, que se deriven de la pandemia COVID-19.
JM-79-2021	Modificación al Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, aprobado en Resolución JM-150-2006, y sus modificaciones. Con vigencia a partir del 27 de agosto de 2021. Adiciona en el catálogo de cuentas las divisionarias para los registros relacionados con el Fondo para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).
JM-104-2021	Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico. Con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2021. Realiza modificaciones objeto, definiciones, políticas y procedimientos, entre otros aspectos del reglamento; incorporando la posición de Oficio de Seguridad de la Información de las instituciones, las pruebas al plan de recuperación ante desastres, centro de cómputo alterno, capacitación al personal, contratación de servicios de procesamiento de información, y envío de información relacionada con riesgo tecnológico a la Superintendencia de Bancos.
JM-117-2021	Anexo 2 del Reglamento del Encaje Bancario, contenido en la Resolución JM-177-2002, específicamente en las cuentas que integran el encaje computable en moneda extranjera, derivado de los depósitos que sean trasladados de las entidades fuera de plaza o entidades off shore a las empresas responsables de los grupos financieros. Con vigencia a partir del 16 de diciembre de 2021. Realiza la actualización de las cuentas que integran el encaje computable.
JM-131-2021	Modificación al Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, aprobado en Resolución JM-150-2006, y sus modificaciones. Con vigencia a partir del 23 de diciembre de 2021. Realiza una adición a las Normas Contables Generales en el numeral 2.9 Bonificaciones con Base en Utilidades; y, modifica el apartado IV. Descripción de Cuentas y Procedimiento de Registro, en las cuentas 706101 Consejo de Administración y 706102 Funcionarios y Empleados.

Asimismo, en 2020 y 2021, la Superintendencia de Bancos emitió los oficios circulares, resoluciones y acuerdos que se describen seguidamente:

Tabla 3 Oficios circulares de observancia obligatoria emitidos por la Superintendencia de Bancos.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
RES-SB- 47-2020	Revisión y fijación para el 2020, del monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB- 48-2020	Revisión y fijación para el 2020, del monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB- 49-2020	Revisión y fijación para el 2020, del monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas.
OC-81-2020	Oficio circular del 30 de enero de 2020, dirigido a bancos y sociedades financieras relacionado con la información de los planes de recuperación. Tiene como propósito actualizar de manera integral los lineamientos para la preparación de los mismos referidos al 31 de diciembre de 2020.
OC-2669-2020	Oficio circular del 12 de marzo de 2020, dirigido a bancos y sociedades financieras, solicitando informar a la Superintendencia de Bancos las acciones de prevención y gestión que la entidad a su digno cargo ha implementado o implementará asociadas al COVID-19, como parte del plan de continuidad del negocio.
OC-2677-2020	Oficio circular del 12 de marzo de 2020, dirigido a aseguradoras, se requiere que informen a la Superintendencia de Bancos las acciones de prevención y gestión que la entidad ha implementado o implementará asociadas al COVID-19, como parte de su plan de continuidad del negocio.
OC-2773-2020	Oficio circular del 16 de marzo de 2020, dirigido a bancos, recomendando realizar el análisis correspondiente y, ante el aumento previsible de la demanda, gestionar el abastecimiento de efectivo en sus oficinas centrales, agencias y cajeros automáticos, con el objetivo de garantizar el servicio oportuno.
OC-3142-2020	Oficio circular del 27 de marzo de 2020, dirigido a bancos, entidades fuera de plaza, sociedades financieras y otras instituciones supervisadas, el cual informa que se ha diseñado el proceso "Información de medidas temporales especiales" en el Sistema de Requerimientos Administrativos (SRA) en el Portal Financiero, para que envíen información de los activos crediticios a los que se les haya aplicado cualquiera de las medidas temporales.



NÚMERO	DESCRIPCIÓN
OC-3195-2020	Oficio circular del 31 de marzo de 2020, dirigido a los bancos, se solicita que presenten el análisis y las acciones de mitigación correspondientes para mantener su liquidez y solidez patrimonial, ante el eventual impago de los deudores debido al COVID-19.
OC-3467-2020	Oficio circular del 17 de abril de 2020, dirigido a bancos y sociedades financieras relacionado con la apertura de cuentas monetarias para la transferencia de los recursos del Fondo Bono Familia a los beneficiarios designados.
OC-3597-2020	Oficio circular del 17 de abril de 2020, dirigido a bancos y sociedades financieras, derivado de la evaluación de la información recibida que contiene las medidas adoptadas por la entidad a su digno cargo, se considera importante que, en las actuales circunstancias, se tomen en cuenta estándares y mejores prácticas en materia de seguridad cibernética.
OC-3658-2020	Oficio circular del 22 de abril de 2020, dirigido a aseguradoras, solicitando realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del impacto de COVID-19, por producto o plan de seguro.
OC-4028-2020	Oficio circular del 19 de mayo de 2020, dirigido a bancos, entidades fuera de plaza, sociedades financieras y otras instituciones supervisadas, se informa que derivado de la pandemia, se amplían los plazos para presentar las pruebas piloto de la elaboración de estados financieros con base en las Normas de Información Financiera para Bancos y otras entidades e informes de procedimientos acordados emitidos por auditores independientes.
OC-6124-2020	Oficio circular del 16 de julio de 2020, dirigido a bancos, en el que se recomienda, en las actuales circunstancias, la realización de la evaluación del riesgo operacional correspondiente, a efecto de adoptar las acciones necesarias a fin de fortalecer la seguridad bancaria.
OC-6655-2020	Oficio circular del 4 de agosto de 2020, dirigido a bancos y entidades que otorgan financiamiento relacionado con el requerimiento del informe de gestión de los activos crediticios sujetos a medidas temporales especiales derivadas de la pandemia COVID-19.
OC-6743-2020	Oficio circular del 5 de agosto de 2020, dirigido a bancos y entidades que otorgan financiamiento, relacionado con la solicitud de información adicional en el Archivo de Medidas Temporales Especiales.
OC-10041-2020	Oficio circular del 29 de octubre de 2020, dirigido a bancos y entidades que otorgan financiamiento relacionado con recomendaciones de constitución de reservas de valuación y limitación de distribución de dividendos.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
RES-SB- 81-2021	Revisión y fijación para el 2021, del monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos y sucursales de bancos extranjeros que se constituyan o se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB- 82-2021	Revisión y fijación para el 2021, del monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional.
RES-SB- 83-2021	Revisión y fijación para el 2021, del monto mínimo de capital pagado inicial de las entidades de microfinanzas.
OC-3-2021	Oficio circular de fecha 13 de enero de 2021 dirigido a bancos, entidades fuera de plaza, sociedades financieras y otras instituciones supervisadas, relacionado con la solicitud de información adicional en el Archivo de Medidas Temporales Especiales e información relacionada con las Medidas Temporales Especiales aplicadas a cédulas hipotecarias.
OC-5806-2021	Oficio circular de fecha 4 de junio de 2021 dirigido a bancos, entidades fuera de plaza, sociedades financieras y otras instituciones supervisadas, por medio del cual se solicita información relacionada con la utilización del saldo disponible de la cuenta 503104 Reserva para Eventualidades.
OC-6608-2021	Oficio circular del 26 de agosto de 2021, dirigido a aseguradoras, relacionado con el inicio de las pruebas piloto de implementación del proyecto de Normas de Información Financiera para Aseguradoras (NIFA).
AC-11-2021	Modificación del Acuerdo No. 6-2014 del Superintendente de Bancos (Anexos V, VII y XIII), de fecha 26 de abril de 2021, respecto a la fórmula de cálculo del indicador de Adecuación de Capital (AC) y actualización del criterio para el cálculo del indicador de Liquidez Mediata (LM) tanto a nivel individual como de grupo financiero; asimismo, se actualizaron algunas referencias relacionadas con indicadores financieros aplicables a entidades de microfinanzas.

4.

Resultados en prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

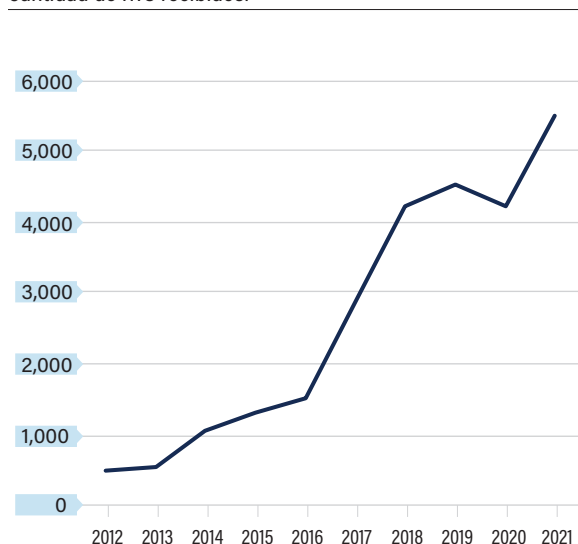
4.1 Análisis de transacciones financieras

Recepción de Reportes de Transacciones Sospechosas

Las Personas Obligadas (PO) a través del monitoreo de las operaciones realizadas por los clientes, prestan especial atención a sus características, y de no tener un fundamento económico o legal evidente deben enviar a la Intendencia de Verificación Especial (IVE), los Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS). En consecuencia, la IVE en 2012 habilitó el envío electrónico de RTS, y a partir de esta fecha, la cantidad recibida comenzó a aumentar significativamente.

GRÁFICA 15

Cantidad de RTS recibidos.



Es por ello que, en 2020 se creó dentro de la estructura de la Superintendencia de Bancos la Unidad de Recepción de Reportes de Transacciones Sospechosas y Realimentación a las Personas Obligadas (URR) la cual ha agilizado el proceso de revisión y recepción de RTS por medio de criterios establecidos para la aceptación de los mismos, la realimentación a las PO, la generación automática de estadísticas sobre el trabajo realizado y las alertas inmediatas sobre posibles casos relevantes.

Adicionalmente, con el fin de optimizar el proceso de priorización y asignación de RTS para análisis, se desarrollaron herramientas tecnológicas utilizando modelos preventivos que realicen estas actividades de manera automática, eliminando el margen de error humano y, a su vez, permitiéndole al personal invertir el tiempo en otras actividades.

4.1.1 Proyectos finales del proceso de análisis operativo

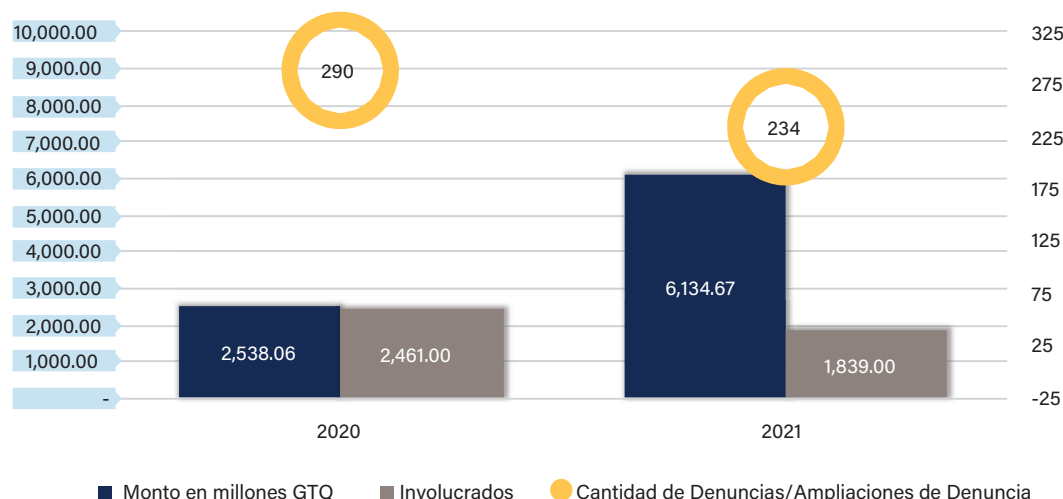
En cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el Departamento de Análisis de Transacciones Financieras (DATF) desarrolla el análisis operativo de RTS recibidos e información adicional recabada, lo cual puede generar proyectos finales como las denuncias, ampliaciones de denuncia, informes de extinción de dominio, informes de análisis, comunicaciones espontáneas o cédulas de envío a guarda activa; no obstante, las denuncias y ampliaciones toman relevancia derivado del impacto que tienen en el sistema contra lavado de dinero y financiamiento del terrorismo en Guatemala.

En ese sentido, en 2021 se incrementó el monto denunciado respecto al año anterior y a la vez disminuyó la cantidad de denuncias y ampliaciones de denuncia comunicadas al Ministerio Público

(MP); asimismo, disminuyó la cantidad de personas involucradas en los RTS que fueron fuente de información para el análisis, como se observa a continuación:

GRÁFICA 16

Denuncias y ampliaciones de denuncia presentadas al Ministerio Público.



Además, es relevante indicar que el proceso de análisis operativo realizado por el personal del DATF, se basa fundamentalmente en conocimientos, habilidades y experiencias del analista, por lo que, para mejorar estos aspectos durante el 2020 se impartieron capacitaciones sobre temas de interés como el uso de herramientas de análisis, el proceso de investigación del Ministerio Público, la experiencia de otra Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) en el proceso de análisis de casos relacionados con el financiamiento del terrorismo, entre otras, y se incorporó a las funciones de los supervisores

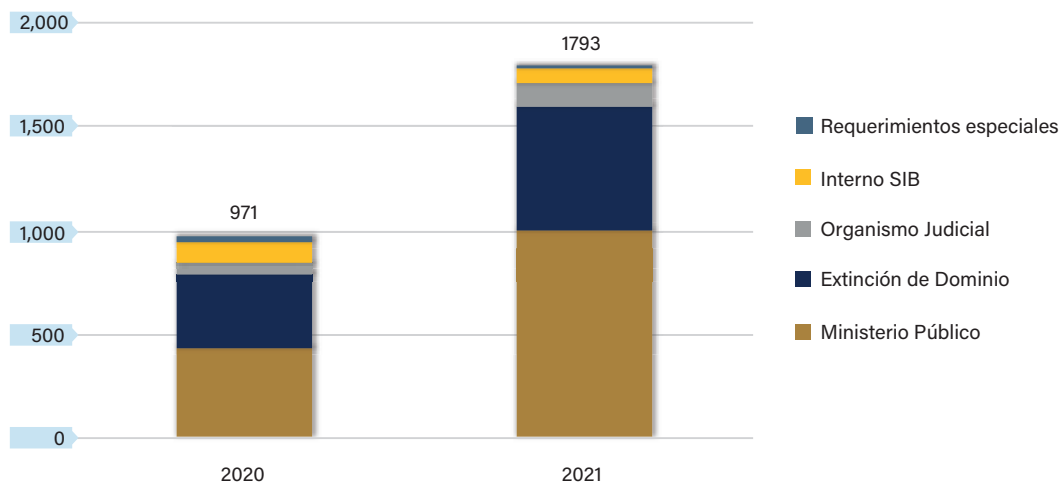
el desarrollo de un evento para intercambiar información sobre retos, aprendizajes y logros de los analistas en el desarrollo de casos.

4.1.2 Requerimientos legales nacionales e internacionales

Como parte de las funciones de la IVE y con el fin de mejorar la coordinación interinstitucional, el Área de Requerimientos Legales atendió 971 requerimientos nacionales durante el 2020, cantidad que estuvo cerca de duplicarse en 2021, como se muestra en la gráfica siguiente:

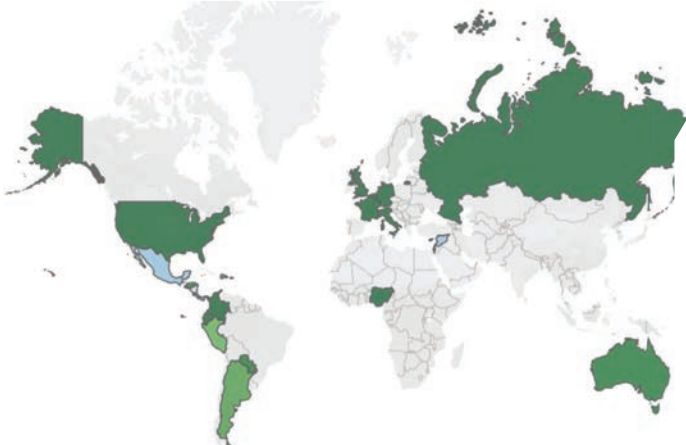
GRÁFICA 17

Requerimientos nacionales.



En el ámbito internacional, se atendieron 51 requerimientos durante el 2020; y, 54 en 2021.

Tabla 4 Requerimientos internacionales.



País	2020	2021	Total
El Salvador	11	4	15
Costa Rica	5	8	13
México		9	9
<i>Syrian Arab Republic</i>	1	8	9
Nicaragua	6	2	8
Panamá	3	4	7
Luxemburgo	4	2	6
Perú	4	1	5
Argentina	2	2	4
República Dominicana	1	2	3
Honduras		2	2
Australia	2		2
Malta	2		2
Paraguay	2		2
Islas Caimán	1	1	2
Alemania		1	1
Bélgica	1		1
Francia	1		1
Italia		1	1
Isla De Man	1		1
Jersey		1	1
Nigeria	1		1
<i>Liechtenstein</i>		1	1
<i>Guernsey</i>	1		1
Ecuador		1	1
Reino Unido	1		1
Colombia		1	1
Chipre		1	1
Estados Unidos de América		1	1
Federación Rusa	1		1
Israel		1	1
Total	51	54	105

4.2 Análisis estratégico de la información

El análisis estratégico es uno de los pilares fundamentales de una Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), por lo que la Intendencia de Verificación Especial durante los últimos dos años fortaleció el área estratégica, incorporando funciones relacionadas con ciencia de datos, con lo cual los esfuerzos han permitido un máximo aprovechamiento de la información de bases de datos internas, así como de la información de fuentes abiertas. El Área de Análisis Estratégico coadyuva en el desarrollo de las funciones de la IVE, para la toma de decisiones estratégicas basadas en una amplia comprensión de los riesgos, la identificación de tendencias, patrones o riesgos asociados al Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (LD/FT).

Los logros en 2020-2021, fueron los siguientes:

Fortalecimiento organizacional

- Incorporación de personal con perfil de científico de datos, con habilidades matemáticas, estadísticas y programación, para el cumplimiento de las funciones del área a través de la implementación de modelos de minería de datos, técnicas de aprendizaje automático (*Machine Learning*), entre otros.

Fortalecimiento tecnológico

- Implementación de un almacén de datos (*Data Warehouse*) que permite el análisis a nivel micro y macro de los datos internos de manera rápida y eficiente.

- Implementación de herramientas de Minería de Datos³ y de *Big Data*⁴, así como de herramientas para análisis de información y de desarrollo de indicadores.

Proyectos desarrollados

- **Modelo de Distribución de Reportes de Transacciones Sospechosas (MDRTS):** desarrollo e implementación de modelo basado en aprendizaje automático que identifica y clasifica los RTS de acuerdo con la probabilidad de ser denunciados con base en la información proporcionada por las Personas Obligadas.
- **Modelo de asignación automática de RTS:** implementación de modelo que pre analiza y asigna los RTS a los analistas de acuerdo con su experiencia.
- **Modelo de análisis de redes:** desarrollo de modelos en los cuales se utilizan fuentes de información no estructurada y tecnología de *Big Data*, que permiten identificar vínculos y patrones dentro de transacciones financieras.
- **Análisis estratégicos:** se desarrollaron tres análisis estratégicos correspondientes a delitos identificados como amenazas en la actualización de la Evaluación Nacional de Riesgos (ENR) desarrollada en 2018, teniendo como resultado tipologías en la utilización de flujos efectivos; así como estudios estratégicos sobre sectores vulnerables al LD/FT, los cuales permiten un mejor entendimiento de los sectores analizados, cuyos resultados y conclusiones contribuyen en el proceso de toma de decisiones en cuanto a las acciones a tomar para la mitigación de riesgos identificados.

3 Conjunto de técnicas y tecnologías que permiten explorar grandes bases de datos, de manera automática o semiautomática, con el objetivo de encontrar patrones repetitivos que expliquen el comportamiento de estos datos.

4 Es información de gran volumen, a alta velocidad y de diferente variedad, que requiere nuevas formas de procesamiento para permitir la comprensión en mayor profundidad; la mejora en la toma de decisiones; y, la optimización de los procesos.

4.3 Evaluación nacional de riesgo de LD/FT de Guatemala

En atención a la Recomendación 1 del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), la cual indica que los países deben conocer y comprender los riesgos a los cuales se encuentran expuestos, Guatemala ha realizado dos Evaluaciones Nacionales de Riesgo de LD/FT (ENR LD/FT). La primera, se realizó en 2015, y la actualización en 2018. Ambos procesos fueron llevados a cabo con el apoyo del Banco Mundial, en los cuales se contó con la participación de representantes de los sectores público y privado.

Derivado de la actualización de la ENR LD/FT, durante el período 2020-2021 se dio seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción elaborado con base en los resultados de la evaluación, y que fue ejecutado a través del Plan Estratégico Nacional Contra el Lavado de Dinero, el Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva 2019-2026 (PEN contra LD/FT/FPADM 2019-2026), orientado al sector público y el Plan de Acción Sectorial, orientado al sector privado.

En lo que respecta al plan orientado al sector público, las acciones realizadas estuvieron orientadas hacia la capacidad y recursos para enjuiciamiento de crímenes financieros y para procesos judiciales, efectividad en el control de aduanas sobre efectivo y otros instrumentos, capacidad y acceso a información del beneficiario final, calidad de los controles en fronteras, acceso a información de fuentes independientes y capacitación sobre financiamiento del terrorismo. En lo que corresponde al plan de acción orientado al sector privado las acciones estuvieron orientadas al marco legal de LD/FT (abogados y casinos),

acceso a información sobre titularidad real, acceso a información de fuentes independientes, monitoreo y reporte de actividades sospechosas, efectividad de los procedimientos y prácticas de supervisión, fortalecimiento de las medidas para conocimiento del cliente, así como el marco normativo relacionado con nuevas tecnologías.

4.4 Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF)

La COPRECLAF⁵ tiene como objeto coordinar los esfuerzos y la cooperación entre las instituciones del Estado que participan dentro de la estructura legal de prevención, control, vigilancia y sanción de los delitos de lavado de dinero u otros activos, el financiamiento del terrorismo y actividades tendientes a la prevención del Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).

La Intendencia de Verificación Especial, en su calidad de Secretaría Técnica⁶ de la COPRECLAF, realiza entre otras funciones, el seguimiento de las iniciativas y objetivos estratégicos que figuran en el PEN Contra LD/FT/FPADM 2021-2026⁷, a través de los cuatro ejes estratégicos conformados por los funcionarios designados por las instituciones que la conforman; así como coordinar las reuniones ordinarias.

5 Mediante Acuerdo Gubernativo Número 132-2010 del 21 de mayo de 2010, que fue reformado por los Acuerdos Gubernativos Números 145-2014 del 22 de abril de 2014 y 91-2018 del 18 de mayo de 2018.

6 De conformidad con el artículo 7 del Acuerdo Gubernativo Número 132-2010, "el Intendente de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos actuará como Secretario Técnico de la Comisión (...)"

7 El Plan Estratégico Nacional (PEN) se desarrolló con base a las Recomendaciones del GAFI y su metodología de evaluación, los convenios internacionales de los cuales forma parte el Estado de Guatemala; los Informes de Evaluaciones Mutuas (IEM) de Guatemala.

Trigésima Quinta Reunión Ordinaria

Celebrada el 14 de mayo de 2020, en la cual se dieron a conocer los informes desarrollados y los resultados de las iniciativas estratégicas siguientes:

- Diagnóstico de recurso humano, tecnológico, financiero y procedimientos de trabajo de las instituciones relacionadas en la prevención, detección y represión de LD/FT. Actualización del Informe de rutas, sectores geográficos y actividades económicas vulnerables de LD/FT.
- Informe del alcance de entidades involucradas en la prevención y represión de delitos relacionados con el medio ambiente.
- Diagnóstico sobre necesidades de capacitación en materia de LD/FT/FPADM y delitos precedentes.
- Presentación de la Iniciativa de Ley 5820 para la Prevención y Represión del LD/FT, ante el Congreso de la República de Guatemala.
- Diagnóstico del Sistema Interinstitucional de Intercambio de Estadísticas SIRE LD/FT e implementación y realización de pruebas piloto del Indicador de Transparencia Fiscal de Guatemala.

En la referida reunión también se aprobó la revisión del PEN para alinearla a la Política General de Gobierno 2024.

Trigésima Sexta Reunión Ordinaria

Realizada el 22 de octubre de 2020 en la cual se aprobó por unanimidad la propuesta para establecer la Estrategia Nacional contra LD/FT/FPADM y los pasos a seguir para llevarla a cabo. Y se presentaron los avances del PEN Contra LD/FT/FPADM 2021-2026.

Asimismo, se destacó la presentación de la Iniciativa de Ley 5820, para la Prevención y Represión del LD/FT; y, la presentación, del Ministerio de Gobernación, sobre la Estrategia Nacional contra el

Narcotráfico, misma que contempla el combate a delitos conexos como el lavado de dinero.

Adicionalmente dentro de los esfuerzos realizados como país, durante el período 2020-2021, el Eje Estratégico número dos “Capacitación y Concientización”, en el marco de sus iniciativas estratégicas, realizó las actividades que se describen a continuación:

- Primer Programa de Capacitaciones Virtuales en tiempo real, bajo la modalidad de *webinar*, sobre Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, impartidas por las instituciones que integran la COPRECLAF, en total se realizaron nueve capacitaciones, beneficiando a 2,304 participantes.
- Para conmemorar el Día Contra el Lavado de Dinero, 29 de octubre de 2020 y de 2021, con el apoyo de la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), se desarrollaron las conferencias: riesgos y desafíos ante COVID-19 relativos al LD/FT (con más de 1,500 asistentes); y, beneficiario final y activos virtuales (con el objetivo de concienciar a la población sobre los riesgos del LD y cómo prevenirlos).

Durante 2021, a través de la coordinación y cooperación interinstitucional, se ejecutaron acciones estratégicas que permitieron alcanzar un 85% de efectividad de las 87 actividades e iniciativas previstas en el PEN contra LD/FT/FPADM 2019-2026, con la finalidad de coadyuvar en el marco de las funciones de la COPRECLAF, la lucha con el LD/FT y FPADM, así como cerrar brechas de cumplimiento de estándares.

4.5 Normativa

Marco normativo

La Intendencia de Verificación Especial (IVE) realiza sus actividades de conformidad con lo establecido en el Decreto Número 67-2001 Ley



Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Decreto Número 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, ambos del Congreso de la República de Guatemala; y, Acuerdo Gubernativo número 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus modificaciones, así como el Acuerdo Gubernativo número 86-2006 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el

Financiamiento del Terrorismo, ambos emitidos por el Presidente de la República de Guatemala.

Avance normativo

Con la finalidad de fortalecer el sistema de prevención de LD/FT, la Superintendencia de Bancos implementó la normativa prudencial siguiente:

INSTRUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
OFICIO IVE Nro. 712-2020 Medidas específicas para identificar y conocer a las personas y/o empresas individuales e implementación del Formulario Electrónico de Información del Cliente (FEIC).	Se instruye a las Personas Obligadas a implementar las medidas específicas para identificar y conocer a las personas y/o empresas individuales con quienes establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro aparente de sus negocios, así como verificar su información y conservar los registros correspondientes, completando el Formulario Electrónico de Información del Cliente (FEIC) y el uso del instructivo para la elaboración del archivo electrónico en formato <i>JavaScript Object Notation</i> (JSON).
OFICIO IVE Nro. 1260-2020 Medidas temporales de Beneficiario Final/Pago Bono Familia/Pandemia COVID-19 con enfoque basado en riesgo.	Se instruye a los bancos y financieras para que adopten, desarrollen y ejecuten políticas, normas, procedimientos y controles internos como medidas adicionales necesarias, para el cumplimiento de la debida diligencia a clientes que reciban el Bono Familia creado por la calamidad derivada de la pandemia COVID-19, según temporalidad establecida en el Decreto Número 13-2020 del Congreso de la República de Guatemala, observando el Oficio No. 3467-2020 del Superintendente de Bancos y la información de beneficiario final que se traslade al Ministerio de Desarrollo Social u otra autoridad competente, con enfoque basado en riesgos LD/FT.
OFICIO IVE Nro. 1871-2020 Medidas temporales de Beneficiario Final/Fondo para la Protección del Empleo.	Se instruye a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala tomar las medidas temporales para el registro de beneficiarios del Fondo para la Protección del Empleo, registrando como mínimo los campos de información establecidos en el Oficio IVE número 1260-2020, debiendo adecuar sus programas, normas, procedimientos y controles internos en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos y contra el financiamiento del terrorismo, para la entrega y acreditación a los beneficiarios, debiendo trasladar la información a los ministerios de Economía y, Trabajo y Previsión Social u otra autoridad competente, bajo un enfoque basado en riesgos con políticas y procedimientos internos.
OFICIO IVE Nro. 1874-2020 Armonización a lo instruido con relación al Formulario Electrónico de Información del Cliente (FEIC), respecto a medidas específicas de registros; medidas adicionales PEP; ampliaciones o modificaciones a sus programas, normas, procedimientos y controles internos.	Se instruye a las Personas Obligadas, con excepción de los Agentes de Seguros y Corredores de Seguros, armonizando lo instruido en el Oficio IVE número 712-2020, referente a "medidas específicas para identificar y conocer a las personas y/o empresas individuales con quienes establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro aparente de sus negocios, así como verificar su información y conservar los registros correspondientes"; armonizando el cumplimiento de la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, instruyendo a que se adopten, desarrollen y ejecuten las medidas que se indican en Anexo 1 de la instrucción indicada medidas adicionales para Personas Expuestas Políticamente (PEP), mantenimiento, registros y detección de Reportes de Transacciones Sospechosas (RTS).

INSTRUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
OFICIO IVE Nro. 2426-2020 Medidas instruidas a personas/ empresas individuales respecto a implementar el mantenimiento de registros, Debida Diligencia del Cliente (DDC), medidas adicionales PEP y RTS.	Ampliación del plazo establecido para la implementación de lo instruido en el Oficio IVE número 1874-2020 sobre medidas de Debida Diligencia del Cliente (DDC).
OFICIO IVE Nro. 2509-2020 Nuevas tecnologías desarrolladas en: portal Personas Obligadas, RTS, actualización de registros y requerimientos de información.	Reestructuración como parte de las medidas preventivas, con nuevas tecnologías desarrolladas en el Portal Personas Obligadas en relación a lo siguiente: a) Actualización de información de expedientes de registro PO; b) Comunicación de informes de auditoría interna y externa, evaluación de efectividad y cumplimiento programas, normas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y de financiamiento del terrorismo; c) Mecanismo de respuesta a utilizarse para requerimientos de información por parte de Intendencia de Verificación Especial (IVE).
OFICIO IVE Nro. 3032-2020 Beneficiario Final (BF) de las personas o estructuras jurídicas.	Se instruye a las PO a adoptar, desarrollar y ejecutar, programas, normas, procedimientos, y controles internos idóneos efectivos, que les permitan obtener información acerca de la identidad de la o las personas que sean BF de clientes constituidos en forma de personas o estructuras jurídicas.
OFICIO IVE Nro. 3112-2020 Debida Diligencia del Cliente (DDC) y Contratistas y Proveedores del Estado (CPE).	Provee claridad a las PO para la implementación de lo instruido mediante el Oficio IVE número 712-2020, específicamente con relación al Anexo I respecto a los CPE.
OFICIO IVE Nro. 3463-2020 Identificación del Beneficiario Final (BF) (ampliación plazo).	Ampliación de plazos relacionados en la instrucción del Beneficiario Final (BF) de las personas o estructuras jurídicas, contenida en Oficio IVE número 3032-2020.
OFICIO IVE Nro. 1139-2021 Identificación del Beneficiario Final (BF).	Regulaciones con respecto a Beneficiario Final y Personas o Estructuras Jurídicas, de conformidad con el artículo 22 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, debiendo aplicar procedimientos específicos para identificar a la o las Personas Obligadas que sean beneficiarios finales de clientes constituidos en forma de personas o estructuras jurídicas.
OFICIO IVE Nro. 2603-2021 e-RTS	Deja sin efecto formularios IVE-RTS LD/FT e IVE-NF-RTS LD/FT. Instruye el envío de RTS por la vía electrónica.

4.6 Capacitación

Durante 2020, diez colaboradores impartieron 36 capacitaciones sobre temas de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo a 4,072 personas de entidades financieras y no financieras y público en general. En 2021, diez colaboradores impartieron 25 capacitaciones sobre temas de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo a 4,653 personas de entidades financieras y no financieras y público en general.

4.7 Personas Obligadas

De conformidad con la normativa contra LD/FT, durante 2020 se registraron 313 nuevas Personas Obligadas y, en 2021 se registraron 285. En la siguiente tabla se observa la estructura y cantidad total de PO para el período 2020-2021.

Tabla 5 Personas Obligadas registradas en la IVE de conformidad con las normativas contra el LD/FT al 31 de diciembre de 2020 y 2021, respectivamente.

DESCRIPCIÓN	2020	2021
Personas Obligadas Financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos	94	94
Personas Obligadas Financieras no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos	1,426	1,461
Personas Obligadas No Financieras	2,151	2,367
TOTAL	3,671	3,922

4.8 Participación en foros internacionales

Como parte de las actividades asociadas con organismos internacionales especializados contra el LD/FT, la IVE participó en las actividades siguientes:

Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)

Guatemala es miembro del GAFILAT⁸ desde 2013, organización intergubernamental creada con el objeto de prevenir y combatir el lavado de activos (LA), financiamiento del terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM).

Durante 2020-2021, se participó en las reuniones en formato virtual e híbrido siguientes:

- Reuniones de la Comisión Estratégica del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), en las que participa el Intendente de Verificación Especial en calidad de Coordinador Nacional.



8 Informe Anual del Grupo Egmont 2019-2020
<https://www.gafilat.org>

- XLI Reunión Plenaria de Representantes del GAFILAT - I Pleno Virtual el 17 de agosto de 2020.
- XLII Reunión Plenaria de Representantes del GAFILAT - II Pleno Virtual del 26 de noviembre al 3 de diciembre de 2020.
- XLIII Reunión Plenaria y Grupos de Trabajo del GAFILAT - III Pleno Virtual híbrido en México, del 26 al 30 de julio de 2021.
- XLIV Reunión Plenaria y Grupos de Trabajo del GAFILAT - IV Pleno Virtual híbrido en República Dominicana del 29 de noviembre al 3 de diciembre de 2021.
- Como parte de la delegación del GAFILAT se participó en las Reuniones Plenarias del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y de los Grupos de Trabajo celebradas de forma presencial y virtual.

Derivado del compromiso demostrado por el país, el Pleno de Representantes aprobó a dos funcionarios de la IVE como co-coordinadores de los grupos de trabajo del organismo.

- Grupo de Trabajo de Análisis de Riesgo e Inclusión Financiera (GTARIF)⁹
- Grupo de Trabajo de Evaluaciones Mutuas (GTEM)

Adicionalmente, funcionarios pertenecen al Grupo de Expertos del GAFILAT (GEG).

Asimismo, se colaboró en los procesos de evaluaciones mutuas de:

- República de Chile
- República de Ecuador
- Recalificación de República de Colombia.

Finalmente, es importante destacar que se presentaron cuatro informes de avances detallando las acciones realizadas para cerrar las brechas de cumplimiento identificadas en el Informe de Evaluación Mutua (IEM) de Guatemala de 2016, a los cuales el Pleno del GAFILAT reconoció los esfuerzos del país y agradeció los progresos informados sobre una base voluntaria.

Grupo Egmont de Unidades de Inteligencia Financiera

Guatemala forma parte del Grupo Egmont desde julio de 2003, se participó en las reuniones presenciales y virtuales del referido organismo siguientes.

- Reunión de Jefes de UIF del Grupo Regional de las Américas, 3 y 4 de marzo de 2020, en Lima, Perú.
- Reunión virtual de Jefes de UIF del Grupo Egmont, 8 y 9 de julio de 2020.
- Reuniones virtuales de Grupos de Trabajo del Grupo Egmont, del 1 al 4 y del 8 al 10 de febrero de 2021.
- 27 Reunión Plenaria y de Grupos de Trabajo del Grupo Egmont, del 5 al 9 de julio de 2021, en formato virtual.

En 2020, Guatemala obtuvo el segundo lugar en la competencia del mejor caso del Grupo Egmont¹⁰ (*Best Egmont Case Award -BECA-*), mediante la presentación de un caso involucrando delitos relacionados con corrupción de relevancia internacional, nominado debido a las estrategias de análisis empleadas, de cooperación internacional y coordinación interinstitucional, incidencia en desarrollo de políticas internas y efectos a nivel nacional.

⁹ A partir de diciembre de 2021 se denomina Grupo de Trabajo de Análisis de Riesgo (GTAR).

¹⁰ Informe Anual del Grupo Egmont 2019-2020. <https://egmontgroup.org>

Durante 2020 y 2021, a solicitud del Grupo de Trabajo de Membresía, Apoyo y Cumplimiento¹¹ se presentaron informes de la revisión del cumplimiento técnico y de efectividad pertinentes a la Unidad de Inteligencia Financiera del Reino de Marruecos, conforme al Informe de Evaluación Mutua realizado por MENAFATF¹².

En 2021 funcionarios de la IVE fueron electos para:

- Ejercer una de las Vicepresidencias del Grupo de Trabajo de Intercambio de Información (IEWG¹³) que promueve proyectos para incrementar la calidad y cantidad de compartir información oportuna entre las UIF y en los retos que enfrentan estas.
- Participar en el proyecto de renovación tecnológica del Grupo Egmont enfocado a desarrollar una red segura basada en la nube.
- Coliderar en conjunto con la UIF de Nigeria, el proyecto denominado: uso de inteligencia de fuentes abiertas en los análisis operativos y estratégicos de las UIF.

Otros organismos internacionales

Bajo la coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores se participó en las actividades siguientes:

- Reuniones técnicas de puntos focales de los países de la Red Operacional de los Estados Parte del Tratado Interamericano de Asistencia Recíproca (TIAR).
- Mecanismo de Evaluación de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC) para Guatemala.
- Reuniones del Grupo de Expertos de Lavado de Dinero (GELAVEX) de la Organización de los Estados Americanos celebradas de forma presencial y en formato virtual. Guatemala

coordinó en conjunto con Chile el “Estudio de tipologías en materia de Lavado de Activos derivado del Contrabando”, que contiene información referente a lavado de activos procedentes de delitos de corrupción política y fraude fiscal. Adicionalmente, Guatemala fue invitada a participar en el estudio de “Guía de banderas rojas en materia de informes en casos de LD por Trata de Personas”.

Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO)

Durante 2020-2021, se participó en las iniciativas estratégicas del CCSBSO para la planeación 2020-2024 con el objetivo de promover las mejores prácticas de regulación y supervisión del Riesgo de Lavado de Activos, de la Financiación del Terrorismo y de la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) en el sector bancario regional.

Cooperación bilateral

En el transcurso de 2020-2021, se sostuvieron reuniones de apoyo mutuo con entidades homólogas extranjeras que se listan a continuación:

- Unidad de Investigación Financiera de El Salvador.
- Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) de Colombia.
- Unidad de Inteligencia Financiera de los Estados Unidos Mexicanos.
- Diálogo Público Privado de EUA-Centroamérica sobre la banca corresponsal organizado por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

¹¹ Membership, Support and Compliance Working Group, MSCWG.

¹² Middle East & North Africa Financial Action Task Force, MENAFATF.

¹³ Information Exchange Working Group, IEWG.



Acta de Fundación de la
Superintendencia de Bancos



AÑOS
1946 - 2021

1946

Año de fundación de la Superintendencia de Bancos con el objetivo de velar por el ahorro nacional.

En la SIB vemos con optimismo el futuro, lo que nos impulsa a trabajar convencidos que nuestro esfuerzo aporta en la construcción de una mejor Guatemala.



5.

Acercamiento de la Superintendencia de Bancos con la sociedad

5.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera ENIF 2019-2023, cuenta con un esquema de gobernanza cuya máxima representación reside en un órgano colegiado denominado Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), conformada por el Presidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, el Ministro de Economía y el Superintendente de Bancos, un Secretario Ejecutivo, así como por un Comité Técnico de Implementación (CTI) integrado por funcionarios de las entidades antes indicadas y cuya coordinación está a cargo de funcionarios del Área de Innovación y Desarrollo, del Departamento de Normativa de la Superintendencia de Bancos, el cual tiene como finalidad orientar los esfuerzos de las ocho mesas técnicas de trabajo, las cuales incorporan miembros del sector público y privado, con el objetivo de ampliar y mejorar el acceso, uso de los productos y servicios financieros a los distintos segmentos de la población guatemalteca de acuerdo con sus necesidades, en especial de aquellos que actualmente no están integrados al sistema financiero, por lo que con esta estrategia se persigue coadyuvar a mejorar las condiciones de vida de los guatemaltecos, y potenciar la actividad económica y financiera.

En este contexto, cabe indicar que se continúa con la implementación de la ENIF 2019-2023, con la convicción que en la medida que se profundice en la inclusión financiera, las posibilidades de los guatemaltecos de mejorar su calidad de vida aumentarán, con un aporte positivo en el apoyo de la obligación del Estado de fomentar y fortalecer el ahorro y la inversión, en particular, mediante mayor acceso, uso de productos y servicios financieros asociados con ahorros, financiamiento, seguros, así como una modernización de los sistemas de pagos, lo que permitirá aumentar el crecimiento, desarrollo económico y cumplimiento, reducir costos de transacciones, generar oportunidades de inversión, expandir las posibilidades de negocios y cubrir riesgos en sectores desprotegidos.

Además, mediante el programa de comunicación y adhesión de la estrategia, se hacen esfuerzos para invitar e incorporar a actores privados y públicos para el aporte que puedan dar en su particular campo de competencia.

Conforme lo anterior, mediante la coordinación del Comité Técnico de Implementación, se logró impulsar, desarrollar y gestionar los avances siguientes:

AVANCES	DESCRIPCIÓN
Nota Conceptual	Aprobación de la Nota Conceptual para la Encuesta de Inclusión Financiera. El desarrollo de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, tiene como objetivo generar información a nivel nacional y departamental, respecto al acceso y uso de los servicios financieros entre la población, en los que destaca el porcentaje de la población con al menos un servicio financiero formal; así también, permitirá medir y tener un diagnóstico de las necesidades de la población y brechas que deben ser priorizadas en materia de inclusión financiera; detectará las metas idóneas y objetivos dirigidos a mejorar las mismas; y por último, medirá y evaluará el éxito de programas y el cumplimiento de las metas establecidas. Por aparte, esta encuesta proporcionará información que permitirá complementar la publicada en el Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera producido por la Superintendencia de Bancos, en lo referente a oferta y demanda de productos y servicios financieros.
Evento de Adhesión a la ENIF	Evento de Adhesión a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2019-2023. Derivado de la iniciativa por parte de la coordinación del Comité Técnico de Implementación (CTI), el 14 de junio de 2021, se llevó a cabo el evento de adhesión de actores estratégicos que participarán en las distintas Mesas Técnicas de Trabajo temáticas y transversales, en el evento se tuvo la participación del Superintendente de Bancos en representación de la Comisión de Inclusión Financiera -COMIF-, quien durante su participación manifestó que <i>"El objetivo de la ENIF es alcanzar aquellos segmentos que aún no están integrados al sistema financiero nacional"</i> , en ese sentido, este acercamiento tuvo como objetivo hacer del conocimiento de los distintos sectores, los aspectos generales de la estrategia. Posteriormente, las distintas Mesas Técnicas de Trabajo hicieron un análisis para adherir a miembros del sector público-privado y así en el ámbito de su competencia, realicen aportes para el cumplimiento de objetivos y planes de trabajo, lo cual buscará profundizar la inclusión financiera en el país.
Rendición de Cuentas ante la COMIF	Rendición de Cuentas. Durante el período que se reporta se realizaron cinco reuniones trimestrales ante la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), con el objetivo de presentar los informes de los avances de planes de trabajo del Comité Técnico de Implementación (CTI) y de las distintas Mesas Técnicas de Trabajo, tanto temáticas como transversales.
Mesas Técnicas de Trabajo	Seguimiento y coordinación de las distintas Mesas Técnicas de Trabajo. Bajo la coordinación del CTI, se monitoreó el cumplimiento de los objetivos y planes de trabajo, para lo cual se realizaron un promedio de dos reuniones mensuales. Cabe comentar que en la integración de las mesas de trabajo hay una participación de funcionarios de Superintendencia de Bancos, como miembros y/o coordinadores de estas.
Conferencias sobre Inclusión Financiera	I Edición de las Conferencias sobre Inclusión Financiera. El 8 y 9 de diciembre de 2021, se realizó la I Edición de las Conferencias sobre Inclusión Financiera, las cuales tuvieron como objetivo tratar las temáticas de ahorro, pagos, financiamiento y seguros en el contexto de la inclusión financiera. Cabe indicar que esta iniciativa se desarrolló con expositores internacionales expertos y con experiencia en implementar estrategias de inclusión financiera en otros países coadyuvando a la labor desarrollada por las Mesas Temáticas de Trabajo.
Jornadas de Educación Financiera	Jornadas de Educación Financiera. Del 24 al 26 de noviembre de 2021, se realizaron las primeras Jornadas de Educación Financiera, con el objetivo de fortalecer la educación financiera en distintos segmentos de la población. En el evento se ofrecieron 24 cursos en línea, 10 <i>stands</i> informativos en modalidad virtual, 6 materiales educativos, además cabe resaltar que se tuvo la asistencia de 523 participantes asincrónicos y 1,182 en directo. También, se impartieron 20 conferencias (en directo y diferido), que contribuye al conocimiento y cumplimiento del objetivo plasmado en la estrategia.

AVANCES	DESCRIPCIÓN
Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (MTEF)	Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (MTEF). De acuerdo con el plan de trabajo el CTI, elevó a la COMIF la propuesta para el establecimiento de la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (MTEF), la cual fue aprobada en reunión del 16 de marzo de 2021. Esta, tiene como objetivo fortalecer la educación financiera mediante programas integrales que faciliten la mejor comprensión de los beneficios, conceptos, productos y riesgos financieros, con el propósito de que los distintos segmentos de la población sean capaces de tomar decisiones financieras informadas e incorporar los componentes de educación financiera en el Currículo Nacional Base.
Mesa Técnica de Trabajo de Emprendimiento y Desarrollo para la MIPYME (MTED)	Mesa Técnica de Emprendimiento y Desarrollo para la MIPYME (MTED). De acuerdo con el plan de trabajo se elevó a consideración de la COMIF la propuesta para el establecimiento de la (MTED), la cual fue aprobada en reunión del 17 de diciembre de 2021. Esta, tiene como objetivo promover y fortalecer al emprendimiento y a la micro, pequeña y mediana empresa (mipyme), facilitando el acceso a servicios y productos financieros confiables, eficientes y adecuados para aumentar su productividad y competitividad; en coordinación con las mesas de trabajo de ahorro, pagos, financiamiento y seguros; coadyuvando a la creación de empresas, generación de empleo y reducción de la pobreza; en ese sentido, se aprobó el funcionamiento de esta mesa para el inicio del modelo de trabajo propuesto.

5.2 Educación financiera

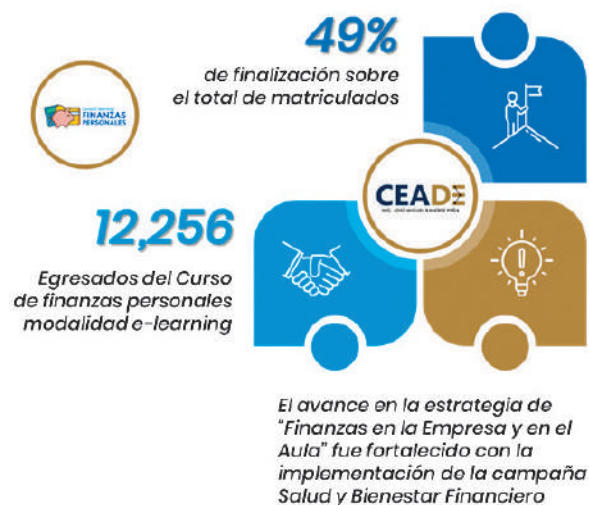
Durante 2020 y 2021, el Programa de Educación Financiera continuó su desarrollo y adaptación a las nuevas condiciones ocasionadas por la pandemia COVID-19; convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional e internacional. Se fortaleció la estrategia de trabajo en los tres pilares que lo conforman, como se describe a continuación.

Pilar educativo

Dentro de los principales logros alcanzados a diciembre de 2021, se pueden mencionar: a) Curso de Finanzas Personales en modalidad *e-learning*, el cual alcanzó más de 12,256 egresados, con un 49% de finalización sobre el total de matriculados; b) Desarrollo de la estrategia de Finanzas en la Empresa y en el Aula a través de la campaña sobre Salud y Bienestar Financiero; con el propósito de atender al personal, colaboradores y estudiantes de diferentes organizaciones públicas o privadas; con enlaces exclusivos y atención especializada.

DIAGRAMA 7

Logros alcanzados, Pilar educativo.

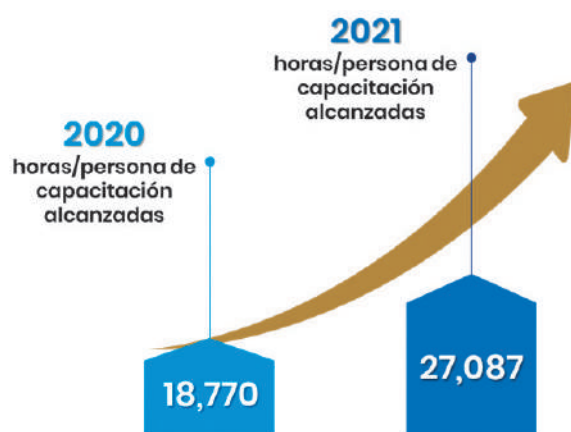


Se incrementó de 18,770 horas/persona de capacitación alcanzadas en 2020 a 27,087 en 2021; mediante diferentes iniciativas, como el Programa de Voluntariado y *webinars* transmitidos a usuarios de servicios financieros, Personas Obligadas, instituciones del Estado con las que se tienen acuerdos de cooperación interinstitucional

en materia de intercambio de conocimientos; y, entidades supervisadas a quienes se les compartió temas como: Tendencias *FinTech*, Ciberseguridad en el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico, Modificaciones al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Gobierno Corporativo, entre otros.

DIAGRAMA 8

Horas/persona de capacitación.



En septiembre de 2021, se destaca el lanzamiento del Programa de Capacitación en línea -asincrónico-, denominado: *Gestión de Riesgos Financieros con enfoque en riesgos bancarios* (PCGRF), dirigido al personal de las entidades supervisadas. Este programa está conformado por nueve módulos, cuyo objetivo principal es fortalecer las mejores prácticas y la gestión basada en riesgos.

Pilar de divulgación

Se dio continuidad a la producción y difusión de la campaña *Mil Consejos para Cuidar tus Finanzas* con tres nuevos videos actuados y seis en formato animado; lo anterior, con el objetivo de dar a conocer temas relacionados con la inclusión y educación financiera como: crear un fondo para emergencias, puntos de acceso a servicios financieros, prevención de fraudes y el uso de la

tecnología en la gestión de las finanzas personales, entre otros.

De igual forma, utilizando la tecnología digital, se desarrolló una serie de seis *podcasts* sobre los temas siguientes: la importancia de la educación financiera dirigida a las mujeres, prevención de fraudes, resiliencia financiera, fondo para emergencias, *FinTech*, PCGRF y el curso en línea de finanzas personales.

DIAGRAMA 9

Tecnología digital.



Pilar de logística

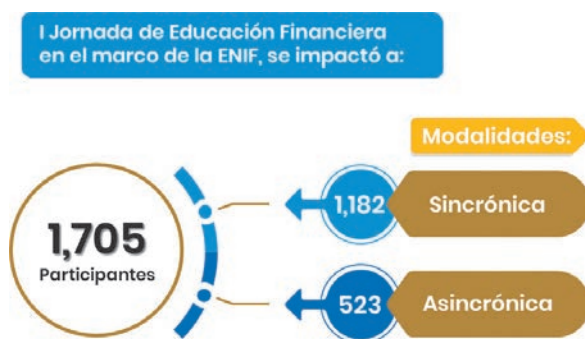
Derivado de las innovaciones en diferentes metodologías, se migró de actividades presenciales a formato virtual; participando con stands virtuales en diez eventos organizados por diferentes instituciones, entre ellas: colegios profesionales, asociaciones vinculadas al sector financiero bancario nacional y la Red Internacional de Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), ente organizador de la *Global Money Week* o Semana Mundial del Dinero que se celebra en 176 países.

En la sección de Educación Financiera del sitio web Institucional se innovó con el Glosario Financiero en línea y se actualizó el contenido del ABC De Educación Financiera, llegando a su

16ª edición; así como la Guía del Formador y la Guía del Docente, ambas en su 2ª edición; lo anterior para poner al servicio y disposición del público en general, terminologías actualizadas, nuevos productos y servicios financieros disponibles en el mercado, cultura *FinTech* y digital.

DIAGRAMA 10

I Jornada de educación financiera.



Adicionalmente, en el marco de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023, se tiene a cargo la Coordinación de la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (conformada en 2021).

Dentro de las actividades realizadas se destacan las siguientes: Mapeo de Programas de Educación Financiera, *Benchmark* de buenas prácticas en la prestación de servicios financieros; además, se realizó la I Jornada de Educación Financiera con la participación sincrónica en línea de 1,182 personas enlazadas y 523 de manera asincrónica, para un total de 1,705 participantes.

Para los años venideros, se estima de suma importancia el continuar utilizando herramientas digitales y tecnológicas en los programas educativos; y de esta forma ampliar el alcance de las actividades a cargo del Programa de Educación Financiera.

5.3 Relaciones institucionales

La Superintendencia de Bancos participa en diversos foros y organismos de carácter nacional e internacional, construyendo relaciones a largo plazo con entidades afines a sus objetivos, entre las que se pueden mencionar: organismos internacionales y nacionales, entidades homólogas, y bancos centrales, sector gobierno, colegios profesionales, entidades académicas, entre otras.

Organismos internacionales

La Superintendencia de Bancos de Guatemala, mantiene relación con los organismos y agencias internacionales siguientes: Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), Grupo Egmont, Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés), Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo Monetario Internacional (FMI), Centro de Asistencia Técnica Regional del Fondo Monetario Internacional para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR), Oficina de Asistencia Técnica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (OTA); y, Consejo Monetario Centroamericano (CMCA).

Asimismo, es importante mencionar que, se mantiene una cercana relación con entidades homólogas como: la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de Nicaragua, Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, Superintendencia

Financiera de Colombia, Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de México, Reserva Federal de Estados Unidos de América (*Federal Reserve System*), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, Banco de España y Banco de México, entre otras.

Derivado del aporte de la Superintendencia de Bancos al trabajo de organismos internacionales, periódicamente se reciben solicitudes de información, consultas técnicas, solicitudes de opinión y contribuciones para publicaciones, habiendo atendido 352 solicitudes durante el período 2020-2021.

También, con el objetivo de fortalecer relaciones, la SIB participa en Grupos de Trabajo y Comités de los diferentes organismos internacionales, lo que propicia la realización de visitas técnicas y pasantías que permiten el intercambio de conocimientos y experiencias.

Es importante mencionar el trabajo de los Comités Técnicos del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), de los cuales durante este período se ha coordinado el Comité de Gestión y Resolución de Crisis. Adicionalmente, desde el 2019 Guatemala ostenta la Tesorería del referido Consejo.

Por otra parte, como resultado de su activa participación, la Superintendencia de Bancos fue invitada como observador a las reuniones de Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas.

Eventos

Derivado de la pandemia COVID-19, la mayoría de los 145 eventos coordinados, para el período 2020-2021, fueron atendidos en modalidad virtual o híbrida, entre ellos: Asambleas de Alto Nivel, Reuniones de Junta Directiva, Reuniones de Comités y Grupos de Trabajo, Visitas de Asistencias

Técnicas, Foros especializados, entre otros. Lo que permite el intercambio de experiencias y mejores prácticas con otros entes supervisores y organismos internacionales; asimismo, coadyuva al trabajo en conjunto para el fortalecimiento de la supervisión transfronteriza, así como la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Algunos de estos eventos fueron los siguientes:

- Asambleas Generales del CCSBSO
- Reuniones de Junta Directiva y Asambleas de ASBA
- Reuniones de Junta Directiva y Asambleas de ASSAL
- Reuniones de los Comités del CCSBSO:
 - Comité Técnico de Enlace
 - Comité de Normas Contables y Financieras
 - Comité de Gestión y Resolución de Crisis

Adicional a los eventos de participación internacional, en el contexto local se llevaron a cabo eventos como: el Acto de Elección de Miembros Titulares y Suplentes de la Junta Monetaria, Reuniones de la Comisión Presidencial de Coordinación de los Esfuerzos Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en Guatemala (COPRECLAF), Día Contra el Lavado de Dinero, Congresos de la Escuela Bancaria de Guatemala y reuniones de acercamiento con diferentes audiencias que permiten fortalecer las relaciones institucionales.

Comunicación externa

Con el objetivo de mantener el acercamiento de la Superintendencia de Bancos con diferentes audiencias, el Departamento de Desarrollo Institucional implementó en 2020 y 2021 la estrategia de comunicación externa, mediante iniciativas, mensajes y canales, dirigidos a los

stakeholders, lo que coadyuvó a fortalecer la credibilidad y confianza del ente supervisor. En ese sentido, la referida estrategia resume los temas siguientes:

DIAGRAMA 11

Estrategia de comunicación institucional.



Acercamiento con audiencias

En 2020 y 2021, se mantuvo la relación con las audiencias siguientes: directores y editores de medios de comunicación; comunicadores de bancos; y, analistas de diferentes tanques de pensamiento. Debido a la situación de emergencia que limitaba los aforos, se suspendieron las reuniones trimestrales planificadas, las cuales se reanudaron en mayo 2021 con la presentación sobre la Iniciativa de Ley 5820 Prevención y Represión del Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo; propiciando un espacio para intercambio de ideas entre los asistentes.

Gestión con medios de comunicación

Promover la transparencia y brindar acceso a la información pública, ha sido prioridad en la estrategia de comunicación institucional; en ese sentido, la apertura con el gremio periodístico responsable de informar y formar opinión cobra especial relevancia. Derivado de lo anterior, en 2020 se atendieron 35 solicitudes de información de periodistas de medios de comunicación; y en 2021, 30 requerimientos.

En el sitio web institucional, se continuó con la divulgación periódica de estadísticas generadas por la Intendencia de Verificación Especial, publicaciones especializadas, comunicados de prensa y boletines informativos sobre eventos externos.

Campañas en medios de comunicación

Con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de la población, en 2020 y 2021 se implementaron campañas de comunicación en medios masivos como: radio con cobertura nacional y metropolitana, prensa con circulación nacional y metropolitana, y televisión por cable. En las referidas campañas se comunicaron los temas y mensajes siguientes: funciones de la Superintendencia de Bancos, proceso de prevención de lavado de dinero u otros activos, Personas Obligadas, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, recomendaciones para uso de tarjetas de crédito; temas asociados a la situación de emergencia por COVID-19, delito de pánico financiero, 75 aniversario de la Superintendencia de Bancos, Iniciativa de Ley 5157 Reformas a la Ley de Bancos y Grupos Financieros e Iniciativa de Ley 5820 Prevención y Represión del Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Adicionalmente, se implementó la campaña interinstitucional contra extorsiones en coordinación con el Ministerio Público, la Asociación Bancaria de Guatemala y el apoyo de los bancos del sistema. Durante 2021, se adhirieron nuevos actores a esta campaña: el Ministerio de Gobernación y la Coalición por la Seguridad Ciudadana, conformada por la Fundación para el Desarrollo de Guatemala (FUNDESA) y el Centro de Investigaciones Económicas (CIEN).

Asimismo, en 2021 se atendió la invitación de la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET) de sumarse a la campaña contra la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, la cual fue trabajada de manera conjunta y presentada durante el II Simposio Internacional sobre la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes.

Publicaciones especializadas

Con el objetivo de divulgar contenido técnico, en 2020 y 2021, las publicaciones especializadas se realizaron de manera periódica de acuerdo con la programación establecida en el referido período.

Suplemento mensual SIB

Se elaboraron 24 ediciones del Suplemento con Información de Instituciones Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de proporcionar a los usuarios internos y externos, un documento que incluyera información de las instituciones supervisadas en forma gráfica. Cada trimestre se insertó un total de 30,500 ejemplares en un medio de prensa. Adicionalmente, se envió en versión electrónica a más de 90,000 suscriptores.

Revista Visión Financiera

Este documento se publica trimestralmente y se envía a grupos de interés, entre estos: sistema financiero supervisado, Junta Monetaria, organismos internacionales, cuerpo diplomático, cámaras y asociaciones, universidades, medios de comunicación, generadores de opinión, autoridades de gobierno, entre otras. En 2020 y 2021, se distribuyeron 6,400 ejemplares; y se envió en su versión electrónica a más de 90,000 suscriptores, contando con la participación de expertos nacionales e internacionales.

En 2021, se elaboró una edición especial conmemorativa por el 75 aniversario de la Superintendencia de Bancos y los 200 años de independencia de Guatemala, que incluyó contenido histórico importante sobre banca, seguros y la supervisión financiera en nuestro país, edición que servirá a futuras generaciones como fuente de consulta en investigaciones o referencias documentales.



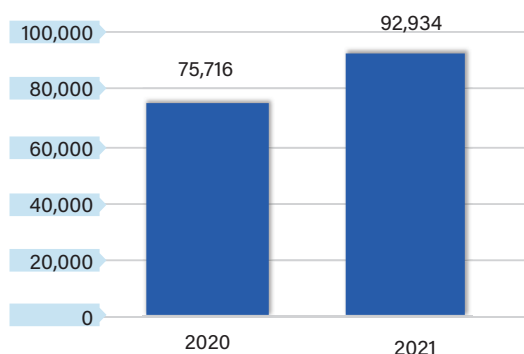
Fuente: Edición 41 de la Revista Visión Financiera

Herramienta E-mailing

Entre 2020 y 2021, se incrementó un 23% la cantidad de suscriptores interesados en recibir información institucional; logrando llegar a más de 90,000 contactos, a quienes se les envían publicaciones especializadas, invitaciones a capacitaciones, avisos de asuetos del sistema financiero supervisado, comunicados de prensa, entre otros temas de interés.

GRÁFICA 18

Incremento de suscriptores 2020-2021.



Redes sociales

La Superintendencia de Bancos cuenta con varios canales de comunicación digital, a través de los cuales se divulgan temas institucionales y de educación financiera en *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn*, *Instagram* y *YouTube*.

En los últimos años, se ha incrementado la cantidad de usuarios que siguen y se informan acerca del quehacer de la Superintendencia de Bancos a través de los referidos canales, conformando a diciembre de 2021 una comunidad digital importante. En los citados canales, se atienden consultas de los usuarios respecto a información de las instituciones del sistema financiero supervisado. Al 2021, se recibió un promedio mensual de 425 comentarios o mensajes de los usuarios.

Campaña de comunicación en medios digitales

Con el objeto de continuar con la divulgación de contenido institucional y de educación financiera, en 2020 y 2021, se implementó la campaña digital en las redes sociales *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *LinkedIn* e *Instagram*, así como en la plataforma de *Google Ads*, para divulgar contenido sobre: funciones de la Superintendencia de Bancos, sistema financiero supervisado, publicaciones institucionales, prevención de lavado de dinero y el curso de finanzas personales en modalidad *e-learning*.

Como resultado de las campañas digitales se logró lo siguiente:

- Incremento de la comunidad digital de la Superintendencia de Bancos en redes sociales de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *LinkedIn* e *Instagram*.
- Aumento de visitas al sitio web de la Superintendencia de Bancos a través de *Google Ads*.
- Alcance para la divulgación de mensajes de temas institucionales y educativos.

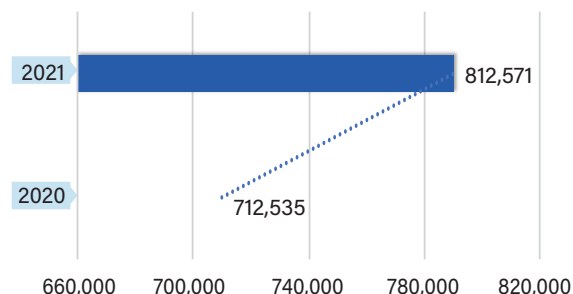
Sitio web institucional

Dentro del ecosistema digital institucional, uno de los principales activos digitales para la comunicación institucional es el sitio web de la Superintendencia de Bancos, a través del cual los usuarios consultan y descargan información del sistema financiero supervisado, leyes y normativa, materiales de educación financiera, informes, boletines de estadísticas, entre otros.

En 2020, el promedio mensual de visitas fue de 59,378. En 2021, se registró un incremento del 14.04%, de visitas anuales, obteniendo un promedio mensual de 67,714 visitas y logrando más de medio millón en el año, como se muestra en la gráfica siguiente:

GRÁFICA 19

Visitas anuales al sitio web institucional 2020-2021.



En 2021, con el objeto de cubrir la atención a los usuarios, tanto en horarios fuera de servicio, como en asuetos oficiales, la Superintendencia de Bancos puso a disposición a la Ejecutiva Virtual de Atención a Usuarios, EVA. Esta, es un esfuerzo institucional para aprovechar las tendencias de tecnología conversacional que puede consultarse

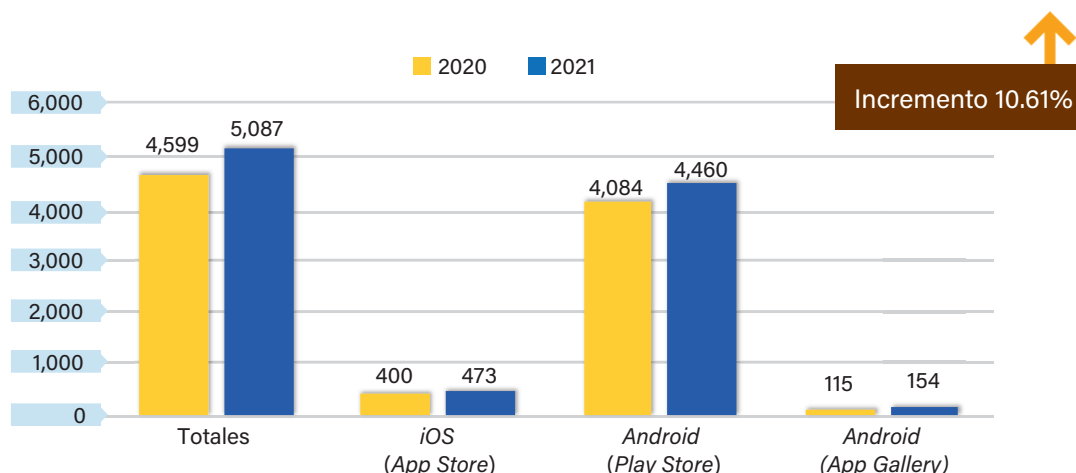
en el sitio web y también se encuentra disponible para los teléfonos inteligentes *iOS* y *Android*. En una primera fase, EVA orientará sobre consultas de usuarios relacionadas con: historial crediticio y gestiones con instituciones supervisadas. En la siguiente, se incluirá información relacionada con el Programa de Educación Financiera.

Aplicación móvil institucional

Con el propósito de proporcionar al usuario una experiencia de comunicación omnicanal, en la aplicación móvil institucional se puede consultar el historial crediticio, información de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, publicaciones especializadas, materiales educativos e indicadores de inclusión financiera. Al 2021, se registró un total de 5,087 descargas de la aplicación móvil institucional, en las tiendas de *iOS* y *Android*, como se muestra a continuación:

GRÁFICA 20

Descargas de la aplicación móvil institucional.

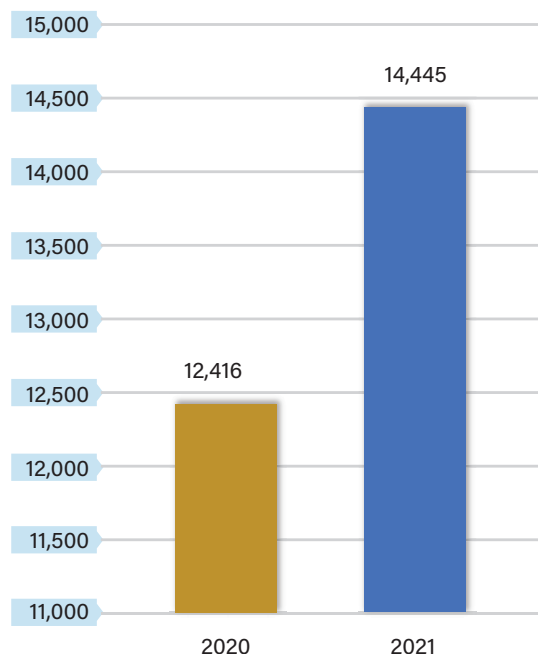


Servicio de mensajes cortos

El servicio de mensajes cortos, conocido también como SMS, ha sido un canal de comunicación digital efectivo para la divulgación a usuarios del sistema financiero, sobre los canales digitales institucionales y eventos del Programa de Educación Financiera de la SIB. En 2020 se enviaron 12,416 mensajes, y en 2021 fueron 14,445, como se muestra en la gráfica siguiente:

GRÁFICA 21

Cantidad de mensajes cortos enviados durante 2020-2021.



5.4 Atención a usuarios de servicios financieros

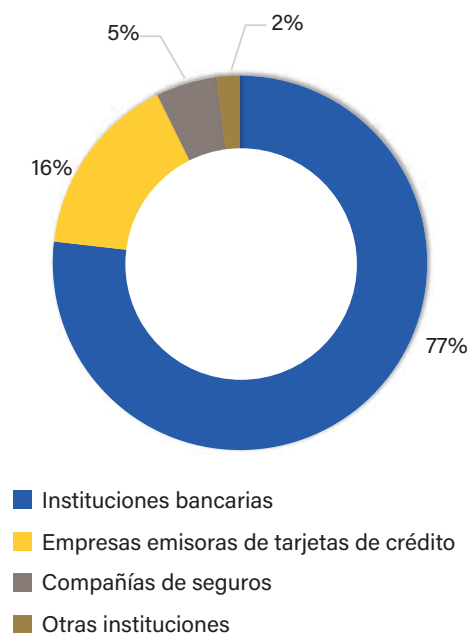
En 2021, la Superintendencia de Bancos a través de las Áreas de Gestiones de Usuarios atendió 2,799 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado,

mostrando un incremento del 14% con relación al año anterior (2,458 en 2020).

Al año referido, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades, representando el 77 y 16% respectivamente del total de casos atendidos (76 y 17%, en 2020).

GRÁFICA 22

Solicitudes y gestiones por entidad a diciembre 2021.

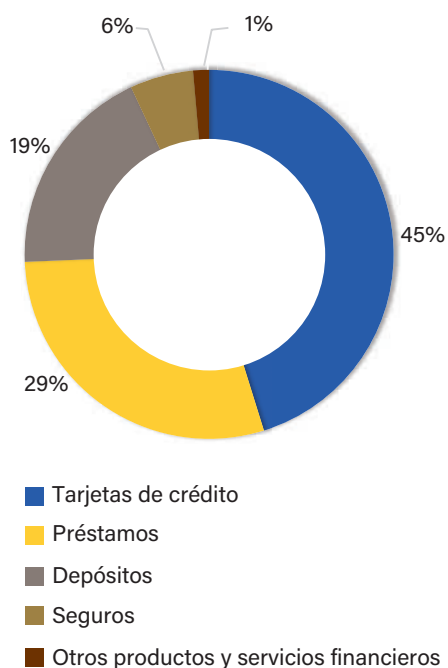


Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto financiero, la mayor parte de inconformidades se relacionan con tarjetas de crédito, préstamos y depósitos, representando el 45%, 29% y 19% respectivamente, del total de casos atendidos en 2021; 44%, 30% y 19% en 2020.

Asimismo, a diciembre de 2021 de forma presencial, vía telefónica y mediante correo electrónico, se orientó a 7,985 usuarios respecto a dudas sobre algún producto, servicio financiero o alguna inconformidad con determinada entidad financiera, mostrando un incremento del 35% con respecto al año anterior (5,919 a diciembre de 2020).

GRÁFICA 23

Solicitudes y gestiones por producto a diciembre 2021.



Ejecutiva Virtual de Atención a Usuarios (EVA), que consiste en un programa informático con el que es posible mantener una conversación, proveyendo respuestas automáticas previamente establecidas. EVA atendió durante 2021 a 362 usuarios que solicitaron orientación sobre solicitudes y gestiones.



Dentro de las innovaciones tecnológicas, a partir del 21 de octubre de 2021, se implementó en el sitio web institucional un *bot* conversacional denominado

A continuación, se presenta una tabla con el total de solicitudes y gestiones de usuarios atendidos y el resultado de estas.

Tabla 6 Solicitudes y gestiones atendidas de usuarios de productos y servicios financieros.

DESCRIPCIÓN	DATOS A DICIEMBRE 2020	DATOS A DICIEMBRE 2021
1. Total de solicitudes y gestiones atendidas	2,459	2,799
2. Porcentaje favorable al usuario	64%	65%
3. Monto recuperado	3.4 millones	1.9 millones
4. Productos más frecuentes		
Tarjetas de crédito	44%	45%
Préstamos	30%	29%
Depósitos	19%	19%
5. Total de orientaciones y consultas a usuarios	5,919	8,347
6. Total de atenciones efectuadas	8,378	11,146



Adicionalmente, dentro del Módulo de Atención a Requerimientos de Usuarios (MARU) se implementó la notificación electrónica para dar respuesta a las solicitudes y gestiones presentadas ante este órgano supervisor, como parte complementaria a la automatización del proceso de atención a solicitudes y gestiones, situación que ha permitido una comunicación inmediata con los interesados.

Asimismo, con el objetivo de facilitar el ingreso de solicitudes y gestiones a los usuarios del sistema financiero supervisado que contactan a este órgano supervisor, a partir del 1 de junio de 2020 se implementó el Módulo de Ingreso de Gestiones Vía Web, mediante el cual, a diciembre 2020, ingresaron 230 casos y 403 en el 2021.

Del mismo modo, en la Unidad de Información Pública (UIP), también se realizan las actividades de atención de las consultas de los usuarios de productos y servicios financieros y público en general, relacionadas con las entidades supervisadas, la Superintendencia de Bancos y otras; adicionalmente, se atienden requerimientos derivados de la Ley de Acceso a la Información Pública. Cabe comentar que, a partir de noviembre

de 2020 se brinda atención por parte de la UIP en nueva sede ubicada en la zona 13 de la ciudad capital.

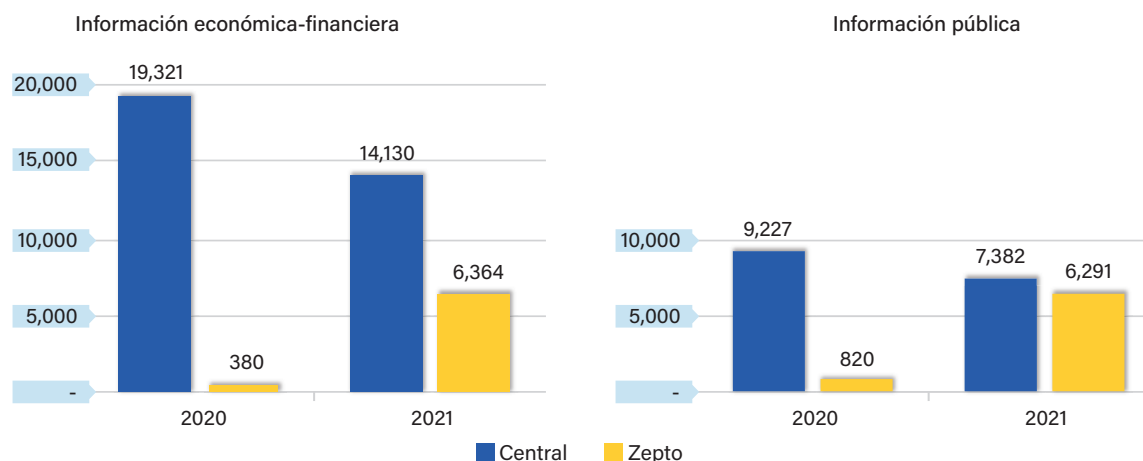
Respecto a las solicitudes de información pública, cabe comentar que en su mayoría son requerimientos de historial crediticio, las cuales se han incrementado significativamente, debido a que los usuarios lo requieren para atender requisitos por temas de empleo, solicitar créditos universitarios y créditos en entidades no supervisadas.

Asimismo, con el afán de brindar un servicio más ágil a los usuarios, se han implementado mejoras, dentro de las cuales se puede mencionar la validación por medio de código QR en el historial crediticio, para legitimar la autenticidad del documento, así como la utilización de *tablets* en la atención presencial de usuarios del historial crediticio, con la finalidad de automatizar los documentos relacionados con estas atenciones.

A continuación, se presenta el comportamiento de las solicitudes de información económica-financiera e información pública correspondiente a 2020 y 2021.

GRÁFICA 24

Información económica-financiera e información pública (historial crediticio).



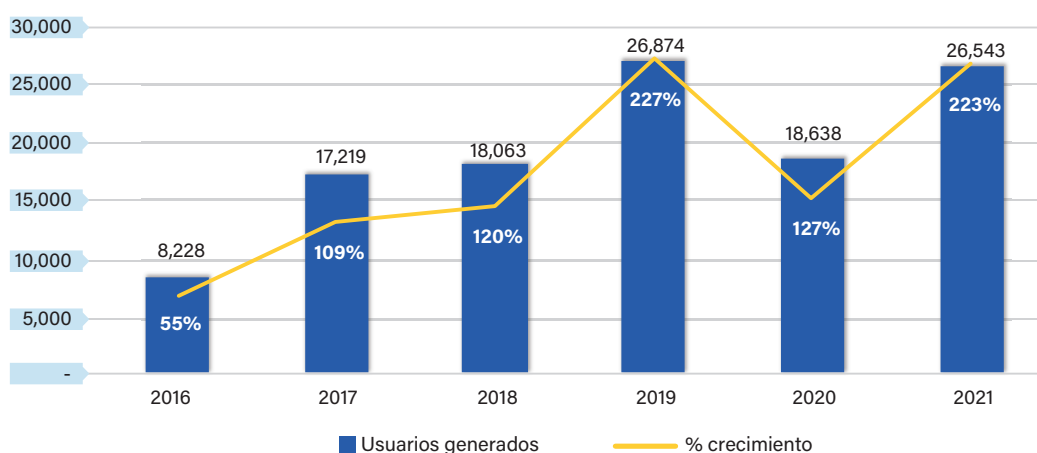
Además, considerando la iniciativa de gobierno digital, se priorizó la aplicación de servicios en línea, dentro de los cuales está la emisión del historial crediticio, por lo que, desde diciembre de 2016 que se implementó el Portal de Atención a Usuarios, al 31 de diciembre de 2021, se tienen registrados aproximadamente 115,565 usuarios.

Cabe resaltar que, las personas que se presentan a la Superintendencia de Bancos a solicitar su usuario obtienen como beneficio el acceso ilimitado a la consulta de su historial crediticio en línea o a la solicitud de la constancia de carencia de este.

Además, es importante mencionar que la implementación de este portal ha sido positiva dado que aún con las limitaciones de movilidad y atención presencial que ha representado la pandemia, en 2021 al menos 14,881 usuarios, han consultado su información más de una vez.

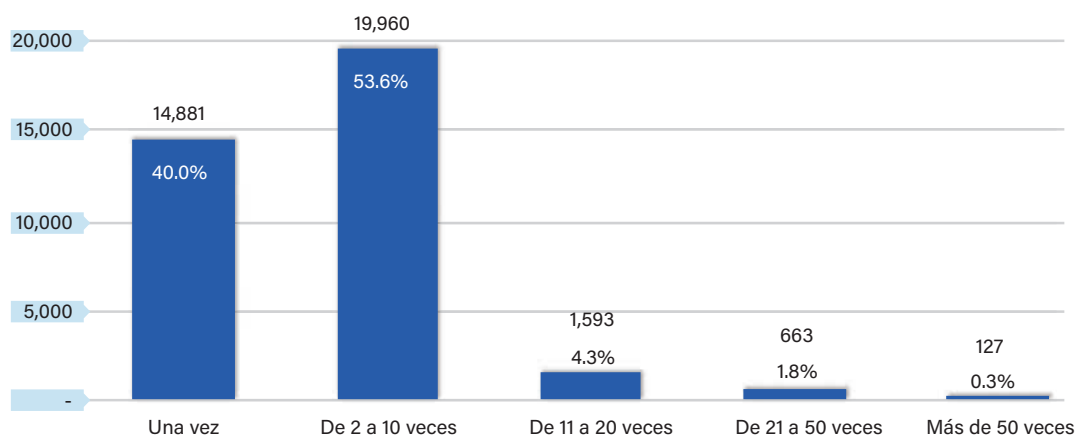
GRÁFICA 25

Usuarios del Portal de Atención al Usuario.



GRÁFICA 26

Cantidad de consultas del historial crediticio en el Portal de Atención a Usuarios de enero a diciembre 2021.





Finalmente, los artículos 2, 3, 4, 23 y 32 de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, estipulan que dentro del marco de las funciones y atribuciones constitucionales y legales de los órganos que lo integran, compete al Organismo Ejecutivo el ejercicio de la función administrativa y la formulación y ejecución de las políticas de gobierno con las cuales deben coordinarse las entidades que forman parte de la administración descentralizada.

Derivado de lo anterior, el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Bancos, estimaron conveniente coordinar esfuerzos interinstitucionales, dentro del marco de la labor de mediación entre las partes y el mecanismo administrativo que tiene implementado este órgano

supervisor, toda vez que en el marco legal que rige su actuar no se encuentra prevista la solución de tales controversias, por lo que, el 23 de abril de 2020, se suscribió el convenio de cooperación interinstitucional entre la Superintendencia de Bancos y el Ministerio de Economía, que tiene por objeto propiciar el fortalecimiento de capacidades, preparación de personal y asistencia técnica de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), dependencia del Ministerio de Economía, en relación con los derechos de los usuarios de productos y servicios financieros de entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

Actualmente, se está en la fase de implementación y coordinación de este convenio para poder dar inicio al traslado de conocimientos.



Acercamiento con la sociedad

Autoridades, funcionarios y personal de la Superintendencia de Bancos llevaron ayuda a los municipios de Camotán y Jocotán, gracias al aporte voluntario de los colaboradores de la SIB.



6. Fortalecimiento de la capacidad institucional

6.1 Transformación digital de la supervisión

La Superintendencia de Bancos ha desarrollado en los últimos cuatro años una estrategia de transformación digital, la cual fue necesario acelerar durante la pandemia, especialmente para mantener la efectividad en las actividades de vigilancia e inspección y lograr una comunicación fluida con

las entidades supervisadas ante las circunstancias prevalecientes en el entorno.

Tomando en cuenta lo anterior, durante 2020-2021, se realizaron esfuerzos para la estandarización, optimización y automatización de los procesos de supervisión, así como el desarrollo de soluciones tecnológicas de apoyo a esta, entre las cuales están las siguientes:



Módulo de gestión de la supervisión

Diseño, desarrollo e implementación de la primera fase de una plataforma tecnológica para la digitalización del proceso de supervisión, cuyo alcance abarcó aspectos como la planificación operativa anual, asignación de trabajos, generación y firma de nombramientos, políticas de control de calidad, así como registro y seguimiento de avances.



Buzón de vigilancia e inspección

Desarrollo e implementación del buzón de vigilancia e inspección para la recepción de información de las entidades supervisadas, a través de medios virtuales, con el fin de mantener la efectividad de la función supervisora ante las restricciones de movilidad por la coyuntura y continuar promoviendo el uso de canales electrónicos para mejorar la eficacia de los procesos de envío de información.



Sistema de información de Supervisión de Seguros

Revisión, rediseño y mejora en las herramientas de análisis y reportería y navegación en el sistema de información de seguros.



Dashboard monitoreo MTE

Desarrollo de herramientas para el monitoreo de las disposiciones temporales emitidas por la autoridad monetaria derivado de la pandemia, relativas a la cartera de créditos sujeta a medidas temporales especiales, la flexibilización del encaje bancario y el uso de reservas para eventualidades.



Sistema de Notificaciones Electrónicas

Uso del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SNE) y de la firma electrónica avanzada, ambos implementados institucionalmente, para notificar comunicaciones oficiales a las entidades supervisadas, como oficios, informes, providencias, etc., derivados de las labores de vigilancia e inspección.



Interconexión

En ese contexto, se procedió a investigar y analizar sobre tecnologías y mecanismos que permitan sentar bases para la interconexión de los sistemas de información de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; sin embargo, se estableció que previamente era necesario sentar las bases de ciberseguridad y gobernanza de la información, ello para facilitar los procesos de transformación de forma integral.

Transformación digital de la Institución (e-learning)

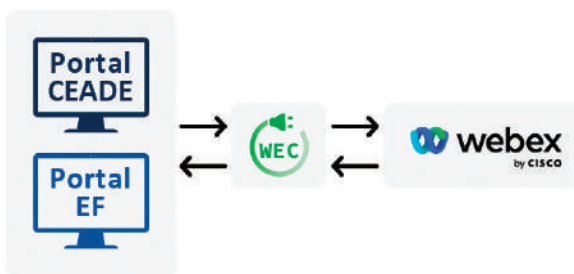
Con la creación del Centro de Actualización, Estudios y Desarrollo Especializado (CEADE), se incrementaron esfuerzos para transformar digitalmente los procesos de formación y capacitación. Inicialmente en esta transformación se implementó el Sistema de Gestión de Aprendizaje en la plataforma educativa *Moodle* como apoyo a las actividades a cargo, con la colocación de recursos educativos complementarios a las exposiciones magistrales presenciales en los salones del CEADE; se migró al modelo de aprendizaje híbrido con exámenes en línea, materiales descargables, videos, entre otros, que acompañaron el proceso de formación.

Derivado de las restricciones de aforo dispuestas en 2020, se involucró a todo el personal a potencializar las competencias digitales en el proceso de adaptarse a aprender los temas ya no en las clases presenciales, sino en formato sincrónico a través de videoconferencias soportadas por plataformas abiertas como *zoom* y *meet*, entre otras. Lo anterior permitió conectar a los facilitadores de contenidos con los participantes en un ambiente virtual, seguro y confiable.

El CEADE con el objetivo de integrar ambos sistemas, realizó la implementación del *Webex Educator Connector* (WEC), el cual permite programar, lanzar y registrar la participación de los asistentes para la emisión de diplomas electrónicos verificables, involucrando códigos QR por eventos asociados.

DIAGRAMA 12

Portal CEADE.



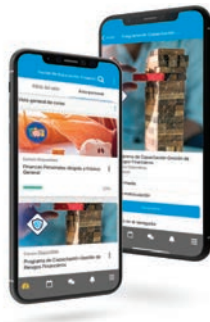
El modelo de capacitación virtual se enriqueció con el desarrollo de actividades *microlearning*, en las cuales se desarrollan competencias y conocimientos institucionales en un formato de cápsula interactiva autodirigida.

DIAGRAMA 13

Actividades de *microlearning*.



En el marco del Programa de Formación Interinstitucional por Extensión (FIES), se implementaron códigos de matriculación para acceder a los cursos, con lo que se automatizó y facilitó el proceso de inscripción de los participantes. Actualmente, estos modelos, las tendencias educativas y de accesibilidad digital han demandado que las actividades formativas sincrónicas y asincrónicas puedan ser vinculadas desde el portal, a través de dispositivos móviles, con visualizaciones adaptadas sobre los contenidos.



La alta demanda de los cursos externos genera una cantidad de datos que requieren mejoras en los procesos administrativos para la toma de decisiones oportuna; es así como se establecieron las relaciones del modelo de datos de la plataforma *Moodle*, a través de incorporar herramientas de *Business Intelligence* que permite la extracción, segmentación y análisis de información sobre participaciones, finalizaciones, demografía, entre otros, de las distintas ofertas formativas sincrónicas y asincrónicas de los programas FIES y de Educación Financiera, principalmente.



6.2 Innovación y desarrollo

Desde hace algunos años, la Superintendencia de Bancos ha estado trabajando en la Transformación Digital de la Institución, utilizando nuevos canales de comunicación, así como tecnologías y herramientas que han permitido funcionar de forma ágil y flexible en cuanto a la adaptación a cambios.

Derivado de las medidas adoptadas en el país por la pandemia, surgieron nuevas necesidades de digitalización de los procesos, entre los principales se encuentran los siguientes:

- **Ventanilla Electrónica de Recepción de Documentos.** La cual permitió gestionar la recepción de documentación de parte de las instituciones supervisadas. La cantidad de documentos electrónicos recibidos en 2020 y 2021 corresponde a 9,729 y 14,550, respectivamente.
- **Sistema de Notificaciones Electrónicas.** Permitted notificar cualquier documento con firma electrónica avanzada. La cantidad de documentos notificados electrónicamente en 2020 fue de 15,638 y, 19,262 durante 2021.
- **Ventanilla de Recepción de Documentos para Registros No Supervisados.** Con el propósito de recibir documentación electrónica de todo tipo.
- **Gestiones web.** Posibilitó que el público pueda iniciar gestiones en la Superintendencia de Bancos relacionadas con las entidades supervisadas, desde un portal vía internet, y posteriormente, se procede a gestionar con las instituciones, los requerimientos planteados. Todo esto se realiza de forma digital. Durante el 2020 se atendieron 649 gestiones por esta vía y, 1,121 en 2021.
- **Implementación de tablets en las ventanillas de atención a usuarios.** Con el objetivo de eliminar el uso de papel y evitar el contacto físico.

Entre los principales beneficios en la utilización de estas herramientas destacan la reducción del uso de papel, la disminución de tiempo en la atención de los usuarios, la optimización de los procesos institucionales y el permitir a los usuarios del sistema financiero supervisado realizar gestiones de forma remota.

Adicionalmente, en seguimiento a la implementación de estándares y buenas prácticas, se logró la recertificación de la Superintendencia de Bancos en la norma ISO/IEC 27001:2013 para fortalecer la gestión de la seguridad de la información; y, se actualizó la certificación a la nueva versión de la norma ISO/IEC 20000-1:2018, para la gestión eficiente de los servicios tecnológicos institucionales.



cumplimiento de sus funciones de supervisión y administración, inició el proceso de implementación del Gobierno y Gestión de Datos en la SIB.

En ese sentido, el Superintendente de Bancos creó la Comisión para la Gobernanza de la Información de la Superintendencia de Bancos (GOSIB) por medio del Acuerdo Nro. 34-2020, con la finalidad de definir e implementar la estrategia de alineación de datos; estrategia de gestión de datos; y, la estrategia de gobierno de datos, así como diseñar e implementar los modelos operativos dentro de la Superintendencia de Bancos para llevar a cabo la gobernanza de la información.

La GOSIB investigó, analizó y evaluó las mejores prácticas internacionales de gobernanza de información, así como estándares y marcos de referencia, para su implementación, por lo que tomó de base los marcos de DAMA (*Data Management Association*); DCAM (*Data Management Capability Assessment Model*); y, CDMC (*Cloud Data Management Capability*).

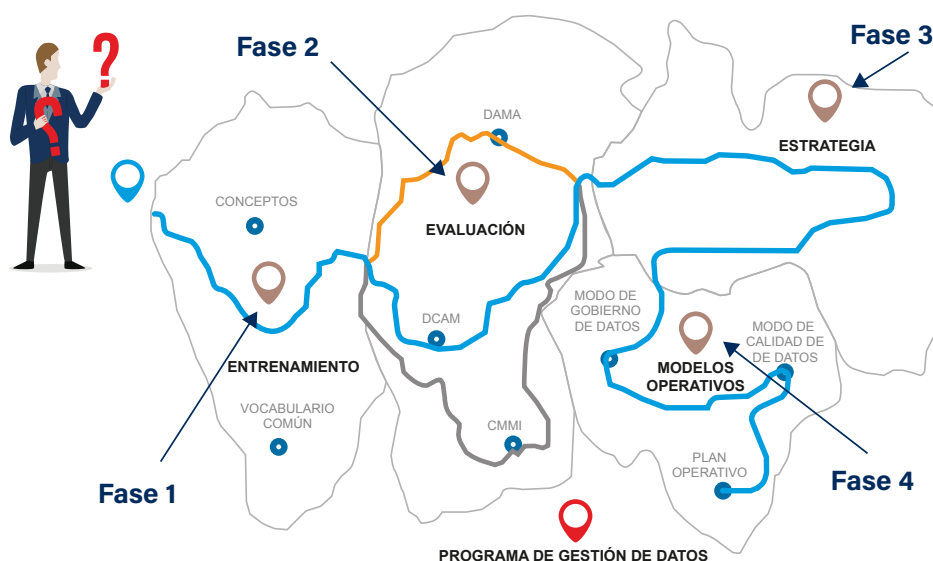
Gobierno de datos

La Superintendencia de Bancos consciente de la necesidad de contar con información oportuna, confiable y segura, así como de eficientizar el

Por otra parte, se establecieron cuatro fases para la planificación e implementación de la gobernanza de datos en la SIB, siendo las siguientes:

DIAGRAMA 14

Mapa de ruta para la implementación del gobierno de datos.



Fase 1: se realizó una nivelación de conocimientos de conceptos de gestión de datos, esto se logró por medio de un taller en donde participaron 590 colaboradores de todas las dependencias de la Institución, además se desarrollaron otros de formación, para 49 colaboradores en representación de dependencias sustantivas de la SIB.

La formación tuvo las etapas siguientes:

- a) Capacitación básica: Temas relacionados con nivelación de conceptos, retos relacionados con datos y se presentaron marcos de referencia.
- b) Capacitación introductoria: Se realizaron 6 talleres explicando los contenidos del marco teórico basado en el marco de referencia de gestión de datos de DAMA internacional DMBok 2ª. edición.

Fase 2: se evaluó el nivel de madurez por percepción de gobernanza de datos en la Institución.

Con el objetivo de identificar las brechas iniciales y así orientar la implementación de la gestión de la gobernanza de la información, se realizó una evaluación por percepción; la metodología fue ejecutada por medio de capacitaciones sobre áreas fundamentales para la gestión de la información, impartidas al personal que representó a varias áreas funcionales tanto de apoyo como sustantivas de la Superintendencia de Bancos, cuyo resultado general fue de 2.89. sobre 6 que es la máxima escala del modelo de evaluación de madurez de gestión de datos DCAM; el resultado indica que la organización está considerando seriamente el establecimiento de funciones formales de gestión de datos; temas que se tratan ya en varios foros, se están elaborando incluso planes de trabajo en preparación a iniciar la definición formal de las capacidades de gestión de datos.

Fase 3: se elaboró el marco estratégico de datos y la hoja de ruta, que incluye las siguientes estrategias: a) De Alineación de Datos; b) De Gestión de Datos; y, c) De

Gobierno de Datos. En esta fase también se desarrolló un modelo de gestión referente a la Gobernanza y Analítica Avanzada de Datos, así como un caso de uso, cuyos resultados fueron tomados como parte de los insumos para la implementación de la fase 4.

- a) La Estrategia de Alineación de Datos es el punto de partida, aquí es donde se empieza a reconocer cuáles son los objetivos estratégicos fundamentales de la Institución con relación a la tipificación de categorías de datos, para lo cual se identificaron 12 dominios de datos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos. Adicionalmente, se identificaron seis actividades clave, siete propuestas de valor por realizar, cinco principios a implementar y siete beneficios a obtener.
- b) La Estrategia de Gestión de Datos es donde se desarrollan los dominios a ejecutarse con mayor prioridad derivado de las motivaciones, problemas y comportamientos identificados en la Institución.
- c) La Estrategia de Gobierno de Datos define las capacidades de gestión de datos que la Institución ejecutará a lo largo del tiempo; las estructuras, roles, procesos, sistemas, dominios y repositorios de datos que se gobernarán en cada una de las etapas de implementación; así como las áreas funcionales en las que se aplicará el gobierno de datos.
- d) El modelo de negocio, gestión y analítica avanzada de datos, evaluó las circunstancias y necesidades de gestión de datos en la Institución y se planteó una solución para la alineación de las estrategias de datos con los objetivos estratégicos de la SIB, en el cual se presentan las propuestas de valor, servicios y beneficios que se brindarán a esta.

Fase 4: se operativizará los modelos de gobierno, calidad y analítica avanzada de datos, incluyendo la implementación de principios, estándares, políticas, procesos, procedimientos, roles, controles y métricas.

- a) Con el propósito de guiar la implementación del modelo evolutivo de gobierno de datos, se diseñó una hoja de ruta con un horizonte de corto plazo (2021-2022), mediano (2023) y largo (2024) del Gobierno de Datos, Calidad de Datos, Información Estadística y Analítica Avanzada de Datos; con el objetivo de tener una secuencia clara y fácilmente comunicable de logros durante los próximos tres años respondiendo a las prioridades contenidas en las estrategias de datos.

En ese orden de ideas, la Superintendencia de Bancos con base en lo indicado, incorporó en su mapa estratégico el objetivo estratégico de Gobierno de Datos, definido así: “Diseñar, implementar y optimizar el Gobierno, Gestión y Analítica Avanzada de Datos”, en la cual se plantearon tres iniciativas estratégicas, siendo estas las siguientes:

- a) Desarrollar e implementar la función del gobierno de datos, para la adecuada gestión y aprovechamiento de los activos de información.
- b) Desarrollar e implementar la función de calidad de datos, para contar con información confiable en la toma de decisiones.
- c) Investigar, desarrollar e implementar la función y modelos de analítica avanzada de datos que coadyuven a la toma de decisiones oportunas y adecuadas.

Asimismo, se realizó un caso sobre el uso de la forma E83 donde se aplicó las funciones de gobierno y calidad de datos dentro de la SIB, lo que establece precedente de referencia de los productos y servicios a ofrecer a la Institución para posteriormente ser replicados en otras dependencias y con otros tipos de datos, toda vez que representa un piloto de asimilación de la operación de estas prácticas de gestión de datos, las que se desarrollarán con amplitud al implementar los modelos operativos correspondientes por el personal asignado al Oficial de Gobernanza y Analítica de Datos como por el personal de las dependencias involucradas.

Como contribución adicional, se elaboró un documento técnico sobre transformación digital que sirve como marco de referencia para la definición de estrategias en la Institución, cabe comentar que este incluye un modelo de evaluación de madurez de la transformación digital aplicable a la Superintendencia de Bancos.

En ese contexto, el Superintendente de Bancos, para realizar la implementación y operativización del objetivo estratégico y las iniciativas que lo complementan incluyendo la ejecución de estrategias y los modelos operativos, la SIB incluirá en la estructura organizacional de 2022, la figura del Oficial de Gobernanza y Analítica de Datos (CDAO) quien liderará y coordinará la implementación de estas y su alineación con los objetivos estratégicos de la Institución, así como la obtención de los resultados esperados.

Seguridad de la información

La transformación digital pasó de ser un tema de agenda estratégica a una realidad de trascendencia y de continuidad de operaciones para diferentes sectores productivos a nivel global, resaltando el sector financiero; sin embargo, como consecuencia de esta transformación también se hizo necesaria la utilización de tecnologías emergentes, exponiendo algunos activos críticos para las organizaciones, como la información, en diferentes escenarios; entre estos, el ciberespacio, lo que supone una exposición a un riesgo mayor y de forma específica en diferentes ciberriesgos, cada vez más crecientes y perjudiciales para todas las organizaciones. En este contexto, la Superintendencia de Bancos inquieta por el impacto sistémico que pueden tener los ciberriesgos a nivel del sistema financiero nacional, en 2021 formalizó la función de un Oficial de Seguridad de la Información (CISO, por sus siglas en inglés), quien tiene, entre otras funciones, el “Desarrollar la estrategia de ciberseguridad y seguridad de la información, conforme las metas y los objetivos de la Institución, así como, coordinar su implementación incluyendo la definición

de métricas e indicadores para determinar su eficacia.” Atendiendo a esta función, se inició, en conjunto con el Departamento de Tecnología de la Información (TI), un diagnóstico interno para determinar el estado de madurez de la ciberseguridad institucional, planteando como resultado diferentes planes de acción para fortalecer nuestra posición en temas de resiliencia cibernética. Adicionalmente, considerando la importancia de encaminar esfuerzos por lograr un sistema financiero ciberresiliente, se estableció la línea estratégica “Ciberresiliencia” dentro del Plan Estratégico institucional, con el objetivo de *“Promover la implementación de acciones para fortalecer la ciberresiliencia del ecosistema financiero”*, así como, *“Desarrollo de las habilidades y controles para fortalecer la ciberresiliencia institucional.”* Ambas iniciativas buscan fortalecer las capacidades de identificación, protección y detección de la infraestructura crítica de las entidades del ecosistema financiero, así como la cooperación a través del intercambio de información entre las partes, que permita mitigar los riesgos cibernéticos, así como responder y recuperarse rápidamente ante una interrupción o incidente de ciberseguridad, aprovechando el uso de tecnologías innovadoras en un marco normativo adecuado.

Para llevar a cabo la Estrategia de Ciberresiliencia propuesta, se creó la Comisión de Fortalecimiento de la Ciberseguridad, conformada por diferentes profesionales expertos, quienes coordinan, ejecutan y promueven las actividades para cumplir con los objetivos estratégicos planteados; por último, es importante mencionar que un factor crítico de éxito para la ejecución de todas las actividades ha sido, la convicción de las autoridades y demás colaboradores de la SIB, acompañándose de un programa de desarrollo sobre la concienciación en los temas relacionados, a fin de crear una cultura ciberresiliente a nivel institucional.

6.3 Cómo afrontó la SIB la pandemia COVID-19

A propuesta de la Superintendencia de Bancos, durante el 2020 fue aprobada por la Junta Monetaria una ampliación al presupuesto institucional para el arrendamiento y equipamiento de la nueva sede para este órgano de supervisión. Esta, se encuentra ubicada en el Edificio Zepto en la zona 13 de la ciudad capital. Derivado de ello, como parte de la planificación de proyectos para el 2020, se contempló la implementación de las oficinas y puestos de trabajo para que un grupo de colaboradores pudieran trasladarse a esta nueva ubicación.

A principios de 2020, iniciaron los procesos de compra para adquirir soluciones tecnológicas, mobiliario y equipo y todos los componentes necesarios para adecuar los distintos espacios de trabajo.

En aspectos tecnológicos, fue necesaria la implementación de un centro de datos que incluye los componentes siguientes: enlaces de comunicaciones para internet, para voz e interconexión de edificios, sistemas de aire acondicionado, energía eléctrica regulada, monitoreo de condiciones ambientales, control y accesos biométricos, detección y supresión de incendios, entre otros.

Además, se realizó la implementación de enlaces de fibra óptica entre los centros de cableado en los distintos niveles del edificio y la instalación de 600 puntos de red, con el objetivo de que los puestos de trabajo contaran con servicios de redes y telecomunicaciones.

Todas las implementaciones del edificio permitieron que en 2021 más de 120 colaboradores de la Institución pudieran ser trasladados a esta nueva ubicación, logrando así cumplir con las medidas de aforo y distanciamiento en los lugares de trabajo dispuestas por las autoridades.

Relacionado con el trabajo desde casa, es importante mencionar que ya se contaba con un grupo de colaboradores que trabajaban de forma remota y que se conectaban desde las instituciones supervisadas; por lo que tenían las herramientas necesarias para trabajar en esta modalidad. Sin embargo, existía otro grupo de colaboradores que realizaba sus labores de forma presencial y permanente en las oficinas de la Institución, y derivado de las limitantes de trabajar presencialmente en las oficinas institucionales, fue necesario proporcionarles equipos de cómputo para que pudieran trabajar desde sus hogares.

La primera estrategia adoptada fue la de robustecer el equipo que ya no contaba con las características necesarias para un buen funcionamiento, por lo que fue necesario actualizarlo y adecuarlo para que funcionara con los sistemas institucionales y con todas las medidas de seguridad implementadas. Otra estrategia fue la adquisición de tarjetas para conexión inalámbrica, las cuales fueron instaladas en equipos estacionarios para que los colaboradores pudieran laborar conectándose vía inalámbrica en sus hogares con este tipo de equipo. Esto permitió que la totalidad de colaboradores de la Institución pudiera continuar con sus labores de forma remota. El hecho de proporcionar equipo institucional a los colaboradores permitió mantener los controles necesarios para la seguridad de la infraestructura tecnológica institucional y permitió a la SIB continuar realizando sus funciones y brindando servicios a la población y a las entidades supervisadas.

Derivado del incremento de las conexiones de colaboradores de la Institución, así como de usuarios que hacían uso de los servicios tecnológicos institucionales, fue necesario fortalecer la infraestructura tecnológica en temas de capacidad, funcionalidad, disponibilidad y seguridad.

Transformar digitalmente a la Institución

La importancia de la transformación digital radica en la actualización de los modelos de gestión,

adaptándose estos a los cambios derivados de la evolución tecnológica y cultural; con el apoyo del CDAO (*Chief Data and Analytics Officer*) en conjunto con el Área de Planificación y Procesos del Departamento de Desarrollo Institucional, se planteó el objetivo de establecer el nivel de madurez de la transformación digital en la Superintendencia de Bancos, información que sirvió de referente para diseñar las diferentes estrategias y programas que incluyan una propuesta objetiva y de alto nivel, así como la hoja de ruta para toma de decisiones y acciones a cargo de las autoridades y el personal designado, para ejecutar lo planificado y conducir a la Superintendencia de Bancos al siguiente nivel de madurez.

Durante el 2021 se implementaron herramientas para la obtención del nivel de madurez de la transformación digital entre las cuales están:

- Cuestionario sobre la situación actual de las dimensiones a considerar para evaluar la madurez de la transformación digital.
- Niveles de madurez de la transformación digital en la SIB.
- Clasificación del nivel de madurez por cada una de las dimensiones de transformación digital.
- Posición del nivel de madurez de la transformación digital de la Superintendencia de Bancos según el modelo del MIT.

Principales resultados obtenidos:

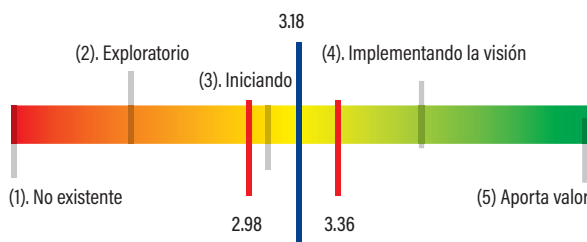
Después del análisis y el desarrollo de la evaluación del nivel de madurez de la transformación digital la SIB se encuentra dentro de la escala siguiente:

- Se inició la iniciativa de transformación digital, se cuenta con un enfoque proactivo, la planificación es clara, se ha definido y empoderado la gobernanza y el liderazgo, la transformación digital se contempla como una función transversal en la Institución con una estructura propia, existen recursos asignados; sin embargo, se necesita desarrollar capacidades de cultura y

de alineación a las diferentes estrategias de la organización.

DIAGRAMA 15

Escala de transformación digital.



De la medición se obtiene que los esfuerzos actualmente están dirigidos en la automatización de procesos, adopción y flexibilidad de tecnología; y, calidad de datos; lo cual nos obliga como institución a seguir trabajando en una mejora continua y generando aportaciones de valor a esta transformación.

6.4 Gestión del talento humano

Para la Superintendencia de Bancos, como un órgano eminentemente técnico, su personal, constituye un pilar clave que coadyuva al cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucionales, a través de sus habilidades, conocimientos, experiencia y entrega en el desarrollo de sus funciones.

Con el objetivo de promover una cultura digital a través del fortalecimiento de la filosofía institucional, durante el 2020 se crearon los personajes RACHEL y CHARLE, acrónimos de los valores institucionales; y en 2021 se promovieron como embajadores de la cultura digital incorporándolos a los procesos de gestión humana.

Dentro del marco de la cultura digital, entre los principales proyectos y actividades en materia de gestión del talento humano, se llevó a cabo el estudio de clima y cultura institucional, se continuó con la implementación de un programa de

reconocimiento por buen desempeño y se realizó la actualización de los perfiles y descriptores de puesto, como parte del desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión humana, dentro del cual se optimizaron adicionalmente los procesos de solicitud de empleo, identificación de necesidades de aprendizaje, gestiones del personal y evaluación del desempeño.

Para la Superintendencia de Bancos el bienestar, salud y seguridad de los colaboradores es fundamental para el adecuado desarrollo de sus labores, por lo que se llevaron a cabo diversas actividades y comunicaciones para promover un estilo de vida saludable respecto a la alimentación balanceada, ejercicio, gestión emocional, equilibrio entre vida profesional y familiar, actividades de integración, así como medidas de prevención de enfermedades, por medio de jornadas de vacunación contra la influenza y neumococo.

Al 31 de diciembre de 2021, la SIB estaba conformada por 690 colaboradores, de los cuales el 42%, equivalente a 287 personas, son mujeres y el 58%, equivalente a 403, son hombres. Además, es importante destacar que el promedio de tiempo de servicio de los colaboradores es de 11 años, lo que garantiza la continuidad en las operaciones y funciones institucionales.

Es importante mencionar que, el personal de la Superintendencia de Bancos tiene un alto grado de profesionalización, ya que la Institución promueve esta preparación académica en sus colaboradores, derivado del alto grado de responsabilidad, competencias, riesgos y capacidad que demandan las funciones que desempeñan; lo anterior redundó en que el 76%, es decir 524 personas cuentan con un grado académico de licenciatura, el 67%, equivalente a 463 colaboradores, están graduados a nivel de maestría y de estos últimos, el 14% cuenta con dos o más de estas.

Gestión del talento humano en contexto de pandemia

Tras el anuncio de las medidas para contener la propagación de COVID-19 a nivel país, a partir del 17 de marzo de 2020, la Superintendencia de Bancos, introdujo la modalidad de trabajo desde casa, para garantizar la continuidad de sus operaciones. Del mismo modo, a través del Departamento de Gestión del Talento Humano, se inició el proceso de aprendizaje y conocimiento sobre la enfermedad, con el objetivo de prevenir y preservar la salud de sus colaboradores.

En ese sentido, se activó el Comité de Crisis Institucional, el cual definió las estrategias a seguir por las autoridades y el resto de los colaboradores, orientadas a reducir la exposición, prevenir el contagio; así como educar y comunicar a todo el personal los protocolos institucionales para la prevención y contención de COVID-19.

Privilegiando la salud de los colaboradores frente al riesgo de contagio, se emitieron acuerdos internos que integran las disposiciones para la prevención, contención y continuidad de operaciones, así como disposiciones temporales para la gestión de modalidades de trabajo del personal de la Institución, en condiciones de emergencia por COVID-19, para el retorno paulatino a las labores presenciales.

El proceso de comunicación interna fue fundamental durante estos dos años, compartiendo información a través de los canales de comunicación institucionales, respecto a las recomendaciones y disposiciones derivadas de la enfermedad de COVID-19.

Del mismo modo, se concientizó y capacitó a los colaboradores desde la prevención, transmisión, signos y síntomas que presenta esta enfermedad, hasta la gestión emocional ante el contagio y la adaptación a la nueva realidad, a través de cuatro conferencias, incluyendo una charla dirigida a los colaboradores y sus familias, para replicar el conocimiento hacia la sociedad guatemalteca.



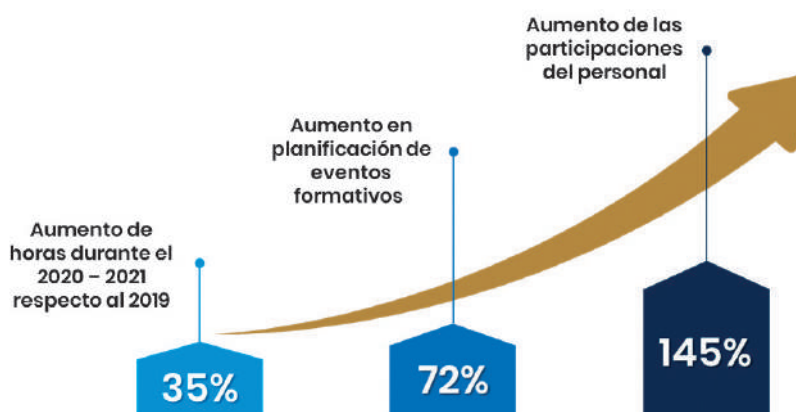
Los procesos relacionados con la gestión humana, todos fueron adaptados para ejecutarse de manera virtual, aprovechando los recursos tecnológicos disponibles en la Institución, reduciendo en la medida de lo posible las actividades presenciales y respetando el aforo indicado por las autoridades correspondientes a nivel país.

Relacionado con el desarrollo de los planes de formación y capacitación a través del Centro de Estudios, Actualización y Desarrollo Especializado

(CEADE) con el objetivo de potencializar los conocimientos, habilidades técnicas y fortalecer las competencias institucionales que son requeridos en el ejercicio de las funciones de la Superintendencia de Bancos y derivado de la limitante en la presencialidad de las actividades formativas como medidas preventivas originadas por la pandemia, se adaptaron y utilizaron herramientas tecnológicas como medio principal para ejecutar los eventos formativos y con ello fortalecer las competencias digitales.

DIAGRAMA 16

Modalidad virtual.



La inclusión de la modalidad virtual sincrónica y asincrónica impactaron favorablemente en las estadísticas respecto a los indicadores anteriores, aumentando rubros como: horas durante el 2020-2021 en un 35% respecto al 2019; las participaciones del personal en un 145%; y, en la planificación de eventos formativos el 72%. El promedio de horas hombre de formación y capacitación en 2020-2021 fue de 56.5 horas.

Asimismo, se diseñaron programas de formación asincrónicos en temas sobre las competencias institucionales, ciberseguridad, gestión de riesgos financieros, normas internacionales de información financiera; además, se rediseñó el programa de inducción general; todo lo anterior, entre otras mejoras con el objetivo de facilitar un mayor alcance del aprendizaje desde la innovación.

DIAGRAMA 17

Programas de formación.



Finalmente, como parte de las medidas para el retorno a labores presenciales y unidos al esfuerzo del sistema de salud nacional para la prevención de COVID-19, en 2021 se realizaron dos jornadas de

vacunación, logrando que el 99% del personal haya sido vacunado al 31 de diciembre de 2021. Asimismo, se iniciaron las gestiones para administrar la dosis de refuerzo.

7. Anexos

7.1 Instituciones supervisadas

Las instituciones bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, al 31 de diciembre de 2021, son las siguientes:

Instituciones bancarias

1. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S. A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S. A.
5. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6. Banco Internacional, S. A.
7. Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8. Vivibanco, S. A.
9. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
10. Banco Promerica, S. A.
11. Banco de Antigua, S. A.
12. Banco de América Central, S. A.
13. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
14. Banco G&T Continental, S. A.
15. Banco Azteca de Guatemala, S. A.
16. Banco INV, S. A.
17. Banco Credicorp, S. A.

Sociedades financieras

1. Corporación Financiera Nacional
2. Financiera Industrial, S. A.
3. Financiera Rural, S. A.
4. Financiera de Capitales, S. A.
5. Financiera Summa, S. A.
6. Financiera Progreso, S. A.
7. Financiera Agromercantil, S. A.
8. Financiera MVA, S. A.
9. Financiera Consolidada, S. A.
10. Financiera de los Trabajadores, S. A.
11. Financiera G & T Continental, S. A.

Compañías almacenadoras

1. Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Almacenadora Guatemalteca, S. A.
3. Almacenes Generales, S. A.
4. Almacenadora Integrada, S. A.
5. Central Almacenadora, S. A.
6. Centroamericana de Almacenes, S. A.
7. Almacenadora del País, S. A.
8. Almacenadora Internacional, S. A.
9. Almacenes y Servicios, S. A.
10. Almacenadora Corporativa, S. A.
11. Almacenadora de la Producción, S. A.
12. Almacenes y Silos, S. A.
13. Almacenadora Tecún Umán, S. A.
14. Almacenadora Pelicano, S. A.

Compañías de seguros

1. Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Seguros G&T, S. A.
3. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
4. Seguros Universales, S. A.
5. ASSA Compañía de Seguros, S. A.
6. Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
7. Ficohsa Seguros, S. A.
8. Aseguradora General, S. A.
9. Seguros El Roble, S. A.
10. Aseguradora Guatemalteca, S. A.
11. Aseguradora Confío, S. A.

12. Aseguradora La Ceiba, S. A.
13. Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
14. Columna, Compañía de Seguros, S. A.
15. MAPFRE | Seguros Guatemala, S. A.
16. Seguros Agromercantil, S. A.
17. Aseguradora Rural, S. A.
18. Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
19. Afianzadora Guatemalteca, S. A.
20. Afianzadora G&T, S. A.
21. Aseguradora Fidelis, S. A.
22. Aseguradora Solidum, S. A.
23. Fianzas El Roble, S. A.
24. Seguros Privanza, S. A.
25. Seguros Confianza, S. A.
26. Aseguradora Solidaria, S. A.
27. Afianzadora de la Nación, S. A.
28. Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Casas de cambio

1. Lafise Guatemala, S. A.
2. Multinacional de Servicios Cambiarios, S. A.
3. Servimicoope, S. A.

Entidades fuera de plaza o entidades off shore

1. Westrust Bank (International) Limited
2. Mercom Bank Ltd.
3. BAC Bank Inc.
4. GTC Bank Inc.

Casas de bolsa

1. Mercado de Transacciones, S. A.
2. Agrovalores, S. A.
3. G&T Contivalores, S. A.
4. Bac Valores Guatemala, S. A.
5. Asesoría en Valores, S. A.
6. Internacional Casa de Bolsa, S. A.
7. Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.
8. Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A.

Tarjetas de crédito

1. Contécnica, S. A.
2. Credomatic de Guatemala, S. A.
3. G&T Conticredit, S. A.
4. Tarjetas Promerica, S. A.

Otras instituciones

1. Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA)
3. Arrendadora Agromercantil, S. A.
4. Interconsumo, S. A.



7.2 Grupos financieros

Los grupos financieros, legalmente autorizados al 31 de diciembre de 2021, bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, son los siguientes:

1. Grupo Financiero Agromercantil

Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.*
Financiera Agromercantil, S. A.
Agrovalores, S. A.
Mercom Bank Ltd.
Arrendadora Agromercantil, S. A.
Seguros Agromercantil, S. A.

2. Grupo Financiero Corporación BI

Banco Industrial, S. A.*
Financiera Industrial, S. A.
Almacenes Generales, S. A.
Almacenadora Integrada, S. A.
Seguros El Roble, S. A.
Fianzas El Roble, S. A.
Mercado de Transacciones, S. A.
Westrust Bank (International) Limited
Contécnica, S. A.

3. Grupo Financiero BAC-CREDOMATIC

Banco de América Central, S. A.*
Financiera de Capitales, S. A.
BAC Bank Inc.
Bac Valores Guatemala, S. A.
Credomatic de Guatemala, S. A.

4. Grupo Financiero Promerica

Banco Promerica, S. A.*
Tarjetas Promerica, S. A.

5. Grupo Financiero Banco Internacional

Banco Internacional, S. A.*
Almacenadora Internacional, S. A.
Internacional Casa de Bolsa, S. A.
Interconsumo, S. A.

6. Grupo Financiero G&T Continental

Banco G&T Continental, S. A.*
Financiera G & T Continental, S. A.
Asesoría en Valores, S. A.
GTC Bank Inc.
Casa de Bolsa G&T Continental, S. A.
G&T Conticredit, S. A.
G&T Contivalores, S. A.
Seguros G&T, S. A.
Afianzadora G&T, S. A.

7. Grupo Financiero BANRURAL

Banco de Desarrollo Rural, S. A.*
Financiera Rural, S. A.
Aseguradora Rural, S. A.

8. Grupo Financiero de los Trabajadores

Banco de los Trabajadores*
Financiera de los Trabajadores, S. A.
Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
Casa de Bolsa de los Trabajadores, S. A.

9. Grupo Financiero VIVIBANCO

Vivibanco, S. A.*
Seguros Confianza, S. A.

10. Grupo Financiero Ficohsa Guatemala

Banco Ficohsa Guatemala, S. A.*
Ficohsa Seguros, S. A.

* Empresa responsable del Grupo Financiero.

7.3 Oficinas de representación de bancos extranjeros

Registradas al 31 de diciembre de 2021

1. Bradesco Bac Florida Bank
2. Banco Internacional de Costa Rica, S. A.
3. Banco General, S. A.
4. Banco Agrícola, S. A.
5. Banistmo, S. A.
6. The Bank of Nova Scotia (Scotiabank)
7. Bancolombia, S. A.
8. Banco Davivienda Salvadoreño, S. A.
9. BI-Bank, S. A.



Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.

Oficina Central

9.ª Avenida 22-00, zona 1, Guatemala, C. A.

Oficina Zona 13

15 avenida 7-18, zona 13, Edificio Zepto, nivel 3, Guatemala, C. A.

PBX: 2429-5000

info@sib.gob.gt

www.sib.gob.gt



SIB Guatemala



@sib_guatemala



SuperBancosGuatemala



sib_guatemala



Superintendencia de Bancos (SIB)