

**PROPUESTA DE MEJORA EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS
DE LA EMPRESA SOLUCIONES FINANCIERAS S.A. (SFISA) CON LA
UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE EXISTENTE.**

AUTORAS:

VERÓNICA CERQUERA GONZÁLEZ

LORENA LOAIZA MOSQUERA

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI**

2024

**PROPUESTA DE MEJORA EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS
DE LA EMPRESA SOLUCIONES FINANCIERAS S.A. (SFISA) CON LA
UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE EXISTENTE.**

AUTORAS:

VERÓNICA CERQUERA GONZÁLEZ

LORENA LOAIZA MOSQUERA

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de
CONTADOR PÚBLICO**

Director:

Jorge David Aponte Vasilescu

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI**

2024

Santiago de Cali, 21 de enero de 2025

Doctor
Fabián Fernando Osorio Tinoco
Decano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Pontificia Universidad Javeriana
Santiago de Cali

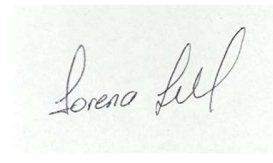
Por medio de la presente estamos entregando el Trabajo de Grado cuyo título es
“Propuesta de mejora en las conciliaciones bancarias de la empresa Soluciones
Financieras Innovadoras S.A. (SFISA) con la utilización del software existente”.

Esperamos que este trabajo cumpla con los requisitos académicos exigidos y que
alcance el propósito para el cual fue elaborado.

Atentamente,



Verónica Cerquera González
065967



Lorena Loaiza Mosquera
059252

Santiago de Cali, 21 de enero de 2025

Doctor

Fabián Fernando Osorio Tinoco

Decano

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Pontificia Universidad Javeriana

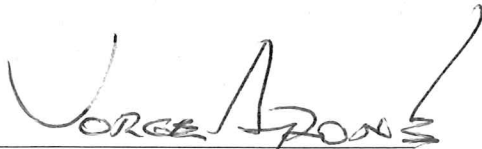
Santiago de Cali

Referencia: Aval trabajo de grado

Cordial Saludo

Por medio de la presente informo que he acompañado a las estudiantes Verónica Cerquera González identificada con cédula de ciudadanía 1.151.934.930 (ID institucional 065967) y Lorena Loaiza Mosquera identificada con cédula de ciudadanía 1.130.637.641 (ID institucional 059252), en calidad de director de su trabajo de grado, titulado **“Propuesta de mejora en las conciliaciones bancarias de la empresa Soluciones Financieras Innovadoras S.A. (SFISA) con la utilización del software existente”**. Las estudiantes han cumplido satisfactoriamente con los objetivos propuestos y, por tanto, considero que se encuentra en condiciones de ser enviado a evaluación.

Atentamente



Jorge David Aponte Vasilescu

ARTÍCULO 23 de la resolución N° 13 de julio 6 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral Católica y porque la Tesis no contenga ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas al anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

Contenido

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Introducción	14
1.2 Estudios Previos.....	15
1.3 Planteamiento del problema.....	19
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Sistematización del problema	24
1.6 Objetivo general.....	24
1.7 Objetivos específicos	24
1.8 Justificación	25
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Marco teórico	26
2.1.1 Los procesos contables y su importancia en el desarrollo de la empresa.....	27
2.1.2 Conciliación bancaria.....	28
2.1.3 Las herramientas tecnológicas como medio para optimizar la conciliación bancaria.....	30
2.2 Marco contextual	32
3. SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA SFISA	33
3.1 Origen de un crédito.....	33
3.2 Reconocimiento de la cartera.....	36
3.2.1 Reconocimiento de pagos de los clientes.....	37
3.2.2 Aplicación pagos de los clientes	39
3.2.3 Diagrama de flujo de la aplicación pagos de los clientes y sus diferencias	41
3.2.4 Regulación, vigilancia y supervisión	43
4. METODOLOGÍA	44
4.1 Tipo y técnica de investigación.....	44
4.2 Fuentes de información.....	45
5. GESTIÓN DE CONCILIACION BANCARIAS EN SFISA: IMPACTO EN LA PRECISIÓN E INTEGRIDAD DE LOS REGISTROS FINANCIEROS	48
5.1 Controles existentes en la empresa SFISA	49
5.2 Software involucrado en el proceso de conciliación bancaria	52
5.3 Proceso de conciliación bancaria	53
5.3.1 Deficiencias de control y sus causas	54
5.3.2 Recomendaciones para fortalecer el control	55

5.4 Mapa de procesos de las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA.....	58
5.5 Conciliación de pagos de los clientes	60
6. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE RIESGO Y MATRIZ DE RIESGO EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA.....	65
6.1 Puntos críticos de la conciliación bancaria	66
6.2 Matriz de riesgo	67
6.2.1 Leyenda de colores.....	70
6.2.2 Descripción de los tipos de riesgo.....	71
6.2.3 Acciones de mejora detalladas	71
7. PROPUESTA DE MEJORA EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS	73
7.1 Propuesta de mejora en el proceso de las conciliaciones bancarias.....	73
CONCLUSIONES	79
Referencias bibliográficas.....	81

Lista de tablas

Tabla 1. Codificación contable “PUC” reconocimiento de la cartera.....	37
Tabla 2. Codificación contable utilizada para el reconocimiento del pago del cliente.....	38
Tabla 3. Codificación específica de las cuentas contables de los bancos.....	39
Tabla 4. Codificación específica de las cuentas contables de los acreedores-otros.....	39
Tabla 5. Matriz de riesgo del proceso de conciliaciones bancarias de la empresa SFISA.....	67
Tabla 6. Detalle de mejora en el proceso de las conciliaciones bancarias.....	73

Lista de imágenes

Imagen 1. Modelo formulario solicitud de crédito.....	34
Imagen 2. Registro contable de recaudo.....	49
Imagen 3. Modelo de extracto bancario.....	56
Imagen 4. Formato de conciliación bancaria.....	57
Imagen 5. Conciliación bancaria real y sus partidas conciliatorias.....	61
Imagen 6. Modelo del movimiento del extracto diario.....	63
Imagen 7. Movimiento del administrador de la cartera.....	64
Imagen 8. Conciliación punteo movimiento libros vs movimiento bancos.....	64

Resumen

En la administración financiera de Soluciones Financieras Innovadoras S.A. (SFISA), se ha detectado la necesidad de mejorar el proceso de conciliaciones bancarias para asegurar la exactitud y confiabilidad de los estados financieros. Para abordar este reto, se sugiere maximizar el uso del software disponible, que incluye el módulo de recepción de recaudos, el sistema de gestión de cartera y el ERP contable, con el fin de aumentar la validez y la fiabilidad del proceso de conciliación.

Esta propuesta no se limita a la conciliación bancaria convencional, que abarca cheques devueltos, cuentas por cobrar y notas de débito o crédito. En este contexto, el principal desafío es identificar los pagos de los clientes, que efectúan pagos en diferentes días del mes, y la dificultad para vincularlos con los créditos correspondientes, dado que la referencia del pago no suele coincidir con el número de crédito. Esta labor recae en el auxiliar contable, quien debe investigar y cruzar la información de manera manual, utilizando herramientas como plantillas de Excel, lo que implica un trabajo meticuloso y altamente operativo.

Además, la propuesta busca optimizar la gestión de la cartera, reconociendo la relevancia de controlar los saldos de los clientes, los desembolsos de créditos, las fechas de vencimiento, la facturación, el cálculo de intereses y las proyecciones de pagos. El objetivo es fortalecer la gestión contable de SFISA mediante la integración y automatización de los sistemas existentes, asegurando una mayor eficiencia y precisión en las conciliaciones bancarias.

La conciliación de pagos y salidas de dinero está controlada en cuanto a los pagos a proveedores y los gastos bancarios, que están justificados.

El área de tesorería, responsable de la gestión de los recursos financieros de la empresa, cuenta con sus propias políticas y directrices, mientras que el departamento contable se encarga de realizar las conciliaciones bancarias, que opera de manera independiente, asegurando una gestión transparente y sin irregularidades.

El coordinador contable, por su parte, firma las conciliaciones bancarias tras verificar que el saldo contable concuerde con el extracto bancario, sin involucrarse directamente en el proceso operativo. En última instancia, esta propuesta busca fortalecer la gestión contable de SFISA, integrando y automatizando los procesos para asegurar la precisión y eficiencia de las conciliaciones bancarias y mejorar el control financiero general de la organización.

A continuación, se presenta un resumen de las etapas o secciones principales del trabajo:

1. **Planteamiento del problema:** Se planteará la problemática de las conciliaciones bancarias en SFISA, destacando la falta de regularidad, la escasez de recursos y la subutilización de herramientas tecnológicas. Se plantea la necesidad de mejorar el proceso mediante el uso del software existente.
2. **Marco teórico:** Se presentarán conceptos clave sobre los procesos contables, la conciliación bancaria y la importancia de las herramientas tecnológicas en la optimización de estos procesos.
3. **Situación actual de la empresa SFISA:** Se describirá el contexto operativo de SFISA, incluyendo el origen de los créditos y el reconocimiento de la cartera, así como los métodos de aplicación de pagos de los clientes.

4. **Metodología:** Se detallará el enfoque de investigación, que es cualitativo y descriptivo-analítico, y se explican las técnicas utilizadas, como el análisis documental y la observación directa.
5. **Gestión de conciliaciones bancarias:** Se analizará el impacto de las conciliaciones bancarias en la precisión e integridad de los registros financieros, describiendo los controles existentes y el software involucrado en el proceso.
6. **Identificación de áreas de riesgo y matriz de riesgo:** Se identifican los puntos críticos en el proceso de conciliación bancaria y se presenta una matriz de riesgo que clasifica los riesgos según su probabilidad e impacto.
7. **Propuesta de mejora en las conciliaciones bancarias:** Se presentan recomendaciones específicas para optimizar el proceso de conciliación bancaria, incluyendo la automatización y la implementación de políticas institucionales.
8. **Conclusiones:** En resumen, los hallazgos del trabajo, destacando la importancia de mejorar la eficiencia y la precisión en el proceso de conciliación bancaria, así como la relevancia de la gestión de riesgos.

El Trabajo de Grado titulado "Propuesta de mejora en las conciliaciones bancarias de la empresa Soluciones Financieras Innovadoras SA (SFISA)" se enmarca principalmente en el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 8: **Trabajo Decente y Crecimiento Económico**. Este objetivo promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como la generación de empleo pleno, productivo y digno para todos. La propuesta presentada en este trabajo se centra en la optimización de los procesos contables y

la mejora de las conciliaciones bancarias de la empresa, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad empresarial y al fortalecimiento de su desempeño económico.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Introducción

La innovación constante es fundamental para mejorar la eficiencia y optimización de los procesos administrativos, contables, comerciales y logísticos en las organizaciones. Sin embargo, se presenta una problemática recurrente en la gestión de las conciliaciones bancarias. Este inconveniente se debe a la falta de regularidad en las conciliaciones, que puede ser por la escasez de recursos, especialmente en entidades con operaciones extensas o pequeñas. Además, puede deberse a la falta de conocimiento o capacitación del personal, así como a la subutilización de las herramientas disponibles.

Además de los desafíos relacionados con la disponibilidad de recursos y la formación del personal, la conciliación bancaria puede poner de manifiesto deficiencias en la gestión contable, lo cual representa un riesgo significativo para cualquier organización interesada en salvaguardar sus activos financieros. Estas dificultades se agravan en ausencia de sistemas o herramientas tecnológicas eficaces que garanticen la precisión de los registros financieros, lo que puede derivar en una gestión inadecuada del flujo de efectivo. Este problema no es responsabilidad exclusiva del departamento financiero; la alta dirección también tiene un papel crucial en la implementación de estrategias y soluciones que permitan superar estas deficiencias.

Por ejemplo, de acuerdo con Martínez y Gómez (2020), las organizaciones que no adoptan sistemas de conciliación automatizados enfrentan errores recurrentes en los saldos bancarios, lo que puede generar decisiones financieras erróneas. Asimismo, Fernández (2018) destaca que la inversión en tecnología financiera no solo mejora la exactitud de los procesos contables, sino que también optimiza el tiempo y los recursos utilizados en las

tareas administrativas. Por último, Ruiz et al. (2019) subrayan la importancia del liderazgo de la alta dirección en la implementación de políticas financieras claras, argumentando que estas prácticas refuerzan la sostenibilidad económica de las empresas.

En este contexto desafiante, se propone mejorar las conciliaciones bancarias usando el software disponible, como el módulo de recepción de recaudos, la aplicación de gestión de cartera y el ERP contable de la organización. Esta iniciativa busca implementar buenas prácticas en las conciliaciones bancarias para la empresa SFISA, proporcionando información precisa y confiable, optimizando el tiempo y la operatividad, lo que a largo plazo fortalecerá la actividad profesional de la conciliación bancaria.

La entidad objeto de este análisis, pese a su continuo crecimiento y la incorporación de personal para reforzar el departamento contable, sigue enfrentando dificultades para administrar las conciliaciones bancarias. Esta situación se manifiesta en la información bancaria que no se concilia de manera adecuada, en la utilización de sistemas manuales no estandarizados que obstaculizan el análisis de datos, y en la escasa atención que se otorga a la conciliación de cuentas con un alto volumen de transacciones bancarias. Por tanto, esta investigación es importante tanto profesional como académico, ya que examina la carencia de buenas prácticas en la gestión de las conciliaciones bancarias y busca proponer soluciones fundamentadas en la profesión contable.

1.2 Estudios Previos

La investigación académica en el campo de la optimización de las prácticas contables asociadas con conciliación bancaria es una temática científica muy limitada e incipiente, que lejos de mostrar una evolución consistente que aporte nuevos métodos, herramientas y propuestas de integración con la tecnología contable aún persiste en llevar su abordaje al

campo de lo reflexivo. Es común encontrar diversas investigaciones aplicadas orientadas a la valoración del rol de la conciliación bancaria en contextos organizacionales o al diagnóstico de procesos de conciliación y puesta en marcha de métodos, pero son estudios que operan como requisitos de opción de grado profesional y no como artículos de investigación publicados en revistas indexadas.

En este sentido, las publicaciones actuales en este campo se han enfocado en entender el rol de la conciliación bancaria en la gestión eficiente de las finanzas. Por lo tanto, es crucial considerar estas investigaciones al desarrollar nuevas propuestas que permitan detectar fraudes y errores en los extractos bancarios y/o en los libros contables, así como estudios dirigidos a comprender la integración tecnológica en la práctica de la conciliación bancaria. Un estudio clave en esta área es el desarrollado por Onuoha y Amponsah (2012), en el que los autores establecen la importancia de la conciliación bancaria como una actividad obligatoria que asegura de manera eficaz la gestión financiera.

Sin embargo, diversos autores han señalado que esta práctica es poco recurrente en las organizaciones debido a múltiples factores. Según Adebisi y Gbegi (2015), las pequeñas y medianas empresas tienden a omitir este proceso por falta de recursos o conocimiento técnico, lo que aumenta el riesgo de fraudes y errores contables. Bhasin (2016) también destaca que la percepción de la conciliación bancaria como una tarea operativa en lugar de estratégica limita su implementación regular. Asimismo, Onuoha y Amponsah (2012) reflexionan sobre cómo la falta de una cultura organizacional que promueva esta práctica impide su adopción sistemática.

En su estudio, Onuoha y Amponsah (2012) también argumentan que los gerentes financieros tienen la obligación de monitorear de cerca las operaciones bancarias, lo que

exige decisiones en tiempo real sobre los riesgos y costos asociados con el uso del capital existente. Para reducir la brecha entre el estado actual de las cuentas bancarias y el flujo disponible, los autores proponen diferentes perspectivas que orienten esta actividad hacia un enfoque más estratégico y cultural. Su trabajo aporta una conceptualización amplia y diversa sobre una práctica que, aunque fundamental, sigue siendo relegada en muchas organizaciones, lo que resalta la necesidad de superar la percepción instrumental de esta actividad para integrarla como parte de la cultura financiera de la organización.

El estudio es relevante sobre el abordaje crítico de la conciliación bancaria desarrollado por Mathuva (2016). En su artículo, el investigador aborda los puntos de falla en el proceso de conciliación bancaria que llevan a un escenario potencial de fraude. El artículo gira en torno a preguntas relacionadas con situaciones de fraude en las reversiones de conciliaciones bancarias, complicidad por encubrimiento de operaciones y los puntos de quiebre en los fraudes dentro de los reportes de conciliación bancaria. Para el investigador, el fraude supera el alcance del proceso de conciliación bancaria, por lo que el profesional debe valorar, desde una postura previsiva y realista, todos los escenarios posibles del fraude corporativo por malversación de operaciones.

Un estudio relevante es el desarrollado por Onoh y Okoro (2017) en Nigeria. En esta investigación de enfoque mixto se indaga por la actitud de las empresas del sector privado en Nigeria hacia la preparación formal de las conciliaciones bancarias, en el curso de sus operaciones comerciales. De esta forma, en su diseño metodológico, los investigadores exploraron si las empresas seleccionadas llevaban cuentas formales y estandarizadas y si empleaban servicios de auditores internos y externos. Paralelo a esta exploración cualitativa, los investigadores analizaron el impacto de las pérdidas resultantes en los escenarios de

ausencia de periodicidad en la conciliación bancaria. Por esta razón, el estudio involucró recolección de datos a través de entrevistas y encuestas y el procesamiento cuantitativo de los datos, buscando relaciones entre la cultura de la conciliación bancaria y las cifras de pérdida resultante. Una importante conclusión que se desprende de este estudio es la problemática cada vez más arraigada en el país africano de la negligencia profesional en la práctica contable. Esta investigación aporta reflexiones relevantes sobre el deber ser del profesional contable y financiero y sobre la necesidad de introducir prácticas periódicas de conciliación bancaria que disciplinen a las organizaciones en la tarea de la documentación y la ética del registro de operaciones.

En siguiente estudio importante dentro de este campo de la disciplina contable es el desarrollado por Iyer et al. (2019). Esta investigación, de naturaleza reflexiva, dirige su atención hacia la formulación de una estrategia para la estandarización de las conciliaciones bancarias, partiendo del escenario actual: Un contexto de operaciones financieras que se producen a partir del uso de plataformas en línea y aplicativos que suponen para la organización un mayor flujo de operaciones bancarias y eliminación de pagos. En su estudio, se propone la automatización del procedimiento de conciliación a partir del uso de los módulos principales ya existentes en el actual sistema de banca y la creación de chat virtuales que agilicen la toma de decisiones en función de los criterios de configuración del sistema automatizado. Esta investigación se alinea con la pretensión de este estudio, puesto que ratifica la relevancia de preparar estados de conciliación bancaria de manera regular a partir del aprovechamiento de la tecnología para el diseño de protocolos automatizados de gestión de registros y su integración con los sistemas contables más comunes y utilizados por las empresas.

Estas investigaciones suponen un antecedente para este estudio que ayuda a comprender los principales factores que justifican poner en marcha protocolos periódicos y estandarizados de revisión de cuentas y conciliación de registros y abren un camino de valoración sobre los escenarios posibles negativos que pueden presentarse al iniciar una guía metodológica. Las conciliaciones bancarias son necesarias y entre mayor se regularice su realización, menor riesgo de la pérdida de activos dentro de una organización.

1.3 Planteamiento del problema

La innovación ha desempeñado un papel central en muchas organizaciones, permitiéndoles optimizar y hacer más eficientes procesos clave como los administrativos, contables, comerciales y logísticos. Según Ahmed (2016), la modernización de estos procesos se ha convertido en una estrategia fundamental para avanzar hacia la adaptación a un entorno competitivo, incorporar tecnologías emergentes y fortalecer la cultura organizacional. Esto incluye iniciativas como la estandarización detallada de las etapas de ejecución y la capacitación del talento humano, que, según diversos estudios, resultan esenciales para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial (Davenport & Prusak, 2000; Brynjolfsson & McAfee, 2014). Sin embargo, la implementación de estas estrategias varía significativamente entre organizaciones, dependiendo de factores como su tamaño, sector y nivel de acceso a recursos tecnológicos.

En este escenario cambiante, la gestión coincidente de los registros bancarios y los registros financieros de una organización ha sido un proceso contable de necesaria atención por parte de los profesionales del área financiera, puesto que, independiente del volumen de cuentas que las organizaciones manejen, su flujo de operaciones o los sistemas utilizados para llevar registro contable de las operaciones financieras y los registros contables, es obligatorio y necesario que exista una periodicidad y sistematicidad en la conciliación bancaria. Sin embargo, como algunas investigaciones lo analizan (Ahmed, 2016; Woolbank, 2016), existe una problemática recurrente de las organizaciones frente a los procesos de conciliación bancaria: asumen este proceso como un requisito de última hora que se resuelve desde la aritmética y no relacionando otros aspectos importantes dentro del proceso como el origen, las características y naturaleza del registro y su valor individual entre otros aspectos importantes.

Para Woolbank (2016) y otros autores como Lage (2018) y Odo (2015), las causas que llevan a que una organización reste importancia al proceso de conciliación bancaria obedece principalmente a la ausencia de recursos, pues se asume que entre mayor sea el volumen de operaciones, va a ser necesario contar con un mayor recurso humano que pueda gestionar en tiempo real o, por lo menos con prontitud, las conciliaciones bancarias al interior del área de contabilidad. También entran en el juego otros factores determinantes: la falta de recursos y capacitación del personal afecta el proceso de conciliación. En consecuencia, es necesario implementar un sistema que optimice este proceso.

En otros casos, aunque no con menor frecuencia (Onuoha & Amponsah, 2012; Rahardja et al., 2021), las razones responden a la baja prioridad dada por la gerencia al fortalecimiento de este proceso contable, la ausencia de sistemas, herramientas o guías eficientes que garanticen la precisión en los registros financieros, detecten y supriman el fraude y faciliten la gestión efectiva del flujo de efectivo. En este segundo escenario, la responsabilidad no recae en el área financiera, sino en el área directiva, que orienta cambios según los problemas detectados por los líderes de las áreas de la organización.

El proceso de conciliación bancaria es una actividad de ejecución directa del contador de la organización o una tarea a supervisar bajo sus directrices, utilizando las herramientas, software y ERP contable, disponibles para operar de manera estandarizada y organizada la conciliación bancaria. Como expone Lage (2018), es una práctica fundamental de control interno no sujeta a normatividad contable y tan relevante en la organización como el aseguramiento de la calidad en el servicio, la gestión logística o cualquier proceso asociado con la gestión efectiva de la cadena de suministro.

Un ejemplo que da cuenta de la problemática general expuesta antes es la empresa SFISA, organización orientada a los servicios financieros y especializados en la colocación de créditos de vehículos y pólizas de seguros. La organización empezó sus operaciones en la ciudad de Cali, pero dados sus buenos resultados ha logrado posicionarse en el suroccidente del país. En este proceso de crecimiento, una constante ha sido el crecimiento de sus operaciones a nivel nacional, manejando un software de recepción de recaudos en convenio con la banca nacional y bajo un modelo de recaudo conectado con la banca nacional y con integración de diferentes mecanismos de recaudo (empresa SFISA).

Desde el área de auditoría de la organización, se han detectado procesos repetitivos en el área contable, relacionadas específicamente con la gestión efectiva de las conciliaciones bancarias, dichos procesos repetitivos son los siguientes:

Correcciones de registros contables: Si no se cuenta con un sistema eficiente para hacer estas correcciones, el proceso puede volverse tedioso y prolongado, aumentando el riesgo de cometer errores.

Comparación de saldos: La verificación de los saldos bancarios frente a los registros financieros internos de la empresa se realiza manualmente, lo cual puede ser propenso a errores y consumir mucho tiempo.

Revisión de transacciones no conciliadas: En el proceso de conciliación bancaria, es común que algunas transacciones no se concilien de inmediato debido a errores o diferencias en los registros. La revisión continua de estas transacciones no conciliadas puede ser un proceso repetitivo, especialmente si no se cuenta con herramientas que faciliten la identificación y solución de estos casos.

La comunicación con el banco: En algunas ocasiones, es necesario comunicarse con el banco para aclarar ciertas transacciones o discrepancias. Si esta comunicación se realiza de manera frecuente y manual, puede ser un proceso repetitivo que requiere tiempo y esfuerzo adicional.

A pesar de que la organización ha tomado decisiones importantes frente a la adición de recurso humano para fortalecer el área de contabilidad y superar cualquier atasco, retraso o embudo en los procesos contables, las auditorías de control interno han puesto en evidencia la falta de herramientas que aporten en el proceso, para la integración de nuevos procedimientos y el aprovechamiento de sistemas actuales. El inutilizar este

software en la conciliación bancaria se expresa como una información bancaria no conciliada oportunamente, utilización de sistemas manuales no estandarizados que colocan lento el análisis de la información y la generación de reportes confiables y, a tiempo, poca prioridad a la conciliación de cuentas con menos operaciones bancarias.

Situaciones como las anteriores no deberían suponer un problema difícil de resolver para la organización, pero exigen un ejercicio acucioso de análisis de problemas y valoración sobre los riesgos actuales de las diferentes fases o ciclo de vida del proceso de conciliación bancaria. En este sentido, la presente investigación entiende el problema de la ausencia de la buena utilización de las herramientas con las que cuenta la compañía, además de otros controles en la gestión de las conciliaciones bancarias en la empresa SFISA, como una oportunidad para plantear alternativas desde la profesión contable que faciliten el aprovechamiento de los actuales sistemas de gestión contable utilizados por la organización. A partir de la formulación de propuestas de mejora en las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA con la utilización del software existente, en la normalización exhaustiva de los procesos asociados con recopilación documental, comparación de saldos e identificación e investigación de discrepancias, corrección de registros contables, evaluación final y documentación.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál sería una propuesta efectiva para optimizar el proceso de conciliación bancaria en el área contable de la empresa SFISA usando software existente, en particular el módulo de recepción de recaudos, administrador de la cartera y el ERP contable?

1.5 Sistematización del problema

- Cómo opera actualmente el proceso de conciliación bancaria en la empresa SFISA?
- ¿Cuáles son los riesgos actuales asociados con etapas o ciclo de conciliación bancaria desde el área contable de la empresa SFISA?
- ¿Qué estrategias, lineamientos y procedimientos aportarían beneficios para el aprovechamiento actual del software: recepción de recaudos y la administración de cartera en procura de sistematizar el ciclo de conciliación bancaria?

1.6 Objetivo general

Desarrollar una propuesta de mejora para optimizar el proceso de conciliación bancaria en la empresa SFISA, aprovechando el software y ERP contable existentes, con el fin de aumentar la eficiencia y precisión en la gestión contable.

1.7 Objetivos específicos

- Caracterizar el actual sistema o modelo de procesos de conciliación bancaria de la empresa SFISA, con el propósito de conocer las fases de conciliación bancaria, procedimientos, tareas y recursos asociados con implementación de esta actividad contable.
- Identificar las áreas de riesgo en las etapas de conciliación bancaria de la empresa SFISA, para priorizar los problemas detectados, las debilidades y oportunidades de mejora del ciclo.
- Proponer medidas concretas para mejorar el proceso de conciliación bancaria de la empresa SFISA, mediante la estandarización del ciclo de conciliación bancaria y la implementación de métodos eficientes de la actividad del proceso de conciliación bancaria.

1.8 Justificación

Para toda organización, la gestión efectiva de los procesos asociados con su actividad financiera garantiza la continuidad de las operaciones que la organización desarrolla, facilita una comprensión presente del funcionamiento financiero y la solidez de la organización para valorar nuevas alternativas de diversificación de su portafolio de servicios, cambios en su estructura organizativa, inversiones en infraestructura, desarrollo, innovación y tecnología o inversiones para procesos de expansión.

En este contexto, donde la gestión contable interna es relevante en las organizaciones, es fundamental diseñar una propuesta de mejora para fortalecer la gestión de conciliaciones bancarias. La iniciativa es importante para los profesionales en contaduría pública, por la posibilidad de optimizar las conciliaciones bancarias mejora la exactitud y la validez; ayuda a minimizar el riesgo de errores y discrepancias, lo que impacta positivamente en la confiabilidad de los informes financieros y la toma de decisiones basadas en estos informes.

Para el contador público y el auditor, la normalización de las prácticas en la conciliación bancaria supone también una estrategia para la detección y prevención de fraudes (Mathuva, 2016). La disciplina contable siempre los ha visto como una herramienta importante de control de anomalías en los libros y en los estados de cuenta bancaria. Según lo menciona Mathuva (2016), no es usual que los extractos bancarios presenten anomalías mayores a las existentes en los libros contables. Por lo tanto, la inoperancia en la gestión periódica y consistente de la conciliación bancaria abre la puerta hacia un escenario potencial de fraude que pone lenta la detección del origen y el motivo del fraude.

Desde una perspectiva organizacional, la estandarización de los procesos asociados

con la conciliación bancaria y el aprovechamiento de las tecnologías en favor de la reducción de pasos en el ciclo operacional de conciliación ayuda a la automatización y la eficacia de la recepción de recaudos y administración de pagos. Esto por supuesto ayuda también a liberar tiempo y recursos para otras tareas importantes. Así mismo, la gestión efectiva de las conciliaciones bancarias proporciona para el profesional a cargo una visión más precisa del flujo de efectivo de la empresa y fortalece la gestión del capital de trabajo y la planificación financiera.

Para la investigación y la academia, la generación de conocimientos contables y la gestión de procesos importantes como la conciliación bancaria aporta ideas y descubrimientos en torno a las mejores prácticas para la gestión de conciliaciones bancarias, especialmente en la integración y automatización del software recepción de recaudos y administración de cartera.

Igualmente, como lo reconoce Lage (2018), proyectos como el referido en esta propuesta representan una oportunidad para la investigación aplicada, reduciendo la brecha entre la teoría y la práctica en el campo de la contabilidad y la auditoría.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

En este apartado se presentan teorías y conceptos clave asociados con el desarrollo de la investigación. En primer lugar, se hace referencia a los procedimientos contables como ejes esenciales en el desarrollo de las empresas. Posteriormente, se enfatiza el proceso de conciliación bancaria, reconociendo sus características, sus objetivos y sus fases. Finalmente, se explica cómo la tecnología puede ayudar a optimizar la conciliación bancaria, a través de enfoques que permiten mejorar la estandarización, agilidad y validez

en la comparación entre los datos financieros y bancarios.

2.1.1 Los procesos contables y su importancia en el desarrollo de la empresa

Los procesos contables se definen como actividades estandarizadas que se desarrollan de manera continua y sistemática para registrar, analizar, clasificar y comunicar información de tipo financiera, esencial en el desarrollo de la empresa (Elizalde-Marín, 2018). De acuerdo con Cucuari et al., (2021), este tipo de procesos ayudan de manera significativa en la toma de decisiones, y son fundamentales también para mantener la integridad y transparencia de la organización, la confianza de los grupos de interés, de los clientes, y el desarrollo de aspectos esenciales en el crecimiento.

En este contexto, la contabilidad dentro de la empresa se establece como un eje determinante en su desarrollo, en el cumplimiento de normativas y en la comprensión de las dinámicas comerciales, económicas y financieras (Elizalde-Marín, 2018). Su principal objetivo, explica Kommunuri (2022), es el de asegurar la exactitud de los registros, detectar errores y fraudes, salvaguardar los activos de la empresa, mantener la confianza de los inversores y promover, además, el desarrollo de una gestión más eficiente del flujo de efectivo y la liquidez de la empresa. Gracias a estos enfoques, la gestión contable se establece como un soporte fundamental en la estrategia de la empresa, en la comprensión clara y detallada de la posición financiera de la organización en el mercado, y en el desarrollo de factores para promover el crecimiento y posicionamiento dentro de un sector determinado.

En particular, procesos como la conciliación bancaria ayudan a generar una comprensión detallada y profunda de la contabilidad de la empresa, y se establecen como actividades que pueden ayudar a promover áreas potenciales de mejora, estableciéndose al

mismo tiempo como una base sólida para comparar y evaluar la eficacia de cualquier propuesta de mejora que se desarrolle en la empresa (Rosa Leal, 2022). Por tanto, es importante abordar la conciliación bancaria como eje clave en la gestión financiera de la empresa, ya que asegura la fiabilidad de los registros financieros y proporciona información valiosa sobre la salud financiera de la organización.

2.1.2 Conciliación bancaria

La conciliación bancaria es un proceso contable que pretende comparar y ajustar los registros financieros de una empresa con los registros financieros proporcionados por el banco. Por tanto, es una herramienta esencial para garantizar la precisión, claridad, transparencia e integridad de los registros financieros de una organización (Onoh y Okoro, 2017). El auditor utiliza la conciliación bancaria como mecanismo para comparar los registros internos de la organización con los estados de cuenta bancarios, identificando y resolviendo discrepancias. Además, permite detectar errores y fraudes, y observar si existen transacciones no autorizadas en el estado de cuenta bancario que no aparecen en los registros internos de la organización, lo cual es un indicador de fraude, por tanto, autores como Weil y McGuigan (2010) destacan el rol de la conciliación bancaria en los controles internos de una organización.

Principalmente, a partir de la conciliación bancaria se busca asegurar que el saldo contable de una cuenta bancaria en los libros contables de la empresa coincida con el saldo según el banco, para lo cual se desarrollan varias etapas, dentro de las cuales se comprende, en primer lugar, la conciliación inicial, es decir, la comparación del saldo contable registrado en la empresa con el saldo disponible de acuerdo con el estado de cuenta bancario (Onoh y Okoro, 2017). Una vez que se establece el desarrollo de la conciliación inicial, se procede a

identificar diferencias, en un proceso por medio del cual se reconocen posibles discrepancias entre los registros de la empresa y del banco (Allison y Ndukwe, 2021). De acuerdo con las apreciaciones de autores como Kommunuri (2022), estas discrepancias pueden haberse generado debido al desarrollo de cheques que no han sido cobrados, depósitos pendientes, tarifas bancarias e intereses, entre otros. Es labor del auditor, por tanto, señalar con detalle los elementos que no se integraron en los libros de la empresa, para que se generen los ajustes necesarios.

Para ello, ser parte de la preparación y socialización de informes con informes detallados que documenten las diferencias encontradas, los ajustes realizados y el conjunto de acciones correctivas implementadas (Rosa Leal, 2022). En este proceso la empresa debe desarrollar capacidades que le permitan mejorar en lo relacionado con la documentación de transacciones, la definición de roles y responsabilidades de los empleados involucrados en el proceso de conciliación bancaria, y el desarrollo de procesos efectivos de gestión de la información que eviten discrepancias y que promuevan más claridad y transparencia en el manejo contable de la empresa.

Para ello, se destaca el uso de herramientas tecnológicas y software que ayude a mejorar el proceso de conciliación, a través de programas contables y sistemas ERP que integran y relacionen diversos conjuntos de datos bancarios y contables (Allison y Ndukwe, 2021). Según Pastora y Armas (2022), la tecnología es clave en la eficiencia, control y calidad de los procesos contables, por lo que las empresas deben integrarla eficazmente y adaptarla a sus necesidades y a las particularidades de los flujos de información que contienen.

2.1.3 Las herramientas tecnológicas como medio para optimizar la conciliación bancaria

Según Pastora y Armas (2022), la tecnología, el uso de software y programas de sistematización y comparación de datos ayudan a promover la optimización del proceso de conciliación bancaria, mediante enfoques con los que se normalizan los procesos, se incrementa la validez en la comparación de los datos y se aumenta la agilidad para analizar grandes conjuntos de datos. Principalmente, explican Allison y Ndukwe (2021), la tecnología ayuda a clarificar las diversas etapas de conciliación, en medio de un proceso que va desde la recolección de datos hasta la conciliación final. Por otro lado, la tecnología ayuda a mejorar el control en los procesos por medio de software automatizado que apoya la revisión periódica de saldos, la verificación cruzada de datos y la documentación generada en las transacciones.

En particular, para la optimización tecnológica de la conciliación bancaria se destaca el uso del software ERP, que ayudan a realizar tareas repetitivas como la comparación de saldos y la identificación de discrepancias. Este software facilita la conciliación automática de saldos entre los registros contables y los estados de cuenta bancarios, gracias a su capacidad para integrar datos financieros y bancarios en tiempo real, reduciendo de manera contable el tiempo que les toma a los auditores realizar este proceso de manera manual (Allison y Ndukwe, 2021). Además, los ERP ayudan en la generación de informes detallados, esenciales en los procesos de toma de decisión, asegurando así el cumplimiento normativo.

Es importante mencionar el módulo de recepción de recaudos, una funcionalidad dentro de los sistemas ERP, cuya función central es gestionar y registrar los ingresos financieros de la empresa, facilitando así la recepción, registro y gestión de los recaudos de manera organizada y eficiente (Ruíz, 2016). En particular, este módulo puede registrar

detalladamente las transacciones financieras de la empresa, generando una base completa y actualizada que promueve la veracidad en los procesos de auditoría. Además, el módulo de recepción de recaudos brinda una lista detallada de los ingresos registrados en un periodo determinado en la empresa, clave para conciliar cada transacción con los depósitos y retiros registrados por el banco.

De esta manera, se puede decir con Piqueras (2023) que el módulo de recepción de recaudos en los sistemas ERP mejora la forma en la cual se registra y actualiza la información asociada a los ingresos financieros de la empresa, lo cual permite avanzar en lo que tiene que ver con la integridad de los estados financieros de la organización. Por otro lado, se destaca también el administrador de la cartera, una función dentro de los sistemas ERP que gestiona las cuentas por cobros en la empresa, a través de procesos que incluyen el seguimiento de los saldos pendientes, la emisión de facturas, el control de los plazos de pago y la administración de los cobros (Ruíz, 2016).

Por tanto, el administrador de cartera ayuda a generar un proceso mediante el cual se hace monitoreo y seguimiento continuo de los pagos y las cuentas por cobrar, identificando discrepancias que pueden afectar el equilibrio y balance que debe existir en la conciliación bancaria. Por tanto, es una herramienta que ayuda a mejorar la efectividad del proceso de auditoría, desde perspectivas integrales que consideren diversos aspectos relevantes en la información financiera de la empresa. Con Piqueras (2023), una gestión eficiente de la cartera ayuda a mejorar la gestión de los riesgos, fortaleciendo la transparencia y claridad de la información financiera y la posición de la empresa en el sector.

En conjunto, se puede decir con Cucari et al., (2021) que este tipo de tecnologías que han sido descritas ayudan a mejorar la eficiencia operativa, reducir el tiempo dedicado a los procesos de comparación de información, reducir errores humanos gracias a enfoques

centrados en la estandarización y automatización, y avanzar en el cumplimiento de las normativas legales, todo lo cual le permite a la empresa enfocarse en el desarrollo de actividades clave y estratégicas para su crecimiento.

2.2 Marco contextual

La empresa SFISA es una empresa del sector de servicios financieros enfocada al acceso de servicios de crédito y seguros para personas naturales y jurídicas, mediante financiación flexible. La empresa inició operaciones en 1998 en Cali, desde la apertura de un portafolio enfocado en servicios crediticios para personas naturales y jurídicas, con un sistema de acceso flexible a créditos. En la actualidad, la diversificación de su portafolio les ha permitido extender su participación en el sur del país mediante servicios asociados con financiación de vehículos, en convenio con cajas de compensación, facilitando la tercerización de los procesos de gestión de crédito y pagos.

La empresa ha experimentado en los últimos años un importante crecimiento, lo que le ha permitido extender su portafolio a otras regiones del sur del país con necesidades de acceso a crédito y seguros igual o mayor que en el departamento del Valle. En esa dinámica, se ha posicionado como líder en la financiación para productos específicos, como la colocación de créditos de vehículos nuevos o usados y la financiación de pólizas.

La compañía crece tanto en patrimonio como en volumen de operaciones, lo que ha traído la necesidad de avanzar tecnológicamente, ya que es imposible operar con solo los trabajadores que actualmente están vinculados. Estos avances le han permitido atraer el público que finalmente se convierten en clientes.

La empresa SFISA, en procura de un crecimiento mayor a mediano y largo plazo, creó su área de proyectos e innovación, que trabaja en la modernización, para entregar

buenas experiencias a sus clientes, generando una respuesta eficaz y cálida en el servicio.

Todo ello, con el propósito de reducir la brecha de costo en la adquisición de nuevos clientes y que estos tengan cada día más razones para quedarse con los servicios ofrecidos.

En su propósito de fortalecer la atención a sus clientes, ha creado diferentes tipos de convenios con todos los bancos, para facilitar los pagos de obligación crediticia y de póliza. Esto ha motivado en la organización la necesidad de optimizar los procesos de conciliación bancaria, evaluando en la actualidad alternativas para innovar y estandarizar los procesos y procedimientos asociados con esta actividad contable.

3. SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA SFISA

3.1 Origen de un crédito

1. A través de una plataforma en línea, el solicitante inicia el proceso de solicitud, completando un formulario de solicitud de crédito y adjuntando los documentos requeridos, por ejemplo, si tiene personería jurídica, adjunta los estados financieros o por el contrario si es persona natural adjunta la declaración de renta. Estos documentos que se solicitan dependen como tal del tipo de cliente objeto de estudio y validación de datos.

Imagen 1

Modelo de formulario solicitud de crédito

DIA	MES	AÑO				
INFORMACIÓN DEUDOR						
Valor solicitado	Modalidad	No. de cuotas				
Recoge créditos vigentes: Sí	¿Cuáles?					
Valor solicitado en letras						
Nombres y apellidos:	Cédula:	De:				
Empresa donde trabaja:	Dependencia:	Cargo:	Fecha ingreso:			
Dirección residencia:	Propia	Ciudad:	Teléfono: Celular:			
E-mail:						
Nombre cónyuge:	Cédula:	Profesión:	Personas a cargo:			
Empresa donde labora:	Cargo:	Antigüedad:	Teléfono:			
RELACIÓN DE BIENES						
Dirección y teléfono	No y fecha Esc.	No Matrícula	Notaría	Hipoteca a	Vr. Hipoteca	Valor Comercial
RELACIÓN VEHÍCULOS Y MAQUINARIA						
Marca Modelo y Tipo	Placa	Pignorado a	Vr. Pignoración	Vr. Comercial		
INFORMACIÓN FINANCIERA						
TOTAL ACTIVO (valor bienes): \$		TOTAL PASIVO (valor deudas): \$				
TOTAL PATRIMONIO (Activo - Pasivo): \$						
INGRESOS Y EGRESOS						
1. Sueldo* \$		1. Arriendo o cuota vivienda \$				
2. Sueldo esposo (a)* \$		2. Gastos de sostenimiento \$				
3. Otros ingresos* \$		3. Pago deudas \$				
Total ingresos (1+2+3) \$		Total gastos (1+2+3) \$				

REFERENCIAS		
Entidad bancaria	No. Cuenta	Sucursal
No Tarjeta de crédito	Entidad	Cupo
Personales	Teléfono	Actividad
AGRADEZCO DESEMBOLSAR EL CRÉDITO EN:		
Titular:		C.C o NIT:
Banco:	Cuenta No.:	Tipo de cuenta:
Cheque a favor de:		C.C o NIT:

Certifico que la información suministrada es exacta y expresamente autorizamos a SFISA para que exclusivamente con fines de información financiera reporte, consulte, registre y circule información a las entidades de consulta de base de datos o cualquier entidad vigilada por las Superintendencias sobre los saldos a nuestro cargo, operaciones de crédito, estado de las obligaciones y manejo del crédito, que bajo cualquier modalidad nos hubieran otorgado o se otorgue en el futuro.

Protección de Datos: Cumplimiento del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, regulado por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, SFISA informa que, antes de la expedición, recolectó información personal de nuestros asociados, que reposa en las bases de datos de la compañía, y se utiliza para mantener lazos con los asociados y, en general, para el ejercicio del objeto social. Los titulares de los datos podrán ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo, mediante escrito dirigido a SFISA a la dirección de correo electrónico protecciondedatos@sfisa.com.co, atendiendo los requisitos para el trámite de consultas y reclamos establecidos en la política de protección de datos de la compañía.

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

2. El equipo de análisis de crédito examina el perfil del cliente potencial, verificando y validando la información proporcionada.
3. Se establece una comunicación directa con el cliente para informarle que es viable o no viable para otorgarle el crédito. Una vez se aprueba el crédito se llama al cliente y se le explica en detalle los compromisos que implica el contrato. Durante esta interacción, se determina la duración del crédito, la tasa de interés aplicada y las opciones de pago. Se le recuerda al cliente que la empresa opera exclusivamente de manera electrónica y se facilita una tarjeta para pagos que contiene el número de referencia del crédito, esta tarjeta permite

realizar los pagos en cualquier entidad bancaria.

4. En el caso de préstamos destinados a la adquisición de vehículos, el monto aprobado se transferirá al cliente y para créditos relacionados con pólizas de seguros, los fondos son enviados a la compañía aseguradora correspondiente.

3.2 Reconocimiento de la cartera

Al hablar del reconocimiento de la cartera nos referimos a ese contrato celebrado entre la empresa SFISA y el cliente, también cabe resaltar que la empresa realiza un reconocimiento de un activo, una cuenta por cobrar a los clientes y, para ellos, se convierte en un pasivo, una cuenta por pagar a la compañía.

Para contabilizar las operaciones contraídas por la compañía, se opera bajo registros contables basados en el plan único de cuentas, conocido como el PUC comercial aclarando que ya no está oficialmente vigente, aún se usa en la práctica contable habitual en Colombia, más que por un requerimiento legal específico. A pesar de su desuso formal, sigue siendo una referencia comúnmente empleada en la organización y registro de la información contable en muchas empresas del país, que permite codificar las transacciones comerciales de los entes económicos.

Tabla 1

Codificación contable “PUC” reconocimiento de la Cartera: Dinero prestado al cliente, cuantificación los recursos propios de la empresa.

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA
1305	Cientes- Reconocimiento de la deuda contraída por parte del cliente.
1110	Bancos - Dinero desembolsado al cliente.

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

- Registro contable

La cuenta 1305 de clientes se debita al tercero del cliente.

La cuenta 1110 de bancos se acredita al tercero del cliente o la aseguradora.

3.2.1 Reconocimiento de pagos de los clientes

Cuando nos referimos a los pagos de los clientes, hacemos alusión a ese compromiso que contraen con la compañía, de realizar el pago ya sea mensual o como lo pactaron en la celebración del contrato.

Para registrar esta transacción, se hace bajo la siguiente codificación del PUC contable

Tabla 2

Codificación contable utilizada para el reconocimiento del pago del cliente

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA
1110	Bancos
2380	Acreedores-Otros

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

Cuando el cliente cancela la totalidad de la deuda o la cuota pactada, se codifica una entrada a los bancos de la empresa, con su contrapartida a un pasivo. La codificación funciona, así como tal, porque por parte de la auditoría externa hizo la recomendación, esto para tener control en las conciliaciones bancarias, lo que concierne a la cuenta 1110 de Bancos que sea fiel espejo de los extractos bancarios, y desde la parte del pasivo cancele la cuenta por cobrar de los clientes. Recordando que la empresa SFISA, maneja volumen de operaciones con los clientes, todos los días se están desembolsando créditos y a su vez recaudando dineros diarios de sus clientes

Como la empresa SFISA tiene convenio con todos los bancos, con el fin de diferenciar las distintas cuentas bancarias se le asigna una codificación específica a cada tipo de cuenta, por ejemplo:

Tabla 3

Codificación específica de las cuentas contables de los bancos

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA
1110-1	Banco Bogotá
1110-2	Banco Occidente
1110-3	Banco Davivienda
1110-4	Banco BBVA

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

Tabla 4

Codificación específica de las cuentas contables de los acreedores-otros

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA
2380-1	Banco Bogotá
2380-2	Banco Occidente
2380-3	Banco Davivienda
2380-4	Banco BBVA

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

3.2.2 Aplicación pagos de los clientes

La aplicación pagos de los clientes consiste en registrar el recaudo en el software administración de la cartera, y en el ERP contable, existen dos métodos principales para la aplicación:

Método web service: Este método se basa en pagos en línea. El cliente puede acceder a la página web y realizar el pago directamente, Una vez realizado el pago, el banco, a través de un intermediario, envía esta información de manera electrónica al

sistema de administración de cartera.

Método tradicional: En este caso, el cliente realiza el pago directamente en una sucursal bancaria. Al finalizar el día, el banco transfiere el monto global recaudado a la cuenta de la empresa. Después, el personal de caja descarga los pagos y los ingresa manualmente en el sistema de recepción de recaudos, que envía esta información al sistema de administración de cartera.

Alimentación del ERP contable:

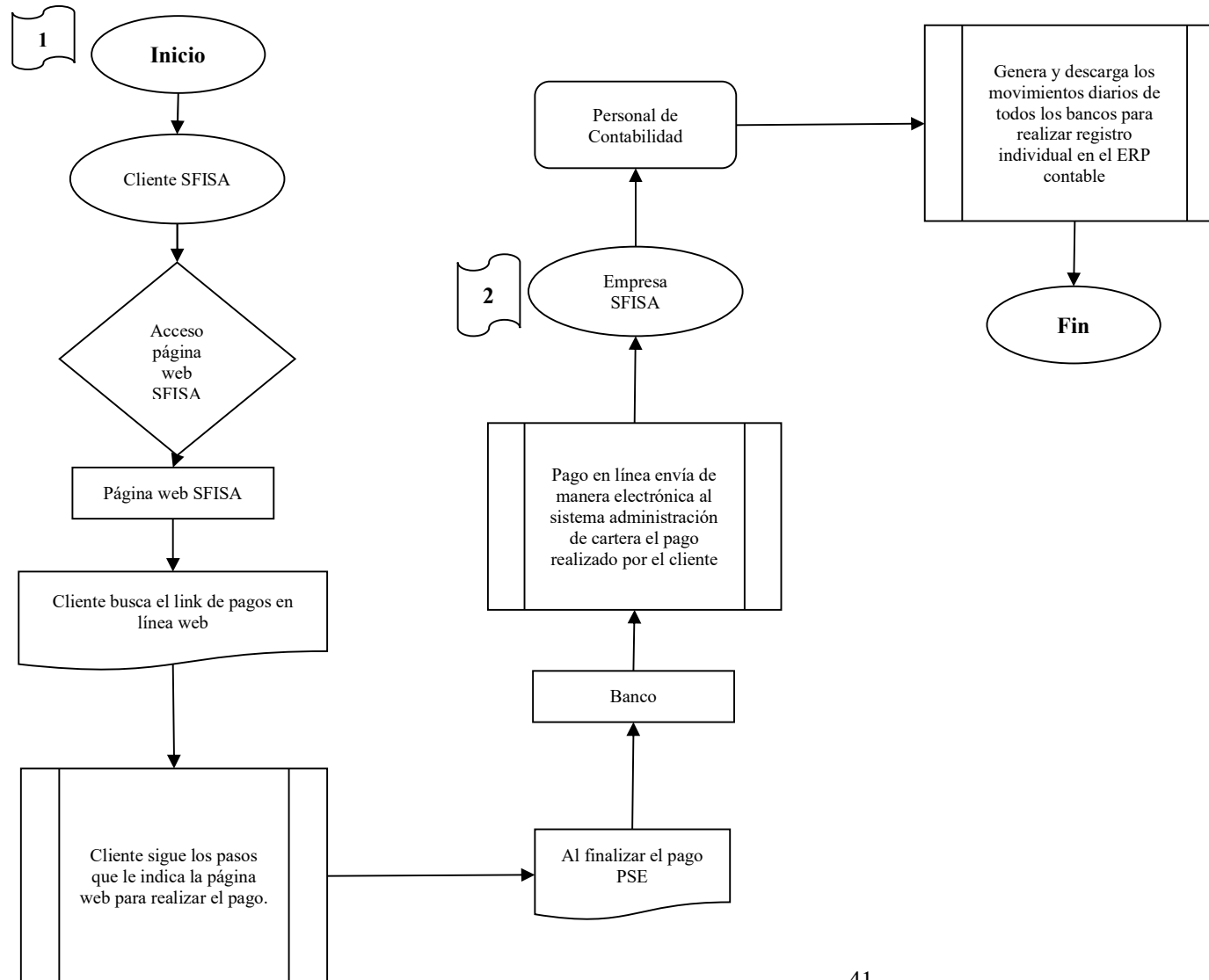
Actualmente, la actualización del sistema contable (ERP) se realiza de manera manual. Diariamente, el personal descarga los extractos bancarios de cada entidad y registra individualmente cada transacción. Estos registros se consolidan por banco y se contabilizan en una única línea, reconociendo un activo (Bancos) y un pasivo (Acreedores). Es importante destacar que, en esta etapa, la información se registra por banco y no por cliente.

Cabe resaltar que el software de administración de cartera, como su nombre lo indica, facilita el control de los saldos de los clientes, ya que centraliza información como el valor de desembolso de los créditos, los pagos realizados por los clientes, las fechas de vencimiento, la facturación, y realiza cálculos de intereses. Además, permite generar proyecciones de pagos, lo que lo convierte en una herramienta integral para la gestión eficiente de la cartera. Adicionalmente, este software tiene comunicación directa con el ERP contable, lo que significa que todos los movimientos registrados en el sistema se transfieren automáticamente a la contabilidad mediante un web service.

Para dar mejor entendimiento al término, web service se refiere a la tecnología que permite la comunicación de varias aplicaciones, plataformas y ERP, todo esto se logra a través del internet.

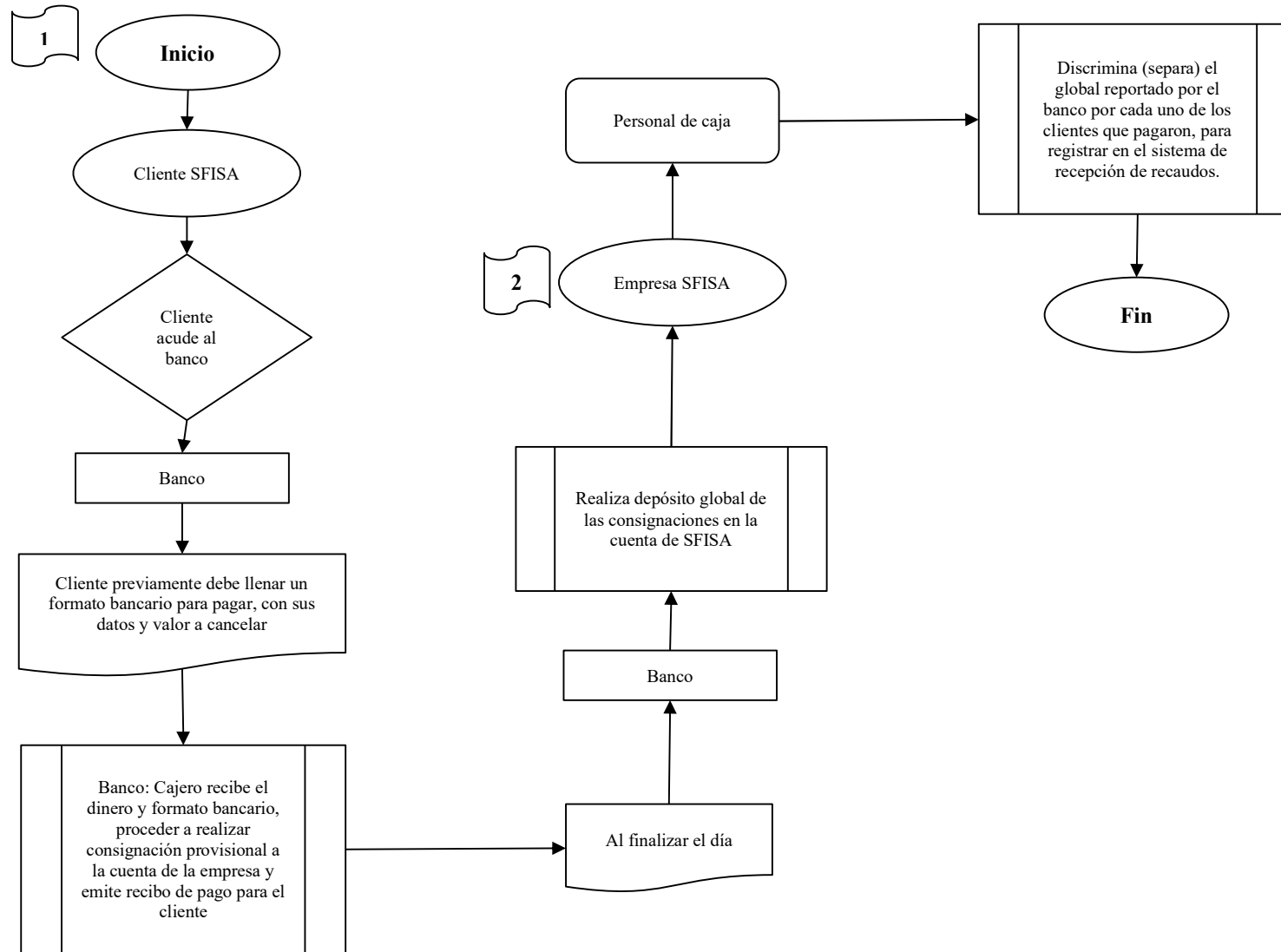
3.2.3 Diagrama de flujo de la aplicación pagos de los clientes y sus diferencias

Método web service de recaudo



Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

Método tradicional de recaudo



Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

Diferencias entre ambos métodos:

- **Método web service:**
 - **Automatizado:** La transacción se registra y envía automáticamente al sistema de SFISA.
 - **Información en tiempo real:** SFISA tiene acceso a la información de la transacción de manera inmediata.
 - **Menor margen de error:** Al ser un proceso automatizado, se reducen los errores manuales.
- **Método tradicional:**
 - **Manual:** El registro de la transacción se realiza manualmente por el personal de SFISA.
 - **Información diferida:** SFISA recibe la información al final del día, cuando el banco realiza el depósito.
 - **Mayor margen de error:** Al ser un proceso manual, existe mayor probabilidad de errores en la digitación o registro de la información

3.2.4 Regulación, vigilancia y supervisión

SFISA se dedica a la actividad económica clasificada según el código industrial internacional (CIIU) en la categoría 6499 que corresponde a "Otras actividades de servicio financiero, excepto las de seguros y pensiones n.c.p." Esta actividad implica que la empresa ofrece servicios financieros diversos, principalmente enfocados en la colocación de créditos a personas naturales y jurídicas. En el registro único tributario (RUT), SFISA está registrada como responsable del IVA, aplicando un 7% sobre los rendimientos financieros generados, lo que refleja su compromiso con las obligaciones fiscales nacionales.

La empresa está actualmente bajo la vigilancia de la superintendencia financiera de Colombia. Es importante destacar que esta supervisión no se debe a la captación de dinero del público en general, sino que se originó a raíz de la emisión de bonos cuyo tomador es el Banco BBVA. Esta emisión de bonos ha llevado a que SFISA sea objeto de inspección, dado que, de no haber realizado dicha emisión, no estaría sujeta a la vigilancia de la superintendencia. La captación de dinero de los clientes se realiza con un fin específico: la colocación de créditos, lo que implica que los fondos recaudados son utilizados para financiar préstamos a los clientes.

4. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y técnica de investigación

La presente investigación se orientó desde una metodología de tipo cualitativa, ya que esta permitió la comprensión de los fenómenos investigados desde la visión de los participantes en su ambiente natural, en relación con su contexto. Esto significó que se estudió la forma en que los individuos interactuaban y experimentaban los fenómenos que los rodeaban (Hernández-Sampieri et al., 2014). En este caso, el fenómeno objeto de estudio correspondió a las conciliaciones bancarias en el contexto organizacional de la empresa SFISA.

En cuanto al alcance de la investigación, esta se apegó a un estudio de tipo descriptivo-analítico, tal como lo expresan Hernández-Sampieri et al. (2014). Estos estudios buscan explorar fenómenos o situaciones en los que se presentan para especificar características y propiedades importantes, describiendo las tendencias del objeto de estudio. Además, se analizó lo implícito y explícito de la gestión de conciliaciones bancarias con el propósito de

identificar la necesidad de cambio en las prácticas y la cultura de conciliación bancaria de la organización en su área financiera.

La metodología incluirá las siguientes técnicas:

Análisis documental: Se realizó un análisis de los documentos financieros relevantes, incluyendo estados de cuenta bancarios, registros contables y registros de conciliación bancaria previos. Esto permitió una comprensión más completa de los procedimientos y recursos actuales.

Observación directa: Se llevó a cabo la observación directa de los procesos de conciliación bancaria en curso. Esto ayudó a identificar posibles desviaciones en el procedimiento estándar y áreas donde se puede optimizar la eficiencia.

Análisis de datos financieros: Se realizó un análisis en profundidad de los datos financieros para identificar discrepancias y áreas de riesgo en las conciliaciones bancarias pasadas.

Con base en los resultados de la investigación, se desarrolló una propuesta de mejora que incluyó la estandarización de procedimientos, y la integración efectiva del software y ERP contables.

4.2 Fuentes de información

Para el desarrollo de la presente investigación, se procedió a la búsqueda de material bibliográfico a partir de la técnica de la revisión documental de fuentes de información.

De esta manera, se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión de los materiales bibliográficos que facilitarán el proceso investigativo:

Documentos internos de la empresa: Acceder a los registros financieros, estados de cuenta bancarios, registros contables y documentos relacionados que la empresa SFISA

tenga disponibles. Estos documentos serán fundamentales para comprender el proceso actual.

Manuales y documentación interna: Si la empresa SFISA cuenta con manuales de procedimientos o documentación interna relacionada con la conciliación bancaria, estos pueden ser valiosos para entender cómo se supone que debe funcionar el proceso.

Software y sistemas ERP: Examinar la documentación y los manuales del software y ERP contables utilizados en la empresa SFISA. Esto nos ayudará a comprender cómo se pueden aprovechar al máximo estas herramientas para la conciliación bancaria.

Literatura y publicaciones académicas: Consultar en libros, artículos académicos y estudios previos relacionados con la conciliación bancaria y la gestión financiera. Esto nos ayudará a contextualizar la investigación y obtener información acerca de la conciliación bancaria.

Información de proveedores de software: Si es posible, comunicarse con los proveedores de software y ERP contables para obtener información sobre las características y capacidades de las herramientas que la empresa SFISA está utilizando.

Entrevista al personal involucrado en las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA: Se llevó a cabo una entrevista estructurada al personal responsable de las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA, con el objetivo de obtener información detallada sobre el proceso y sus posibles mejoras. El cuestionario utilizado incluyó las siguientes preguntas:

Pregunta 1: ¿Qué es lo más complejo de las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA?

Pregunta 2: ¿Cómo se puede mejorar el proceso de las conciliaciones bancarias?

Pregunta 3: ¿Qué herramientas utilizan actualmente para realizar las conciliaciones?

Pregunta 4: ¿Qué tan efectiva considera que es la integración entre el software contable y los procesos de conciliación bancaria?

Pregunta 5: ¿Existen procedimientos estandarizados que se sigan para las conciliaciones? Si es así, ¿cuáles son las principales limitaciones de dichos procedimientos?

Pregunta 6: ¿Qué cambios considera necesarios en la capacitación del personal para mejorar las conciliaciones?

Pregunta 7: ¿Qué frecuencia tienen los errores en las conciliaciones y cómo se resuelven?

Pregunta 8: ¿Cuánto tiempo toman en realizar las conciliaciones bancarias?

Pregunta 9: ¿Cuántas personas se dedican a conciliar y que cargos desempeñan?

En total, se entrevistó a 10 colaboradores pertenecientes al área financiera de la empresa. La selección de los participantes se basó en su experiencia y nivel de responsabilidad en el proceso de conciliación bancaria.

Las entrevistas se llevaron a cabo de manera individual en un entorno controlado, garantizando la confidencialidad de las respuestas. Se grabaron y transcribieron para facilitar su análisis. Posteriormente, la información fue categorizada en temas clave, como "complejidad del proceso", "eficacia de herramientas", "procedimientos estandarizados", "capacitación del personal" y tiempos en los que se incurren para culminar la tarea. Este proceso permitió identificar patrones, áreas de mejora y puntos críticos que guiaron las propuestas de intervención.

5. GESTIÓN DE CONCILIACION BANCARIAS EN SFISA: IMPACTO EN LA PRECISIÓN E INTEGRIDAD DE LOS REGISTROS FINANCIEROS

En este capítulo, se analizarán las deficiencias identificadas en el proceso de conciliación bancaria de la empresa Soluciones Financieras Innovadoras S.A. (SFISA), así como las recomendaciones formuladas para su mejora. Este análisis se fundamenta en los conceptos teóricos presentados en el marco teórico, que subrayan la importancia de la conciliación bancaria como un proceso esencial para garantizar la precisión y la integridad de los registros financieros.

El panorama de las conciliaciones bancarias es una parte crucial de la gestión financiera en las empresas. Se trata de un proceso que busca garantizar la precisión y la integridad de los registros financieros al comparar las transacciones bancarias con los datos internos de la empresa. Hoy en día, la realización de conciliaciones bancarias se ha vuelto más eficiente gracias a la tecnología y las mejores prácticas.

En el caso de la empresa SFISA, se registra una cifra global por cada cuenta bancaria, lo que implica una simplificación en la contabilidad de las transacciones, por ejemplo:

- En el Banco Bogotá, 180 clientes consignaron un total de \$80.000.000, entonces en las cuentas 1110-1 (Banco Bogotá) y 2380-1 (Banco Bogotá), se realiza un registro único para el valor global.
- En el Banco Occidente, 300 clientes consignaron un total de \$180.000.000, entonces en las cuentas 1110-2 (Banco Occidente) y 2380-2 (Banco Occidente), se realiza un registro único para el valor global.

Como en el ejemplo anterior, así se hace cuando los clientes pagan la obligación en las diferentes cuentas bancarias de la empresa SFISA.

Imagen 2
Registro contable de recaudo

ERP		Recibo de Caja	RC56784	FECHA: 21 OCTUBRE 2023	
Plan Contable	Nombre Cuenta	Concepto	Debito	Credito	
1110-1	00000123456789	BANCO BOGOTA CTA CTE Recaudos WEBSERVICE 20-10-2023	129,000,000.00	0	
2380-1	00000123456789	BANCO BOGOTA CTA CTE Recaudos WEBSERVICE 20-10-2023	0	129,000,000.00	
USUARIO: xxxxx					
FECHA Y HORA: 21-10-2023 10:40:00 AM					

Fuente: Empresa SFISA

El objeto de estudio de lo anterior es la gestión de las conciliaciones bancarias y su impacto en la precisión y la integridad de los registros financieros de la empresa SFISA. En otras palabras, es entender cómo la empresa administra y realiza las conciliaciones bancarias, en especial en relación en cómo se registran los pagos de los clientes en cuentas bancarias específicas y cómo estos registros se reflejan en cuentas puente o espejo (cuentas 2380) para facilitar la conciliación y garantizar que las cuentas bancarias (cuentas 1110) reflejen los saldos precisos de los eventos económicos.

5.1 Controles existentes en la empresa SFISA

1. Control de gestión de cobranza de clientes:

Actividad: El equipo de cartera es responsable de la gestión de cobranza de los clientes.

Control: Supervisión y seguimiento de los procesos de cobranza para garantizar el

cumplimiento de los términos de pago y la recuperación eficiente de los créditos pendientes.

Este control asegura que los pagos de los clientes se realicen según los términos acordados, minimizando el riesgo de cuentas por cobrar vencidas y mejorando el flujo de caja de la empresa. Incluye la revisión periódica de los estados de cuenta de los clientes y el uso de herramientas de seguimiento.

2. Control de administración de recursos financieros:

Actividad: El departamento de tesorería administra los recursos de la compañía, supervisando los flujos de ingreso y desembolso de dinero.

Control: Monitoreo y regulación de los movimientos financieros para garantizar la liquidez adecuada y el cumplimiento de las obligaciones financieras.

Este control implica la planificación y gestión de los recursos financieros para asegurar que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo, evitando problemas de liquidez. Incluye la elaboración de presupuestos, la proyección de flujos de caja y la gestión de inversiones y financiamiento.

3. Control de registro de pagos por el departamento de tesorería:

Actividad: El departamento de tesorería se encarga de subir los pagos de los clientes que no utilizan los bancos con el método web service por medio de un intérprete de planillas al software recepción de recaudos que posteriormente se comunica con el administrador de la cartera.

Control: Validación y registro de los pagos en el sistema de recepción de recaudos.

Este control garantiza que los pagos realizados por los clientes sean registrados correctamente y a tiempo en el sistema, evitando errores en la contabilidad y en la gestión de

cartera. La conciliación incluye los pagos registrados con los documentos de soporte proporcionados por los clientes.

4. Control de validación de pagos por tesorería:

Actividad: El departamento de tesorería, registra los pagos de los clientes después de validar la gestión del equipo de cartera.

Control: Confirmación de la exactitud de los registros de pago y su correspondencia con los informes del equipo de cartera

Este control asegura que los pagos registrados sean revisados y validados por un departamento independiente, reduciendo el riesgo de errores o fraudes. Incluye la verificación de que los montos y las fechas de los pagos coincidan con los registros de la cartera.

5. Control de conciliaciones bancarias por contabilidad:

Actividad: El departamento de contabilidad verifica y valida las operaciones con entrada y salida de dinero mediante las conciliaciones bancarias.

Control: Comparación de los saldos de las cuentas 1110 (Bancos) de ingreso y desembolso de dinero, con los extractos bancarios que son los que suministra el banco.

Este control asegura que los registros contables de la empresa coincidan con los extractos bancarios, identificando y resolviendo discrepancias para mantener la precisión de los estados financieros. Incluye la revisión de fechas, valores y conceptos de las transacciones.

Los controles en una empresa son mecanismos implementados para mitigar riesgos, garantizar la precisión de los registros financieros, y asegurar que las operaciones se realicen de manera eficiente y conforme a las políticas establecidas. En el contexto de SFISA, los

controles específicos detallados anteriormente ayudan a:

- Garantizar la exactitud de los registros financieros
- Reducir el riesgo de errores y fraudes
- Asegurar la liquidez y el cumplimiento de las obligaciones financieras
- Mejorar la eficacia en la gestión de cobranzas y pagos.

5.2 Software involucrado en el proceso de conciliación bancaria

Administrador de la cartera: Diseñado para gestionar los créditos de los clientes, incluyendo los datos como: crédito otorgado, pagos, intereses diarios, facturación entre otras funcionalidades, que además lo administra para cada tipo de cliente.

Recepción de recaudos: Recibe los pagos diarios de los clientes, conserva el historial de pagos por cada cliente, la fecha y la cuenta bancaria en que se realizó el pago, o si la hizo al Banco Bogotá, o al de Banco Occidente o a cualquier cuenta de la empresa SFISA.

ERP o software contable: Es una herramienta fundamental en las conciliaciones bancarias, ya que registra y organiza los saldos, las entradas y salidas de dinero. Esto incluye operaciones como pagos realizados a proveedores, cobros a clientes, desembolsos de créditos, ingresos por rendimientos financieros, y cualquier otra transacción que impacte las finanzas de la empresa SFISA. En esencia, el software proporciona la información detallada de todas las actividades financieras y contables que se llevaron a cabo dentro de la organización.

5.3 Proceso de conciliación bancaria

1. Descarga de extractos bancarios

Actividad: El departamento de tesorería descarga los extractos bancarios generados por los diferentes bancos durante los primeros 5 días de cada mes.

Propósito: Obtener una copia oficial de los movimientos y saldos bancarios para compararlos con los registros contables de la empresa.

2. Confrontación de saldos y movimientos

Actividad: El departamento de contabilidad, específicamente los analistas de conciliaciones bancarias comparan los saldos contables y los movimientos bancarios en Excel.

Acción: Si se detectan diferencias, se reportan a la directora del equipo de tesorería.

Diferencias comunes:

- **Pagos no registrados:** Ejemplo: La empresa emitió un cheque de \$1,000 para pagar a un proveedor y fue cobrado, pero este pago no se registró en el sistema contable, resultando en un saldo bancario \$1,000 menor que el saldo contable.
- **Desembolsos no contabilizados:** Ejemplo: Un empleado retiró \$500 en efectivo para gastos menores, pero esta transacción no se registró en la contabilidad, resultando en un saldo bancario \$500 menor que el saldo contable.
- **Transferencias entre cuentas no reflejadas:** Ejemplo: Se realizó una transferencia de \$2,000 desde la cuenta corriente a una cuenta de ahorros, pero no se reflejó en los registros contables, resultando en saldos desajustados entre las cuentas.

3. Firma y aprobación

Actividad: Una vez que los datos del extracto están reflejados en la contabilidad, el coordinador del equipo contable firma las conciliaciones bancarias.

Nota: En la primera fase de conciliación bancaria, los ingresos de dinero se concilian de manera global. En una segunda fase, se concilian en detalle los pagos de los clientes registrados en las cuentas 1110 (Bancos) y 2380 (Acreedores-Otros).

5.3.1 Deficiencias de control y sus causas

Deficiencias Comunes:

1. Pagos no registrados

Causa: Falta de comunicación o errores en la entrada de datos entre el equipo que realiza los pagos y el departamento contable.

Recomendación: Implementar un sistema automatizado que registre automáticamente los pagos en el sistema contable una vez realizados.

2. Desembolsos de dinero no contabilizados

Causa: Falta de procedimientos claros para registrar retiros y desembolsos menores.

Recomendación: Establecer políticas claras para el registro inmediato de todas las transacciones de efectivo y gastos menores.

3. Transferencias no reflejadas

Causa: Procesos manuales y falta de sincronización entre los registros contables y los movimientos bancarios.

Recomendación: Automatizar la transferencia de datos entre las cuentas bancarias y el sistema contable para asegurar la actualización en tiempo real de los registros.

5.3.2 Recomendaciones para fortalecer el control

1. Automatización de procesos

Utilizar software de gestión financiera que automatice la conciliación bancaria, minimizando el riesgo de errores humanos y garantizando la actualización oportuna de los registros.

2. Capacitación y comunicación

Proveer formación continua a los empleados sobre la importancia de registrar todas las transacciones y asegurar una comunicación fluida entre departamentos.

3. Auditorías internas

Realizar auditorías internas periódicas para identificar y corregir deficiencias en los controles existentes.

4. Revisión y actualización de políticas

Revisar y actualizar regularmente las políticas y procedimientos relacionados con la gestión financiera para adaptarse a nuevas situaciones y tecnologías

Imagen 3
Modelo de extracto bancario

	<h1 style="margin: 0;">DAVIVIENDA</h1> <h2 style="margin: 0;">CUENTA DE AHORRO</h2>		H.02																																																		
		INFORME DEL MES: MAYO /2023																																																			
<p>Apreciado Cliente</p> <div style="background-color: #008000; width: 200px; height: 20px; margin: 5px 0;"></div>																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Saldo Anterior</td> <td style="text-align: right;">\$403,581.40</td> </tr> <tr> <td>Más Créditos</td> <td style="text-align: right;">\$15,037,854.14</td> </tr> <tr> <td>Menos Débitos</td> <td style="text-align: right;">\$15,424,999.71</td> </tr> <tr> <td>Nuevo Saldo</td> <td style="text-align: right;">\$16,435.83</td> </tr> <tr> <td>Saldo Promedio</td> <td style="text-align: right;">\$1,538,174.06</td> </tr> </table>				Saldo Anterior	\$403,581.40	Más Créditos	\$15,037,854.14	Menos Débitos	\$15,424,999.71	Nuevo Saldo	\$16,435.83	Saldo Promedio	\$1,538,174.06																																								
Saldo Anterior	\$403,581.40																																																				
Más Créditos	\$15,037,854.14																																																				
Menos Débitos	\$15,424,999.71																																																				
Nuevo Saldo	\$16,435.83																																																				
Saldo Promedio	\$1,538,174.06																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 15%;">Valor</th> <th style="width: 10%;">Doc.</th> <th style="width: 45%;">Clase de Movimiento</th> <th style="width: 20%;">Oficina</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>02 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 26,100.00-</td> <td>1636</td> <td>Compra GRAN BULEVARD 106</td> <td>FRANQUICIA VISA</td> </tr> <tr> <td>02 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 4,410.00-</td> <td>3465</td> <td>Cobro Transferencia A Davivienda</td> <td>PORTAL PYMES</td> </tr> <tr> <td>02 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 350,000.00-</td> <td>3464</td> <td>Dto por Transferencia de Fondos 0550038100042613 9004638845 nomina viaticos 000000000000000000000000</td> <td>PORTAL PYMES</td> </tr> <tr> <td>05 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 3,331,566.68+</td> <td>1401</td> <td>Abono ACH OCCIDENTE 9002962001 Ciclos: 750 000000000000000000000000</td> <td>PROCESOS ACH</td> </tr> <tr> <td>06 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 48,000.00-</td> <td>4589</td> <td>Compra BOLD.CO SAS BARRANQUIL</td> <td>FRANQUICIA MASTER CARD</td> </tr> <tr> <td>06 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 220,000.00-</td> <td>7807</td> <td>Retiro en Cajero Automatico.</td> <td>CAMAN DEL RIO</td> </tr> <tr> <td>07 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 37,900.00-</td> <td>6706</td> <td>Compra TIENDA D1 BQUILLA GOLF</td> <td>FRANQUICIA MASTER CARD</td> </tr> <tr> <td>09 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 70,000.00-</td> <td>4660</td> <td>Cobro Servicio Manejo Portal</td> <td>BTA PROCESOS ESP</td> </tr> <tr> <td>09 05</td> <td style="text-align: right;">\$ 5,700.00-</td> <td>9440</td> <td>Cobro Transf. Enviada Otra Entidad</td> <td>PORTAL PYMES</td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina	02 05	\$ 26,100.00-	1636	Compra GRAN BULEVARD 106	FRANQUICIA VISA	02 05	\$ 4,410.00-	3465	Cobro Transferencia A Davivienda	PORTAL PYMES	02 05	\$ 350,000.00-	3464	Dto por Transferencia de Fondos 0550038100042613 9004638845 nomina viaticos 000000000000000000000000	PORTAL PYMES	05 05	\$ 3,331,566.68+	1401	Abono ACH OCCIDENTE 9002962001 Ciclos: 750 000000000000000000000000	PROCESOS ACH	06 05	\$ 48,000.00-	4589	Compra BOLD.CO SAS BARRANQUIL	FRANQUICIA MASTER CARD	06 05	\$ 220,000.00-	7807	Retiro en Cajero Automatico.	CAMAN DEL RIO	07 05	\$ 37,900.00-	6706	Compra TIENDA D1 BQUILLA GOLF	FRANQUICIA MASTER CARD	09 05	\$ 70,000.00-	4660	Cobro Servicio Manejo Portal	BTA PROCESOS ESP	09 05	\$ 5,700.00-	9440	Cobro Transf. Enviada Otra Entidad	PORTAL PYMES
Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina																																																	
02 05	\$ 26,100.00-	1636	Compra GRAN BULEVARD 106	FRANQUICIA VISA																																																	
02 05	\$ 4,410.00-	3465	Cobro Transferencia A Davivienda	PORTAL PYMES																																																	
02 05	\$ 350,000.00-	3464	Dto por Transferencia de Fondos 0550038100042613 9004638845 nomina viaticos 000000000000000000000000	PORTAL PYMES																																																	
05 05	\$ 3,331,566.68+	1401	Abono ACH OCCIDENTE 9002962001 Ciclos: 750 000000000000000000000000	PROCESOS ACH																																																	
06 05	\$ 48,000.00-	4589	Compra BOLD.CO SAS BARRANQUIL	FRANQUICIA MASTER CARD																																																	
06 05	\$ 220,000.00-	7807	Retiro en Cajero Automatico.	CAMAN DEL RIO																																																	
07 05	\$ 37,900.00-	6706	Compra TIENDA D1 BQUILLA GOLF	FRANQUICIA MASTER CARD																																																	
09 05	\$ 70,000.00-	4660	Cobro Servicio Manejo Portal	BTA PROCESOS ESP																																																	
09 05	\$ 5,700.00-	9440	Cobro Transf. Enviada Otra Entidad	PORTAL PYMES																																																	

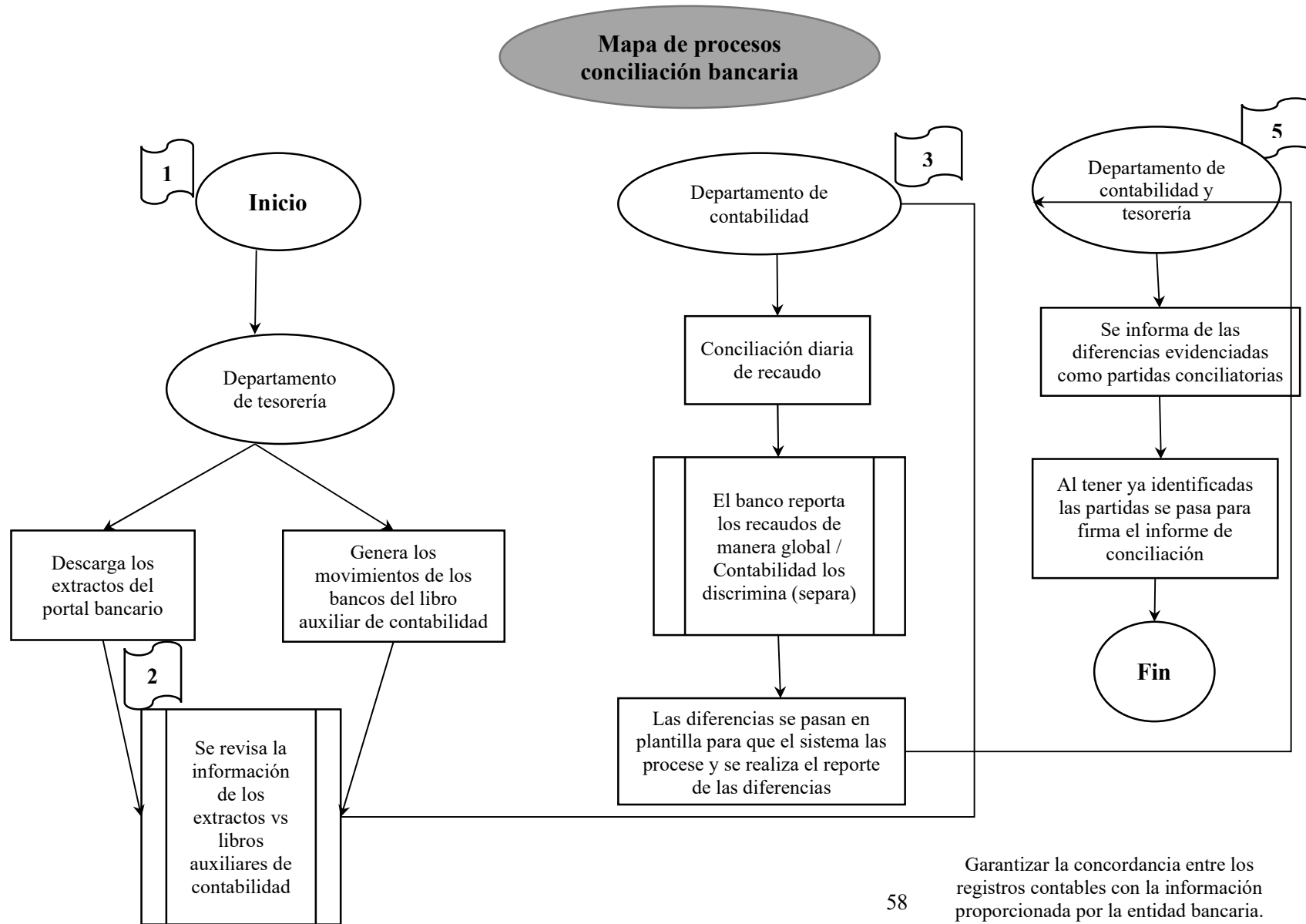
Fuente: Banco Davivienda

Imagen 4
Formato de conciliación bancaria

Empresa XXX				
NIT.xxxxxxxx				
CONCILIACION BANCO DE BOGOTA				
CUENTA CORRIENTE 00000123456789				
SEPTIEMBRE DE 2023				
Cuenta Contable: 111001				
SALDO EN LIBROS SEPTIEMBRE 30 DE 2023.....				999,011,490.00
CHEQUES PENDIENTES DE COBRO				0.00
FECHA Y CORTE	NOMBRE	No.CHEQUE	VALOR	
NOTAS				
EXTRACTADAS NO				
CONTABILIZADAS				988,510.00
20230927	Abono devolucion dispersion pago de proveedores - otros		\$592,110.00	
20230927	Abono devolucion dispersion pago de proveedores - otros		\$896,400.00	
20230731	Ajuste Debito pago Servicios Publicos Pago no exitoso en CBDif 7867 ATH 2023-09-10		-\$500,000.00	
NOTAS CONTAB NO EXTRACTADAS				0.00
SALDO CON PARTIDAS CONCILIATORIAS SEPTIEMBRE 30 DE 2023.....				1,000,000,000.00
SALDO EXTRACTO				1,000,000,000.00
				0.00
Elaborado		Revisado		
XXXX		XXXXX		
Analista Contable		Coordinador de Contabilidad		

Fuente: Empresa SFISA

5.4 Mapa de procesos de las conciliaciones bancarias de la empresa SFISA



Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

Este mapa es un aporte de las autoras, ya que sintetiza y organiza la información sobre cómo se lleva a cabo este proceso en la empresa, aunque también se basa en la práctica actual de SFISA., esto con el fin de entender cómo se gestionan las conciliaciones y para identificar áreas de mejora. A continuación, se explica cada una de las fases del mapa de procesos:

1. **Inicio:** El proceso comienza con el departamento de tesorería, que es responsable de descargar los extractos bancarios de las diferentes entidades con las que la empresa tiene convenios. Esta actividad se realiza al inicio de cada mes, asegurando que se cuente con la información más reciente.

2. **Generación de movimientos:** Una vez que se descargan los extractos, el departamento de contabilidad genera los movimientos correspondientes en el libro auxiliar de contabilidad. Esto implica registrar todas las transacciones que se reflejan en los extractos bancarios.

3. **Revisión de información:** El departamento de contabilidad revisa la información de los extractos bancarios en comparación con los libros auxiliares de contabilidad. Esta etapa es crucial para identificar discrepancias entre los registros internos y los datos proporcionados por el banco.

4. **Conciliación diaria de recaudo:** En esta fase, se realiza la conciliación de los ingresos de dinero. El banco reporta los recaudos de manera global, y el departamento de contabilidad discrimina (separa) estos movimientos para facilitar la conciliación.

5. **Identificación de diferencias:** Si se encuentran diferencias entre los registros contables y los extractos bancarios, estas se documentan en una plantilla para que el sistema

las procese. Esta etapa es esencial para asegurar que todas las discrepancias sean identificadas y abordadas.

6. **Firma y aprobación:** Finalmente, una vez que se han conciliado los movimientos y se han resuelto las diferencias, el coordinador del equipo contable firma el informe de conciliación. Esto asegura que el proceso ha sido revisado y validado por un responsable.

5.5 Conciliación de pagos de los clientes

Este proceso ocurre entre el día 5 y el día 25 de cada mes, es decir; se empieza el 5 y se debe culminar el día 25 de cada mes. Se concilian los saldos del mes anterior.

Se utiliza un Excel para el proceso con los saldos de la cuenta 2380 (Acreedores-Otros) de bancos y los créditos provenientes del software recepción de recaudos. Se realizan cruces a través de llaves únicas como el número de crédito, el valor y la fecha de consignación para cruzar los datos. Tras culminar con estos cruces de depuraciones, la conciliación bancaria queda en archivos de Excel.

Nota: Se establecen alarmas para el área contable, como pagos repetitivos que podrían indicar actividades sospechosas, además pagos significativos en el monto, estos se remiten al departamento de asuntos legales para el debido proceso y para detectar posibles casos de lavado de activos.

Ejemplo

- **Identificación de pagos no conciliados:** Supongamos que en la conciliación bancaria hay un pago de \$1,000 en la cuenta 2380 (Acreedores-Otros) de bancos el 15 de septiembre, pero no hay registro correspondiente en el software de recepción de recaudos. En este caso, se genera una alarma para verificar este registro y resolverlo.

- **Cruce de datos para la conciliación:** Se pueden cruzar registros que tengan

el mismo número de crédito, el mismo valor y la misma fecha de consignación. Si todos estos elementos coinciden, se considera que la transacción está conciliada.

- **Pagos significativos enviados a asuntos legales:** Supongamos que un cliente realiza un pago de \$50,000 en la cuenta 2380 (Acreedores-Otros). Dado que este es un monto significativo, se activa el proceso de envío de esta transacción al departamento de asuntos legales. Allí, se llevará a cabo una revisión más detallada para determinar si el pago es legítimo o si podría estar relacionado con actividades ilícitas por parte del cliente.

Imagen 5
Conciliación bancaria real y sus partidas conciliatorias

Empresa xxx				
NIT xxxxxxxx				
CONCILIACION BANCO DE BOGOTA				
CUENTA CORRIENTE 358741296				
OCTUBRE DE 2023				
Cuenta Contable: 111002				
SALDO EN LIBROS OCTUBRE 31 DE 2023.....				5,000,000.00
CHEQUES PENDIENTES DE COBRO				0
FECHA Y CORTE	NOMBRE	No. CHEQUE	VALOR	
NOTAS EXTRACTADAS NO CONTABILIZADAS				544,389.00
20231015	Devolucion dispersion proveedores		267,760.00	1
20231022	Devolucion dispersion proveedores		124,282.00	2
20231023	Devolucion dispersion proveedores		211,947.00	3
20231024	Ajuste Débito pago no exitoso		-800,000.00	4
20231025	Abono Concepto 999999999		250,000.00	5
20230929	29/09/2023 CT CT 47410		490,400.00	6
NOTAS CONTAB NO EXTRACTADAS				0
SALDO CON PARTIDAS CONCILIATORIAS OCTUBRE 31 DE 2023.....				5,544,389.00
SALDO EXTRACTO				5,544,389.00
Elaborado		Revisado		
xxxxxxx		xxxxxx		
Analista Contable		Coordinador de Contabilidad		

Fuente: Empresa SFISA

En la anterior imagen podemos observar que presenta 4 tipos de conceptos de partidas conciliatorias, las cuales se explican de la siguiente manera:

Devolución dispersión proveedores: corresponde a reintegros que se les realiza a los clientes por conceptos de saldo a favor, estos saldos a favor ocurren cuando el cliente cancela

su crédito por mayor del que tenía pactado como obligación con la empresa SFISA.

En estos casos el área de tesorería le informa al área de contabilidad y al área de reintegros que el pago del cliente fue rechazado. Ya en este punto el área de reintegros entra a validar, si el rechazo se puede dar porque se digitó mal un número de cuenta o si por el contrario la cuenta es de categoría ahorros y se marcó como corriente, se validan todos los datos. Y por último el área de contabilidad espera la respuesta de reintegros para volver generar nuevamente el pago, por control en contabilidad se deja una partida conciliatoria en la cuenta contable 111002, para tener control y asegurar que el siguiente mes que se concilie, se le haya generado el pagado al cliente.

Ajuste débito pago no exitoso: Se envía correo al área de tesorería para que redacte genere un correo al ejecutivo del banco que atiende la empresa, y así mismo para nos brinde información de la devolución a la que se refiere. Esta partida se deja en la conciliación de la 111002 sin registrar, para realizar el seguimiento de la respuesta, para posteriormente realizar el ajuste contable en el sistema. Estas partidas contables deben alertar para realizar la gestión respectiva.

Abono concepto 999999999: Este concepto hace referencia a un pago de un cliente que se dirigió al banco y diligenció en un formato de consignación, y que tan solo sabía el número de cuenta a pagar y no el valor; es decir, que este pago no entró por web service, lo que indica que no quedó en línea aplicado. En este caso el área de contabilidad se lo reporta al área de tesorería para que envíe correo al ejecutivo del banco para que por favor suministre más datos (información); puede ser que el cliente en el formato ponga un número de cédula o nombre con el cual se pueda identificar. Si el cliente ha suministrado un dato que se pueda cruzar con los datos de la cartera, se envía el pago al área de cartera para que valide y mande aplicar el crédito con el área de caja. Esta aplicación la hace directamente el área de

contabilidad, para realizar esta aplicación se realiza por medio de correo y es el correo que envía el banco. Existe otro caso y es que el cliente no haya suministrado ningún dato, en ese caso toca esperar, o tenerlo como partida conciliatoria, pero se le reporta al área de cartera para que lo tenga presente. Dado que el área de cartera en medio de la gestión del cobro encuentra al cliente de dicho pago, ellos piden el comprobante y se lo envía a contabilidad para que certifique que el pago está pendiente de aplicar. Dando contabilidad el aval de que el pago está pendiente, el personal de cartera envía un correo al área de caja para que proceda aplicar el pago.

Para el concepto CT se refiere al pago de un cliente o proveedor con un cheque. Si el tercero no ha cobrado el cheque en un plazo de tres meses, la empresa SFISA debe generar un nuevo cheque para que el pago pueda ser realizado.

Imagen 6
Modelo del extracto diario desde el ERP

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Fecha Recaudo	Fecha Proceso	Tipo de Recaudo	Número de Comprobante	Referencia 1	Valor Efectivo	Valor Cheque	Valor Renglon o Total	Oficina	Banco	Ciudad
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000001	\$ 339.697,00	\$ 0,00	\$ 339.697,00	CENTRO COMERCIAL SANTA FE MEDELLIN	Bogotá	Medellin Ant
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000002	\$ 318.492,00	\$ 0,00	\$ 318.492,00	LA VIRGINIA	Bogotá	La Virginia Ris
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 1151934930	\$ 183.713,00	\$ 0,00	\$ 183.713,00	LA VIRGINIA	Bogotá	La Virginia Ris
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000009	\$ 1.041.331,00	\$ 0,00	\$ 1.041.331,00	OFICINA SAN MARTIN - CESAR	Bogotá	San Martin Ces
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000019	\$ 457.808,00	\$ 0,00	\$ 457.808,00	OFICINA SAN MARTIN - CESAR	Bogotá	San Martin Ces
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000069	\$ 164.000,00	\$ 0,00	\$ 164.000,00	SANTA LIBRADA	Bogotá	Bogota Cun
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000007	\$ 923.147,00	\$ 0,00	\$ 923.147,00	NEIVA	Bogotá	Neiva Hui
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 31220381	\$ 2.345.000,00	\$ 0,00	\$ 2.345.000,00	CAJICA	Bogotá	Cajica Cun
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000065	\$ 202.500,00	\$ 0,00	\$ 202.500,00	UNICENTRO PALMIRA	Bogotá	Palmira Val
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000010	\$ 1.161.532,00	\$ 0,00	\$ 1.161.532,00	PALMIRA	Bogotá	Palmira Val
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000011	\$ 322.000,00	\$ 0,00	\$ 322.000,00	PEREIRA	Bogotá	Pereira Ris
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000012	\$ 332.110,00	\$ 0,00	\$ 332.110,00	LA AMERICA	Bogotá	Medellin Ant
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000013	\$ 279.530,00	\$ 0,00	\$ 279.530,00	CENTRO COMERCIAL CENTRO MAYOR	Bogotá	Bogota Cun
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 41220560	\$ 2.573.274,00	\$ 0,00	\$ 2.573.274,00	SAN MARTIN	Bogotá	San Martin Met
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000064	\$ 1.511.561,00	\$ 0,00	\$ 1.511.561,00	CALLE 104 AVENIDA 19	Bogotá	Bogota Cun
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000063	\$ 571.981,00	\$ 0,00	\$ 571.981,00	YOPAL	Bogotá	Yopal Cas
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000062	\$ 213.358,00	\$ 0,00	\$ 213.358,00	ZARZAL	Bogotá	Zarzal Val
5/09/2024	5/09/2024	Código de Barras		0 000061	\$ 6.900.000,00	\$ 0,00	\$ 6.900.000,00	7IPACUHIRA	Bogotá	Zinacua Cun

Fuente: Empresa SFISA

Imagen 7

Movimiento del administrador de la cartera

A	B	C	D	E	F	G
COM	FECHA	CTA	NIT	NPR	debito	credito
255614	20240605	23809501	98584205	000001	-	383.380,00
255614	20240605	23809501	98584205	000011	315.299,00	-
255616	20240717	23809501	52854473	000021	175.028,00	-
255616	20240725	23809501	890117715	000031	892.452,00	-
255616	20240731	23809501	17416763	000041	2.484.951,00	-
255616	20240731	23809501	46680987	000051	815.942,00	-
255616	20240801	23809501	16475800	000061	497.131,00	-
255616	20240716	23809501	63440323	000071	1.203.383,00	-
255617	20240729	23809501	94457273	000081	-	875.386,00
255617	20240729	23809501	94457273	000091	875.386,00	-
255617	20240703	23809501	91242935	000101	-	2.651.000,00
255617	20240703	23809501	91242935	000111	1.854.532,00	-
255619	20240730	23809501	1144028660	000121	378.131,00	-
255620	20240731	23809501	52169681	000131	68.406.038,00	-
255620	20240709	23809501	900936054	000141	-	2.559.509,00
255620	20240619	23809501	900936054	000151	2.564.721,00	-
255620	20240709	23809501	900936054	000161	2.559.509,00	-
255621	20240801	23809501	51937987	000171	400.000,00	-
255621	20240801	23809501	19419309	000181	164.617,00	-

Fuente: Empresa SFISA

Imagen 8

Modelo de punteo movimiento en libros vs movimiento en bancos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
ORD	OPCIONAL CR/NIT	CREDITO	TIPO	CONSECU	FECHA	NIT	TERCERO	FEC CG	VALOR	CON1	CON2	OBSERVACION
				SALDO EN LIBROS VS SALDO EN BANCOS					-185.667.942,48		185.667.942,48	
222	860015118	860015118	CONSIGNACION	CJ00355	17/10/2023	860015118		20231017	6,00	1	6,00	[8317882]
1	845664465	845664465	CONSIGNACION	CJ00246	05/10/2023	845664465		20231005	100,00	1	100,00	[8264068]
2	999999999	999999999	CONSIGNACION	CK00412	07/11/2023	999999999		20231107	428,00	1	428,00	[8438081]
3	8300798211	8300798211	CONSIGNACION	CJ00339	10/10/2023	8300798211		20231010	600,00	1	600,00	[8288481][180006]
4	100165010	100165010	CONSIGNACION	CD00246	25/04/2023	100165010		20230425	24.000,00	1	24.000,00	[7331355]
6	201451161	201451161	APLICACION	CI00121	14/09/2023	29392746	LOPEZ VALENCIA MARIA EDIL	20230228	30.538,00	1	30.538,00	[7021882][750000]
8	200727635	200727635	APLICACION	CA00037	25/01/2023	1030549360	TUJO CASAS JAIME ALBERTO	20221028	34.161,00	1	34.161,00	[6369963][185000]
9	201433784	201433784	APLICACION	CC00061	28/03/2023	19403192	FORERO VARGAS CARLOS HERI	20221229	36.508,00	1	36.508,00	[6706098]
10	201388193	201388193	APLICACION	CC00110	16/03/2023	805008673	CONJUNTO RESIDENCIAL ALTC	20221028	37.339,00	1	37.339,00	[6383172]
11	201406849	201406849	APLICACION	CB00119	02/02/2023	31375822	CAICEDO VELASCO MARIA DEI	20221031	37.828,00	1	37.828,00	[6380645][261509]
12	200740104	200740104	APLICACION	CD00037	03/04/2023	11371880	COLLAZOS COLLAZOS HENRY	20221216	39.664,00	1	39.664,00	[6635312]
13	100161930	100161930	APLICACION	CI00001		45181	66714495	LOZANO CRUZ LUZ STELLA	20230303	1	41.916,45	[7053827][600000]
14	201442073	201442073	APLICACION	CK00168	30/11/2023	79265229	PERALTA CUBILLOS AURELIO I	20221211	42.335,00	1	42.335,00	[6926745][270087]
15	200727459	200727459	APLICACION	CA00035	25/01/2023	14243282	MOSOS ANGARITA GUSTAVO C	20221018	45.088,00	1	45.088,00	[6318476][196300]
16	23050409	23050409	CONSIGNACION	CA00357	27/01/2023	23050409		20230127	48.418,00	1	48.418,00	[6854288]
17	100185116	100185116	APLICACION	BL00003	14/12/2022	34657509	LEDESMA MUNOZ LUZ AIDA	20220804	51.837,00	1	51.837,00	[5938872][648617]
18	201252041	201252041	APLICACION	CD00035	03/04/2023	4575687	GONZALEZ ARIAS JOSE OLMPI	20221212	52.097,00	1	52.097,00	[6608375]
19	200730819	200730819	CONSIGNACION	BJ00365	19/10/2022	200730819		20221019	54.051,00	1	54.051,00	[6326953]
597	890903407	890903407	CONSIGNACION	CL00363	19/12/2023	890903407		20231219	60.319,00	1	60.319,00	[8696990][288414]
161	201440255	201440255	APLICACION	CK00059	21/11/2023	1234089660	MORENO SANTIAGO ELIANA C	20230213	64.821,00	1	64.821,00	[6944678]
21	22646601	22646601	CONSIGNACION	BD00315	04/04/2022	22646601		20220404	77.000,00	1	77.000,00	[5308498]
??	???	???	CONSIGNACION	RI00361	18/10/20??	???		???	80.000,00	1	80.000,00	[6317600]

Fuente: Empresa SFISA

6. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE RIESGO Y MATRIZ DE RIESGO EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA

En este capítulo, se presenta la identificación de áreas de riesgo en el proceso de conciliación bancaria de la empresa Soluciones Financieras Innovadoras S.A. (SFISA). Para determinar la "descripción", "riesgo" e "impacto", se adoptó un enfoque sistemático que se articula con los conceptos teóricos previamente discutidos en el marco teórico.

1. **Descripción:** Se refiere a la caracterización de cada riesgo identificado en el proceso de conciliación bancaria. Esta descripción se basa en la observación directa de los procedimientos actuales y en el análisis documental de los registros contables y bancarios. Se busca detallar las condiciones específicas que generan cada riesgo, alineándose con la importancia de la conciliación bancaria como un mecanismo de control interno, tal como se menciona en el marco teórico (Weil y McGuigan, 2010).

2. **Riesgo:** Se define como la probabilidad de que ocurra un evento adverso que afecte la precisión y la integridad de los registros financieros. La identificación de riesgos se fundamenta en estudios previos que destacan la relación entre la falta de procedimientos estandarizados y el aumento de errores y fraudes en las conciliaciones bancarias (Mathuva, 2016). Se consideraron tanto los riesgos operativos, relacionados con procesos internos, como los tecnológicos, que involucran la integración de sistemas.

3. **Impacto:** Se refiere a las consecuencias que tendría la materialización de cada riesgo en la organización. Para evaluar el impacto, se utilizó una matriz que clasifica los riesgos según su probabilidad e impacto, permitiendo priorizar aquellos que requieren atención inmediata. Esta metodología se alinea con la necesidad de una gestión de riesgos efectiva, como se menciona en el marco teórico, donde se enfatiza la importancia de la conciliación bancaria para detectar errores y fraudes (Onoh y Okoro, 2017).

6.1 Puntos críticos de la conciliación bancaria

Seguridad de la información

- **Descripción:** La información se guarda en archivos de Excel sin claves de seguridad.
- **Riesgo:** Cualquier persona del área contable, aunque no tenga el rol de conciliar, puede realizar modificaciones.
- **Impacto:** Alta posibilidad de manipulación no autorizada y errores en los datos.

Proceso manual prolongado

- **Descripción:** El proceso de conciliación es completamente manual y lleva 20 días.
- **Riesgo:** Alta probabilidad de errores humanos y retrasos en la detección de inconsistencias.
- **Impacto:** Ineficiencia en el proceso y posibles pérdidas económicas por la falta de detección oportuna de errores.

Falta de integración de software

- **Descripción:** No hay comunicación efectiva entre el software de recepción de recaudos y el administrador de la cartera.
- **Riesgo:** Las actividades se realizan de forma independiente, causando inconsistencias.
- **Impacto:** Necesidad de realizar reversiones en ambos sistemas, lo cual solo se detecta durante la conciliación bancaria.

Aumento del volumen de transacciones

- **Descripción:** El volumen de transacciones aumenta con la creciente cartera de la empresa.

- **Riesgo:** Sobrecarga del proceso manual de conciliación.
- **Impacto:** Mayor probabilidad de errores y demoras en la conciliación.

Falta de políticas institucionales

- **Descripción:** La empresa no tiene una política institucional establecida para el proceso de conciliación bancaria.
- **Riesgo:** Inconsistencias en la ejecución del proceso.
- **Impacto:** Falta de estandarización y mayor vulnerabilidad a errores y fraudes.

Ausencia de circularización de estados de cuenta

- **Descripción:** No se realiza circularización de estados de cuenta para los clientes.
- **Riesgo:** Los clientes no están informados sobre su estado de cuenta con la empresa.
- **Impacto:** El proceso de conciliación se vuelve más complicado debido a partidas sin identificar.

6.2 Matriz de riesgo

Tabla 5

Matriz de riesgo del proceso de conciliaciones bancarias de la empresa SFISA

Riesgo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Tipo de Riesgo	Acción de Mejora	Color
Modificaciones no autorizadas en archivos	La información se guarda en archivos de Excel sin claves de seguridad.	Alta	Alto	Operativo	Implementar claves de seguridad y restringir el acceso solo a personal autorizado.	Rojo
Errores humanos y retrasos en la detección	El proceso de conciliación es completamente manual y lleva mucho tiempo.	Alta	Alto	Operativo	Automatizar el proceso de conciliación bancaria con software especializado.	Rojo
Inconsistencias por falta de integración	No hay comunicación efectiva entre el	Media	Alto	Tecnológico	Establecer una comunicación directa y automática entre el	Naranja

	software de recepción de recaudos y el administrador de la cartera.				software de recepción de recaudos y cartera.	
Sobrecarga del proceso manual	Aumento del volumen de transacciones con la creciente cartera de la empresa.	Alta	Medio	Operativo	Implementar soluciones tecnológicas que soporten mayores volúmenes de transacciones.	Naranja
Ejecución inconsistente del proceso	Falta de políticas institucionales para el proceso de conciliación bancaria.	Media	Alto	Administrativo	Desarrollar y adoptar una política institucional clara para la conciliación bancaria.	Naranja
Clientes no informados sobre su estado de cuenta	No se realiza circularización de estados de cuenta para los clientes.	Media	Medio	Relacional	Implementar un proceso de circularización de estados de cuenta periódica para los clientes.	Amarillo

Fuente: Autoras

Sentido de la Matriz de Riesgo

La Matriz de Riesgo es una herramienta fundamental en la gestión de conciliaciones bancarias, ya que permite identificar, evaluar y priorizar los riesgos asociados con este proceso. En el contexto de la empresa Soluciones Financieras Innovadoras S.A. (SFISA), la matriz se utiliza para:

4. Identificación de Riesgos: Permite reconocer los puntos críticos en el proceso de conciliación bancaria, tales como la seguridad de la información, la falta de integración de software y la posibilidad de errores humanos.

5. Evaluación de Probabilidad e Impacto: Cada riesgo identificado se evalúa en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en la organización. Esto ayuda a priorizar los riesgos que requieren atención inmediata.

6. Desarrollo de Estrategias de Mitigación: La matriz no solo identifica los riesgos, sino que también sugiere acciones de mejora para mitigar cada uno de ellos, lo que contribuye a la mejora continua del proceso de conciliación bancaria.

7. Facilitación de la Toma de Decisiones: Al proporcionar una visión clara de los riesgos y sus posibles impactos, la matriz ayuda a la alta dirección y al equipo contable a tomar decisiones informadas sobre la gestión de riesgos y la implementación de controles adecuados.

Metodología de Construcción de la Matriz de Riesgo

La construcción de la Matriz de Riesgo en el trabajo se llevó a cabo mediante un enfoque sistemático que incluye los siguientes pasos:

1. Identificación de Puntos Críticos: Se realizó un análisis exhaustivo de los procesos de conciliación bancaria en SFISA, identificando los puntos críticos que podrían representar riesgos. Esto se basó en la observación directa y el análisis documental de los procedimientos actuales.

2. Clasificación de Riesgos: Los riesgos identificados se clasificaron en diferentes categorías, como operacionales, tecnológicos, administrativos y relacionales. Esta clasificación permite una mejor comprensión de la naturaleza de cada riesgo.

3. Evaluación de Probabilidad e Impacto: Cada riesgo fue evaluado en términos de su probabilidad de ocurrencia (alta, media o baja) y su impacto (alto, medio o bajo). Esta evaluación se realizó utilizando criterios específicos, como la frecuencia de ocurrencia de errores y la gravedad de las consecuencias en caso de que se materialicen.

4. Desarrollo de la Matriz: Con la información recopilada, se construyó la matriz que presenta los riesgos en un formato visual, donde se cruzan la probabilidad y el impacto.

Esto permite identificar rápidamente los riesgos críticos que requieren atención inmediata (marcados en rojo) y aquellos que deben ser monitoreados (naranja y amarillo).

5. **Propuestas de Mejora:** Para cada riesgo identificado, se desarrollaron acciones de mejora específicas que buscan mitigar los riesgos y fortalecer el proceso de conciliación bancaria. Estas acciones se detallan en la matriz, proporcionando un plan de acción claro para la gestión de riesgos.

6. **Revisión y Actualización:** La matriz de riesgo debe ser un documento vivo, revisado y actualizado periódicamente para reflejar cambios en el entorno operativo, en los procesos de conciliación y en la tecnología utilizada.

Probabilidad vs Impacto				
		IMPACTO		
		BAJA	MEDIA	ALTA
PROBABILIDAD		2	4	6
BAJO	1	2	4	6
MEDIA	2	4	8	12
ALTO	3	6	12	18

Fuente: Autoras

6.2.1 Leyenda de colores

Rojo: Riesgo crítico que requiere atención inmediata

Naranja: Riesgo alto que debe ser monitoreado y mitigado

Amarillo: Riesgo moderado que debe ser gestionado y revisado periódicamente

Verde: Riesgo menor que no requiere atención inmediata

Color	Riesgo	Nivel riesgo	Acción	Implementación
Verde	Riesgo Menor	< = 2	No se requiere acción,	N/A

Amarillo	Riesgo Moderado	3 a 5	No se requiere acción preventiva, pero si se deben considerar soluciones o mejoras en las medidas de control y debe ser revisado periódicamente	Hasta 1 año
Naranja	Riesgo Alto	6 a 12	Hasta no haberse trabajado en la reducción del riesgo no se debe empezar a trabajar en la acción, es decir, el riesgo debe ser mitigado y monitoreado	Hasta 6 meses
Rojo	Riesgo Crítico	13 al 15	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo, de no ser posible se debe prohibir el trabajo.	Inmediato

Fuente: Autoras a partir de información de la empresa

6.2.2 Descripción de los tipos de riesgo

- **Operacional:** Riesgos relacionados con los procesos internos, errores humanos y validez operativa.
- **Tecnológico:** Riesgos asociados a la tecnología, la integración de sistemas y la automatización.
- **Administrativo:** Riesgos derivados de la falta de políticas, procedimientos y controles internos.
- **Relacional:** Riesgos relacionados con la comunicación y la relación con clientes y otras partes interesadas.

6.2.3 Acciones de mejora detalladas

1. Implementar claves de seguridad en archivos de Excel

- **Descripción:** Proteger los archivos de Excel utilizados en la conciliación bancaria con contraseñas y restringir el acceso a personal autorizado.

- **Impacto:** Aumenta la seguridad de la información y reduce el riesgo de modificaciones no autorizadas.

2. Automatización del proceso de conciliación

- **Descripción:** Adoptar un software especializado en conciliación bancaria que automatice la comparación de saldos y movimientos bancarios.

- **Impacto:** Disminuye el tiempo necesario para la conciliación y minimiza los errores humanos.

3. Integración de software de recaudos y cartera

- **Descripción:** Establecer una comunicación directa y automática entre el software de recepción de recaudos y el administrador de la cartera.

- **Impacto:** Elimina la necesidad de reversiones manuales y reduce las inconsistencias.

4. Política institucional para la conciliación bancaria

- **Descripción:** Desarrollar y adoptar una política institucional clara y detallada para el proceso de conciliación bancaria.

- **Impacto:** Estandariza el proceso y asegura una ejecución consistente y controlada.

5. Circularización de estados de cuenta

- **Descripción:** Implementar un proceso de circularización de estados de cuenta de clientes de manera periódica.

- **Impacto:** Mejora la transparencia y facilita la identificación de partidas sin registrar.

7. PROPUESTA DE MEJORA EN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

7.1 Propuesta de mejora en el proceso de las conciliaciones bancarias

Nuestra propuesta de mejora se basa en el aprovechamiento del software existente, ya que estos son sistemas sofisticados que almacenan información detallada y precisa, lo que es esencial para el proceso de conciliación bancaria. Al utilizar estos sistemas, la conciliación bancaria puede realizarse de manera automática, eliminando la necesidad de procesos manuales, reduciendo el tiempo empleado y obteniendo resultados más precisos. Además, proponemos la implementación de controles adicionales para fortalecer aún más el proceso y garantizar la integridad de los datos.

Tabla 6
Detalle de mejora en el proceso de las conciliaciones bancarias

CATEGORÍAS	FUNCIONAMIENTO ACTUAL	PROPUESTA DE MEJORA
1. Descargar extractos bancarios	El departamento de tesorería ingresa al portal bancario para descargar los extractos de las diferentes entidades, con las que se tiene convenio. En ciertas ocasiones se demoran en descargarlos porque el personal se encuentra en otras labores.	El departamento contable se le puede asignar un token de consulta, para ingresar a las páginas bancarias, para descargar los extractos. En este punto lo que se solicita es una clave que permite ingresar a las páginas bancarias, pero solo para descargar los certificados, con este no se puede acceder a las transacciones, tanto de entradas como salida de dinero, lo que indica que no se presenta ningún tipo de riesgo para la empresa al permitir que otra área contenga este token.
2. Herramientas -métodos	Pese a que la empresa cuenta con módulos y	Usar la herramienta Power BI, que está diseñada para

	<p>herramientas para el proceso de las conciliaciones bancarias, se vienen realizando de forma muy manuales. Funciona descargando el extracto bancario y la de contabilidad un movimiento en Excel y empezarlas a cruzar, buscando que las entradas y salidas de dinero que se hizo en la operación, se encuentre plasmada en la contabilidad. En este caso los auxiliares que tiene esta tarea se dedican a buscar partida por partida que esté en los dos libros.</p>	<p>usar grandes volúmenes de datos, se pueden crear informes, entre otros. Esta herramienta resulta ser muy útil porque a través de esta se pueden realizar conexión al extracto bancario y al libro contable, lo que permite hacer cruces masivos y sin errores. Estos cruces realizados, se pueden plasmar en hojas diferentes, dejando las partidas que definitivamente no se encontraron en la contabilidad o en el extracto para ser investigada por el dueño de la tarea, con esta herramienta se permite que el humano tenga tiempo de analizar la situación.</p>
<p>3. Gestión recaudos y pago de los clientes</p>	<p>El software de recepción de recaudos administra los pagos de los clientes, o sea, cada uno de los que un cliente realiza un pago, la entidad bancaria lo reporta a la empresa, llegando a este. La información que llega es el valor pagado, el número de crédito del cliente o la referencia que el cliente de y la fecha del pago. En este punto cada que entra un pago en este aplicativo le da un número de secuencia único, llamado ID de recaudo, es decir, que solo existe un pago con el mismo ID de recaudo.</p>	<p>En el administrador de la cartera, se le puede implementar un campo adicional que es el ID de recaudo con el que entro el pago del cliente, esto con el fin de que cuando se realicen los cruces para conciliar, se tenga una llave única en los pagos y los cruces sean perfectos, evitando la operatividad y realizarlos de forma masivas, porque las herramientas como Excel o Power BI, encuentran referencias únicas, lo que le bajaría el volumen al proceso conciliatorio.</p>
<p>4. Seguridad y control: proceso de conciliación</p>	<p>Las conciliaciones bancarias se trabajan en la herramienta Excel, pero también se guarda el historial de ellas. Cualquier persona del equipo contable</p>	<p>Guardar las conciliaciones bancarias en base de datos, y con respaldo ya que estas guardan la historia de las transacciones que se han realizado en la compañía. A</p>

	puede acceder a ellas, se puede realizar modificaciones, no tienen ningún tipo de clave o restricción alguna.	estas bases de datos solo deben tener permiso los asistentes para modo de modificar y el coordinador o el contador contable deben tener permisos de consulta. Esto se plasma hacerlo así porque cada personal tiene un rol en la compañía y debe responder por sus tareas.
5. Identificación de los Pagos -Partidas pendientes	<p>Cuando se termina de conciliar y quedan partidas conciliatorias, lo que concierne a los pagos realizados por el cliente. Estos casos son muy repetitivos y esto ocurre porque los clientes se les olvida el número del crédito con el cual tiene el convenio y consignan con otra referencia x, por ejemplo: consignar con la referencia de cuenta bancaria de la empresa SFISA, o con el número telefónico del cliente, o en otros casos con el número de cédula del abuelo o un familiar. Esta situación no permite identificar el pago del cliente y se queda plasmado en la conciliación como una partida pendiente por identificar.</p>	<p>Al culminar las conciliaciones bancarias, reportar estas partidas el área de cartera, pues tienen datos de los clientes y pueden identificar las referencias con las que pago el cliente y, de no tener éxito, se lo envían al área de tesorería para solicitar más información, acerca del tipo de recaudo.</p>

Fuente: Autoras

El propósito de la anterior tabla es tratar de describir en detalle la mejora del proceso de las conciliaciones bancarias, el funcionamiento actual y para ello se adentra a describir cada proceso de las conciliaciones bancarias, tocando punto a punto y relacionando los insumos con los que se lleva a cabo esta tarea. Por otro lado, la tabla contiene la propuesta de mejora que surgió de las autoras, en la que definen las soluciones como: reducir el error humano, apoyarse en

herramientas tecnológicas con la que cuenta la compañía y como resultado final es obtener precisión de las operaciones y la eficiencia en los procesos.

Política institucional para el proceso de conciliación bancaria: Una política establecida es fundamental para garantizar la integridad financiera y la transparencia en la organización en temas de dinero.

Una política institucional en el proceso de conciliación bancaria, la podemos definir como un conjunto de normas establecidas por SFISA, que permite regular el proceso de conciliación y cuyo objetivo es asegurar que los registros contables sean íntegros y exactos, así como la transparencia financiera.

El siguiente ejemplo de política es basado directamente por las autoras, con el fin que la empresa SFISA la tenga como base para que pueda ser implementada de inmediato.

Ejemplo de política institucional en la conciliación bancaria:



Política conciliación bancaria para la empresa SFISA

I. Objetivo

La conciliación bancaria es un proceso esencial para garantizar la integridad y la transparencia de nuestras operaciones financieras. La política busca establecer los procedimientos y responsabilidades necesarios para una conciliación bancaria eficaz en la empresa SFISA.

II. Alcance

Esta política se aplica a todos los procesos financieros de la empresa SFISA que involucran cuentas bancarias y se extiende a todas las divisiones y departamentos.

III. Definiciones

- **Estado de cuenta bancario:** Registro proporcionado por la institución financiera que refleja todas las transacciones en una cuenta bancaria.
- **Libro contable:** Registro interno que mantiene un seguimiento de todas las transacciones financieras realizadas por la empresa.

IV. Procedimientos de conciliación bancaria

El proceso de conciliación bancaria seguirá los siguientes pasos:

- Obtención de los estados de cuenta bancarios mensuales de todas las cuentas.
- Registro de todas las transacciones en el libro contable de manera precisa y oportuna.
- Comparación de los saldos registrados en el libro contable con los saldos en los estados de cuenta bancarios.
- Identificación de diferencias y resolución de estas, ya sea a través de correcciones contables o contactando a la institución bancaria.
- Documentación de las conciliaciones realizadas y archivo de los registros correspondientes.

V. Frecuencia de conciliación

Las conciliaciones bancarias se realizarán de manera mensual, entre los días cinco (5) y el día veinticinco (25) del mes siguiente, donde el día 5 se empieza y esta debe culminar el proceso el día 25

VI. Documentación y archivo

Toda la documentación relacionada con las conciliaciones bancarias se archivará de acuerdo con nuestra política de retención de registros.

VII. Responsabilidades

- El departamento de contabilidad será responsable de llevar a cabo las conciliaciones bancarias.
- El gerente financiero será responsable en supervisar y aprobar el proceso de conciliación bancaria.

VIII. Resolución de diferencias

Cualquier diferencia identificada durante el proceso de conciliación se abordará de inmediato y se documentará adecuadamente. En caso de diferencias graves, se notificará a la alta dirección y se tomarán medidas para su pronta resolución.

IX. Auditoría interna y revisión

Se llevará a cabo una auditoría interna anual para revisar y evaluar el proceso de conciliación bancaria.

X. Capacitación

El personal del departamento de contabilidad recibirá capacitación adecuada en el proceso de conciliación bancaria.

XI. Cumplimiento y sanciones

El incumplimiento de esta política institucional puede dar lugar a sanciones, que pueden incluir medidas disciplinarias.

XII. Revisión de la política

Esta política será revisada anualmente para asegurar su actualización y cumplimiento con las regulaciones financieras vigentes.

XIII. Aprobación

El gerente general de la empresa SFISA deberá aprobar esta política.

XIV. Anexos

No se requieren anexos en este momento.

La anterior política se expide en la ciudad de Santiago de Cali, el día _____ del 202 ()

Firma revisión
Líder de Calidad

Firma aprobación
Gerente General

CONCLUSIONES

Optimización del proceso de conciliación bancaria los tiempos actuales invertidos al proceso de la conciliación bancaria en la empresa SFISA son: excesivos, prolongados y caracterizados por tareas rutinarias. Esta situación se deriva de la falta de herramientas adecuadas y el desconocimiento de su uso para obtener resultados más eficientes. Es crucial reducir dichos tiempos invertidos en estas labores para poder redirigir los recursos a actividades más estratégicas, como el análisis y a la implementación de mejoras en el proceso.

Establecer procedimientos estandarizados es importante contar con un manual o instructivo claro para el proceso de las de conciliaciones bancarias. Este documento debe servir como una guía estandarizada del proceso, que garantice el cumplimiento de las normas y los plazos establecido, además debe velar por el cumplimiento de las políticas predefinidas.

Uso de la tecnología existente: el manejo adecuado de los softwares existente utilizados en el proceso de conciliación pueden ser una herramienta clave eficiente y decisiva para mejorar la eficiencia del proceso en SFISA. Optimizar el uso de estas tecnologías permitirá una conciliación más ágil y precisa.

Gestión de riesgos en la conciliación bancaria el control en el proceso de conciliación bancaria es crítico y esencial, para minimizar errores y prevenir fraudes: Así como la implementación de controles eficaces en este ámbito debe ser una prioridad.

Desafíos en el proceso de conciliación bancaria SFISA enfrenta importantes retos en el proceso de conciliación bancaria, que incluye la falta de integración de software, problemas de seguridad, como la ausencia de políticas claras. Abordar estas dificultades mejorará la eficiencia.

Innovación en el proceso de créditos SFISA ha adoptado un enfoque tecnológico para el proceso de origen de créditos, lo que proporciona una solución eficiente para los clientes. Su enfoque se basa en la comunicación transparente y personalizada que refuerza dicha relación con los clientes, lo que contribuye a la satisfacción y una gestión exitosa de los créditos otorgados.

Colaboración entre Departamentos de SFISA la conciliación bancaria mensual se enfoca en la confrontación de saldos contables y movimientos bancarios para detectar discrepancias. Par ello se necesita de la colaboración del departamento de tesorería para identificar las diferencias. Dividir el proceso en dos fases permite una revisión más detallada y eficiente de las conciliaciones bancarias.

Centralización de datos y gestión detallada SFISA depende de diversos sistemas de software para la conciliación bancaria. La centralización de datos y la gestión detallada de la cartera y los pagos son aspectos clave para garantizar la precisión en la conciliación y mantener registros financieros confiables.

Propuesta de mejora en la conciliación bancaria la propuesta busca mejorar la eficacia, precisión y comunicación en el proceso de conciliación bancaria. Implementar estos cambios fortalecerá la gestión financiera de SFISA y garantiza la transparencia y confiabilidad de los registros.

Impacto de una gestión eficiente de conciliaciones la correcta gestión de las conciliaciones bancarias no solo es esencial para la salud financiera de las organizaciones, sino también para la prevención de fraudes y el aumento de la eficiencia operativa. Esta mejora tendrá un impacto positivo tanto en la profesión de la contaduría pública como en la investigación contable.

Referencias bibliográficas

- Adebisi, J., y Gbegi, D. (2015). El impacto de la conciliación bancaria en la detección del fraude en Nigeria. *Journal of Finance and Accounting*, 6 (3), 35–42.
- Ahmed, M. (2016). Adaptabilidad organizacional e innovación en el entorno empresarial moderno. *Journal of Business and Innovation*, 12 (3), 45–62.
- Ahmed, R. (2016). Conciliación bancaria. En [Cloud computing using Oracle Application Express \(pp . 189–197 \) . Apress . \[https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2502-8_21\]\(https://doi.org/10.1007/978-1-4842-2502-8_21\)](#)
- Allison, P., y Ndukwe, O. (2021). Towards Achieving Public Accountability in Nigeria Public Sectors: The Role of Treasury Single Account (tSA). *Internacional Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research*, 5(1), 17-24.
- Bhasin, M. (2016). Prácticas fraudulentas en la gestión financiera: el papel de la conciliación bancaria. *Journal of Financial Crime*, 23 (4), 1023–1037.
- Brynjolfsson, E., y McAfee, A. (2014). *La segunda era de las máquinas: trabajo, progreso y prosperidad en una época de tecnologías brillantes*. WW Norton & Company.
- Cucari, N., Lagasio, V., Lia, G., y Torriero, C. (2021). The impact of blockchain in banking processes: the interbank Spunta case study. *Technology Analisis & Strategic Management*, 34(2), 138-150
- Davenport, T., y Prusak, L. (2000). *Conocimiento práctico: cómo las organizaciones gestionan lo que saben*. Harvard Business Review Press.

Elizalde Marín, L. (2018). La utilidad financiera de la conciliación bancaria, *Eumed*, 14(3), 33-56

Fernández, L. (2018). Estrategias tecnológicas para la conciliación bancaria efectiva. *Revista Contable Hispanoamericana*, 45 (3), 22–30.

Finesa. (2023). Finesa. Financiación Especializada. Finesa.com.co. <https://www.finesa.com.co>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

[Iyer, N., Gori, H., Kumawat, D. y Rote, U.](#) (2019). Robot de conciliación bancaria. [Revista electrónica SSRN](#) . <https://doi.org/10.2139/ssrn.3370760>

Kommunuri, J. (2022). Artificial intelligence and the changing landscape of accountinf: a viewpoint. *Pacific Accounting Review*, 34(4), 585-594.

[Lage, M.](#) (2018). *Conciliación bancaria contable* . Notas [LPF](#) .

https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=0Gts4aao830C&oi=fnd&pg=PT5&dq=conciliación+bancaria&ots=EppPbOwBcI&sig=Icsoe1HS1UnxInMZPilErHQh2Ls&redir_esc=y#v=onepage&q=conciliación+bancaria&f=false

Martínez, J., & Gómez, P. (2020). Automatización de procesos financieros: Impacto en la gestión empresarial. Editorial Financiera Global.

[Mathuva, D.](#) (2016). El papel cada vez más importante de la conciliación bancaria en la prevención y detección [del fraude](#) . <http://hdl.handle.net/11071/5557>

- Odón, J. (2015). Naturaleza de la contabilidad. En *Fundamentos de contabilidad financiera* (págs. 2 a 8). [http://eprints.gouni.edu.ng/274/1/CHAPTER % 20ONE.pdf](http://eprints.gouni.edu.ng/274/1/CHAPTER%20ONE.pdf)
- Onuoha, J., y Amponsah, K. (2012). El papel de la conciliación bancaria en la gestión financiera. *Revista Internacional de Contabilidad y Finanzas*, 8 (2), 45–60.
- [Onuoha, L., y Amponsah, E. \(2012\). La conciliación bancaria como un imperativo del](#) debido proceso para una gestión financiera eficaz. [Canadian Social Science](#), 8 (3), 52–56.
<https://doi.org/10.3968/j.css.1923669720120803.2955>
- Onoh, J., y Okoro, O. (2017). Conciliación de extractos bancarios en el sector privado nigeriano: implicaciones del incumplimiento de los procedimientos. *IARD International Journal of Economics and Business Management*, 3 (3), 1–16.
- Pastoa, A., y Armas, C. (2022). La buena gestión contable en la empresa como sinónimo de éxito. (2022). *Revista de investigación Sigma*,9(2), 33-56.
- Piqueras, L. (2023). Migración de un sistema ERP de contabilidad a Oracle Apex. Reto y estrategias. Universitat Politècnica de Valencia.
- Rahardja, U., Aini, Q., Santoso, N., Hardini, M. y Edliyanti, A. (2021). Sistema de gestión financiera integrado por una solución de enlace de efectivo para pagos en línea para inventar una conciliación inteligente. [Actas de la Conferencia Internacional sobre Ingeniería Industrial y Gestión de Operaciones](#), marzo de [2013](#) , 4733–4743.
<http://www.icomsociety.org/singapore2021/papers/829.pdf>

Rosa Leal, M.(2022). LA Gestión Contable Sostenible en la nueva normalidad. Trascender, contabilidad y gestión, 7(20), 163-188.

Ruiz, A., López, M. y Vargas, R. (2019). El rol de la alta dirección en la sostenibilidad financiera corporativa. *Revista Iberoamericana de Finanzas*, 12 (2), 35–48.

Stott, JR (1982). Conciliación bancaria. En *Mastering principles of accounting* (pp. 62–68). Macmillan Education UK . https://doi.org/10.1007/978-1-349-16707-4_9

Weil, S., y McGuigan , N. (2010). Encontrar conceptos de umbral en la sección de conciliación bancaria de un curso introductorio de contabilidad. En *Conceptos de umbral y aprendizaje transformacional* (pp. 333–345). Brill. https://doi.org/10.1163/9789460912078_021

Woolbank, A. (2016) . Conciliación bancaria : cómo evitar errores y fraudes desde el principio. *Law Society Journal: The Official Journal of the Law Society of New South Wales*, [34 \(7 \)](https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/agispt.19963917), 2512. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/agispt.19963917>