

CAPÍTULO 21-8**METODOLOGÍA ESTANDARIZADA PARA EL CÓMPUTO DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO OPERACIONAL****1. Consideraciones generales**

Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 67 de la Ley General de Bancos (en adelante LGB), el presente Capítulo establece la metodología estandarizada que las empresas bancarias deben considerar para determinar el cómputo de activos ponderados por riesgo operacional (en adelante APRO).

Dicha metodología de cálculo, que se describe en el numeral 2 de este Capítulo y que ha sido establecida de acuerdo con las recomendaciones internacionales sobre la materia (Basilea III), podrá considerar las pérdidas operacionales históricas del banco en la medida que se cumplan las condiciones que se indican en los numerales 3 y 4.

Para determinar el cómputo de los APRO señalado en esta norma, no se permitirá la utilización de metodologías propias a las que se refiere el inciso segundo del artículo 67 de la LGB.

La adhesión a los lineamientos dispuestos en esta norma será parte de la evaluación de gestión que realiza este Organismo a los bancos en el ámbito de los riesgos operacionales, el cual se aborda en la letra c) del numeral 3.2 del Título II del Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas (en adelante RAN).

2. Metodología para el cómputo de los APRO

Para determinar los APRO es necesario calcular el indicador de negocio (*BI*, por sus siglas en inglés), definido como la suma de tres componentes, tal como señala la siguiente fórmula:

$$BI = ILDC + FC + SC$$

donde:

ILDC: componente de intereses, leasing y dividendos (*ILDC*, por sus siglas en inglés)

FC: componente financiero (*FC*, por sus siglas en inglés)

SC: componente de servicios (*SC*, por sus siglas en inglés)

Para determinar los componentes *IDLC*, *FC* y *SC* se utilizan las siguientes fórmulas:

$$ILDC = \min\{|\overline{II} - \overline{IE}|, 2.25\% \cdot \overline{IEA}\} + \overline{DI}$$

$$FC = |\overline{TB}| + |\overline{BB}|$$

$$SC = \max\{\overline{OOI}, \overline{OOE}\} + \max\{\overline{FI}, \overline{FE}\},$$

donde:

II: Ingresos por intereses (*II*, por sus siglas en inglés).

IE: Gastos por intereses (*IE*, por sus siglas en inglés).

- IEA*: Activos que generan intereses (*IEA*, por sus siglas en inglés).
- DI*: Ingresos por dividendos (*DI*, por sus siglas en inglés).
- TB*: Ingresos netos del libro de negociación (*TB*, por sus siglas en inglés).
- BB*: Ingresos netos del libro de banca (*BB*, por sus siglas en inglés).
- OOI*: Otros ingresos operativos (*OOI*, por sus siglas en inglés).
- OOE*: Otros gastos operativos (*OOE*, por sus siglas en inglés).
- FI*: Ingresos por comisiones (*FI*, por sus siglas en inglés).
- FE*: Gastos por comisiones (*FE*, por sus siglas en inglés).

La barra superior representa el promedio móvil de los últimos tres años y las barras laterales el valor absoluto.

El *IEA* se obtiene directamente de la información del estado de situación financiera del banco. Los otros conceptos se establecen considerando los flujos del estado de resultados de los últimos 12 meses.

Las partidas del estado de situación financiera y del estado de resultados del banco consideradas para determinar cada componente, se describen en el Anexo 1 de este Capítulo.

A partir del *BI* se calcula la componente del indicador de negocios (*BIC*, por sus siglas en inglés). El *BIC* es igual a la suma ponderada de los montos del *BI* en función de dos tramos, considerando como ponderadores distintos coeficientes marginales por tramo (α_i), de acuerdo con la siguiente tabla:

Tramo del <i>BI</i>	Intervalo del <i>BI</i> en millones de UF	Coeficientes marginales para el cómputo del <i>BIC</i> (α_i)
1	$BI \leq 25$	0,12
2	$BI > 25$	0,15

A modo de ejemplo, si para un periodo determinado el *BI* de un banco fuese 45 millones de Unidades de Fomento (UF), entonces el *BIC* resultante será $BIC = 0,12 \cdot 25 + 0,15 \cdot (45 - 25) = 6$ millones de UF.

El cargo por riesgo operacional (*ORC*, por sus siglas en inglés) es el producto que resulta de multiplicar el *BIC* de cada banco, señalado anteriormente, por el multiplicador interno de pérdidas operacionales de dicha entidad (*ILM*, por sus siglas en inglés), tal como lo indica la siguiente expresión:

$$ORC = BIC \cdot ILM$$

El *ILM* se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$ILM = \ln(e(1) - 1 + (LC/BIC)^{0,8})$$

donde:

- ln(.)*: representa la función logaritmo natural
- e(.)*: representa la función exponencial
- LC*: es la componente de pérdida, que se calcula como 15 veces el promedio de pérdidas operacionales anuales netas históricas de un banco, con información de los 10 años anteriores a la fecha del cálculo.

Todos los bancos deberán confeccionar la base de registros de pérdidas operacionales a que se refiere el numeral 3 de este Capítulo.

El cargo por riesgo operacional de los bancos con un *BI* en el tramo 1, será por defecto igual al *BIC* ($ORC = BIC$). No obstante, estos bancos podrán optar por utilizar información de sus pérdidas operacionales para el cómputo de los *APRO*, en cuyo caso, deberán dar cumplimiento a las condiciones que establece el Anexo 2 de este Capítulo.

Los bancos con un *BI* en el tramo 2 y aquellos en el tramo 1 que opten por utilizar el *LC*, deberán cumplir con los criterios establecidos en el numeral 4 de este Capítulo. Una vez utilizada la información de pérdidas operacionales para el cálculo de los *APRO*, los bancos no podrán dejar de usarla sin autorización expresa de la Comisión. En caso de que no se cumplan los criterios del numeral 4 de este Capítulo, el cargo por riesgo operacional será igual al *BIC*, definido en este numeral. Lo anterior, sin perjuicio de cargos adicionales que pueda determinar la Comisión como resultado del proceso de evaluación supervisora, conforme a lo dispuesto en el artículo 66 quinquies de la LGB y el Capítulo 21-13 de la Recopilación Actualizada de Normas (pilar 2).

Finalmente, los *APRO* se computarán como 12,5 veces el *ORC*.

3. Requisitos para la confección de la base de registros de pérdidas operacionales

La apropiada identificación, recolección y tratamiento de los registros por pérdidas operacionales del banco son requisitos esenciales para la adecuada gestión del riesgo operacional. En caso de que no se cumplan los criterios de este numeral, se podrán establecer cargos adicionales que la Comisión determinará como resultado del proceso de evaluación supervisora, conforme a lo dispuesto en el artículo 66 quinquies de la LGB y el Capítulo 21-13 de la Recopilación Actualizada de Normas (pilar 2).

3.1 Criterios generales

Los criterios generales para la confección de base de datos con registros de pérdida operacional son los siguientes:

- a) Los registros de pérdida operacional usados para la determinación del cargo por riesgo operacional deben comprender un período de observación de 10 años. Cuando el banco adopte por primera vez el uso de los registros de pérdida operacional para el cómputo de *LC* se aceptará un periodo de observación de al menos 5 años.
- b) Los bancos deberán contar con procedimientos y procesos documentados para la identificación, recopilación y tratamiento de los registros de pérdida operacional.
- c) El banco deberá documentar los criterios de asignación entre pérdidas desagregadas, para fines del cálculo del *LC* y los registros sobre pérdidas operacionales requeridos para otros fines.
- d) Los registros internos sobre pérdidas de un banco deberán ser integrales e incluir la totalidad de las actividades y exposiciones relevantes, en todos los subsistemas y en todas las ubicaciones geográficas pertinentes.

- e) El banco deberá recopilar información sobre los importes brutos de las pérdidas, y sobre las fechas de referencia de los eventos de riesgo operacional. Además, el banco deberá recoger información sobre recuperaciones de importes brutos de pérdidas, e información descriptiva sobre los factores determinantes o las causas del evento de pérdida. El grado de detalle de la información descriptiva deberá estar en proporción al importe bruto de la pérdida.
- f) Los eventos de pérdidas operacionales relacionados con el riesgo de crédito que ya estén siendo considerados por la metodología estandarizada para cómputo de activos ponderados por riesgo de crédito, de acuerdo con las reglas establecidas por la Comisión para tales efectos, no deben incluirse en el conjunto de registros sobre pérdidas computables para el cálculo de *LC*. Los eventos de pérdidas operacionales relacionados con el riesgo de crédito que no se tengan en cuenta en los activos ponderados por riesgo de crédito (*APRC*), deberán incluirse en el conjunto de registros sobre pérdidas operacionales.
- g) Los eventos de pérdidas operacionales relacionados con el riesgo de mercado deberán incluirse, sin excepción, en el conjunto de registros sobre pérdidas operacionales.
- h) El banco deberá informar la base histórica de pérdidas operacionales de manera desagregada, necesarias para el cálculo del *LC*, de acuerdo con las instrucciones establecidas en el Manual Sistema de Información por esta Comisión.
- i) El banco podrá solicitar a esta Comisión excluir ciertos registros de pérdidas de líneas de negocio por desinversión. De manera análoga, los registros de pérdidas deberán incluir todas aquellas componentes que resulten de adquisiciones y fusiones de negocios relevantes, tal como indica el literal d) de este numeral.
- j) El banco podrá solicitar a esta Comisión excluir ciertos registros de pérdida operacionales, materiales para la institución, cuando éstas hayan dejado de ser relevantes para el perfil de riesgo del banco.

3.2 Criterios específicos

Los bancos deberán ser capaces de identificar los importes de pérdidas brutas, recuperaciones no procedentes de seguros y recuperaciones originadas por el pago de indemnizaciones de seguros para todos los eventos de pérdidas operacionales. Asimismo, deberán utilizar las pérdidas netas de recuperaciones (incluidas las procedentes de seguros) en el conjunto de registros sobre pérdidas operacionales, aunque las recuperaciones sólo podrán utilizarse para reducir las pérdidas cuando se haya recibido el pago, debiendo contar con los debidos comprobantes. Los derechos de cobro no califican como recuperaciones.

Por pérdida bruta se entiende una pérdida antes de recuperaciones de cualquier tipo. Por pérdida neta se entiende la pérdida después de tener en consideración los efectos de las recuperaciones. La recuperación es un hecho independiente, relacionado con el evento de pérdida inicial, que no necesariamente se efectúa en el mismo periodo, por el que se perciben fondos o flujos económicos.

Los siguientes ítems deben ser incluidos en los cálculos de las pérdidas brutas para la base de datos:

- a) Cargos directos en las cuentas de Estados de Resultados del banco y amortizaciones debido a eventos de riesgo operacional.

- b) Costos incurridos como consecuencia de un evento, incluyendo gastos externos con una relación directa al evento por riesgo operacional (ej. gastos legales directamente relacionados al evento y comisiones pagadas a los asesores, abogados o proveedores) y costos de reparación o reemplazo incurridos para restaurar la posición que prevalecía antes del evento de riesgo operacional.
- c) Provisiones o reservas contabilizadas en las cuentas de Estados de Resultados del banco contra el impacto potencial de pérdidas por riesgo operacional.
- d) Pérdidas provenientes de eventos por riesgo operacional con un impacto financiero definitivo, que aún no están reflejadas en las cuentas de Estados de Resultados del banco (“pérdidas pendientes”). Las pérdidas pendientes deben ser incluidas en la base de datos dentro de un período de tiempo acorde con el tamaño y tiempo transcurrido.
- e) Impactos económicos negativos registrados en el estado de situación financiera y/o estado de resultado del período, debido a un evento por riesgo operacional que afecte los flujos de caja o estados financieros del banco en la cuenta financiera de períodos previos (“*timing losses*”). Estas “*timing losses*” deben ser incluidas en la base de datos de las pérdidas cuando se deban a eventos por riesgo operacional que abarcan más de un período en la cuenta financiera y dan lugar a riesgo legal.

Los siguientes ítems deben ser excluidos de las pérdidas brutas registradas en la base de datos de pérdidas:

- a) Costos por contratos de mantenimientos generales de la propiedad, planta o equipos.
- b) Gastos internos o externos con el fin de mejorar el negocio después de las pérdidas por riesgo operacional: actualizaciones, mejoras, iniciativas de gestión del riesgo y mejoras en ellas.
- c) Primas de seguro.

Los bancos deberán utilizar la fecha de contabilización del evento para construir el conjunto de registros sobre pérdidas. En el caso de eventos legales, la fecha de contabilización se refiere a cuando se constituye una provisión para esta contingencia legal en el estado de situación financiera, con su reflejo correspondiente en el estado de resultados.

Las pérdidas causadas por un evento de riesgo operacional común o por varios eventos de riesgo operacional relacionados a lo largo del tiempo, pero contabilizadas en el transcurso de varios años, deberán asignarse a los años correspondientes en la base de datos sobre pérdidas, en consonancia con su tratamiento contable.

4. Requisitos para el uso de LC

Los bancos con un *BI* en el tramo 2 y aquellos en el tramo 1 que opten por utilizar el *LC*, deberán cumplir con los siguientes criterios:

- a) Los procedimientos y procesos señalados en el literal b), del numeral 3.1 de este Capítulo, deberán estar sujetos a validación, antes de que los registros sobre pérdidas se utilicen en la metodología de medición del cargo por riesgo operacional, así como a revisiones independientes periódicas de las unidades de auditoría interna o externa, de acuerdo con las normas de atestiguación que le apliquen.

- b) Contar con la infraestructura tecnológica necesaria para la identificación, recolección y tratamiento de registros históricos de pérdida operacional, con su respectiva política y procedimientos que la gobiernan, y contar con evaluaciones o certificaciones de empresas especializadas en esta materia, las que deberán visar el cumplimiento de los criterios generales y específicos señalados en el título 3.1 y 3.2 de esta norma, de acuerdo con las normas de atestiguación aplicables.
- c) El banco deberá contar con una adecuada estructura de control interno con independencia de las áreas generadoras de la información sobre pérdidas operacionales, y que cumplan con ser contrapartes efectivas de control en la calidad de los datos. Los informes que desarrollen estas áreas deberán ser conocidos por el Directorio del banco, o quien haga sus veces u oficie como tal, y estar sujetos a evaluaciones externas, cuando corresponda.
- d) En caso de que durante las revisiones de seguimiento efectuadas por la propia institución (criterio c) se observe cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, la entidad tendrá la obligación de informar oportunamente a este Organismo, mediante carta dirigida a la Comisión, detallando los hechos.

5. Disposiciones especiales para bancos con menos de 5 años de operación

Los bancos con menos de 5 años de funcionamiento tendrán un cargo por riesgo operacional igual al *BIC*, atendiendo a que dichas entidades no cuentan con información de pérdida histórica conforme a los criterios establecidos en el numeral 3.1.

Tratándose de bancos que lleven operando menos de 1 año, se determinará su *APRO* como un 10.5% del *APRC*, de acuerdo con las reglas de cálculo de los activos ponderados por riesgo de crédito establecidas por esta Comisión.

6. Disposiciones transitorias

Hasta el 1 de diciembre de 2021 los activos ponderados por riesgo operacional serán iguales a 0. Posterior a esa fecha, los activos ponderados por riesgo operacional deberán ser calculados según los lineamientos establecidos en este cuerpo normativo.

Anexo 1: Partidas contables para la determinación de ILDC, FC y SC para efectos de cálculo del Indicador de Negocios

La asignación a las partidas contables de activos, ingresos y gastos a considerar para determinar los componentes de ILDC, FC y SC para el cálculo del indicador de negocios o BI, conforme al numeral 2 de este Capítulo, se muestra en la siguiente tabla:

Componente del BI	Estado de resultados y situación	Descripción	Partidas contables consideradas en cada componente
Interés, Leasing y Dividendo (ILDC)	Ingreso por intereses (II)	Ingreso por intereses de todos los activos financieros y otros ingresos por intereses (incluye el ingreso por intereses de <i>leasing</i> o arriendos financieros y operativos, y ganancias por activos en arriendo).	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por intereses asociados a: contratos de retrocompra, créditos otorgados a bancos, colocaciones comerciales, colocaciones para vivienda, colocaciones de consumo, instrumentos de inversión y otros ingresos por intereses. • Resultados de coberturas contables de intereses. • Ingresos por intereses de instrumentos financieros para negociación.
	Gasto por intereses (IE)	Gasto por intereses de todos los pasivos financieros y otros gastos por interés (incluye gastos por interés de <i>leasing</i> o arriendos financieros y operativos, pérdidas, depreciación y deterioro del funcionamiento de activos en arriendo).	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos por intereses de depósitos a la vista, contratos de retrocompra, depósitos y captaciones a plazo, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda emitidos, otras obligaciones financieras, obligaciones por contratos de arrendamiento y otros gastos por intereses o reajustes. • Resultado de coberturas contables de intereses. • Depreciaciones y amortizaciones: depreciaciones y amortizaciones del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento. • Deterioros: activo por derecho a usar bienes en arrendamiento. • Gastos de administración: gastos por arrendamiento a corto plazo o de bajo valor, y otros gastos de obligaciones por contratos de arrendamiento.
	Activos que ganan intereses (IEA)	Total de préstamos brutos vigentes, anticipos, valores (<i>securities</i>) que devengan intereses (incluyendo bonos del gobierno), y activos en arriendo medidos al término del año financiero.	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos en el Banco Central de Chile, depósitos en bancos del país, depósitos en el exterior. • Instrumentos para negociación del Estado y Banco Central de Chile, otros instrumentos emitidos en el país y en el exterior. • Contratos de retrocompra con bancos del país o con otras entidades. • Deudas con el Banco Central de Chile, bancos del país o del exterior, excluidas sus provisiones. • Colocaciones comerciales, para vivienda y de consumo. • Instrumentos de inversión disponibles para la venta y hasta el vencimiento.
	Ingreso por dividendos (DC)	Ingresos por dividendos de inversiones en sociedades no consolidadas en los estados financieros de un banco, incluyendo ingresos por dividendos de empresas no consolidadas tales como sociedades con influencia significativa o asociadas, negocios conjuntos y otras inversiones minoritarias en sociedades.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidades de dividendos por inversiones en sociedades, percibidas por acciones y derechos en sociedades.

Componente del BI	Estado de resultados y situación	Descripción	• Partidas contables consideradas en cada componente
Servicios (SC)	Ingreso por Comisiones (FI)	Ingresos recibidos por asesoramientos y servicios. Incluye los ingresos recibidos por el banco como subcontratista de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones, excluyendo aquellas asociadas a remuneraciones por comercialización de seguros.
	Gastos por Comisiones (FE)	Gastos por asesoramientos y servicios recibidos. Incluye las tarifas de externalización pagadas por el banco por el suministro de servicios financieros, pero no las tarifas de externalización pagadas por el suministro de servicios no financieros (ej. logística, IT, recursos humanos)	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos por comisiones.
	Otros ingresos Operativos (OOI)	Ingresos por operaciones ordinarias del banco que no están incluidas en otro ítem del BI pero de similar naturaleza (ingresos por arrendamientos operativos deben ser excluidos).	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos por comisiones de prepago de créditos comerciales, para vivienda y consumo. • Otros ingresos operacionales: ingresos por bienes recibidos en pago y liberación de provisiones por contingencias no asociadas a riesgo país ni especiales para créditos al exterior. Además, se incluyen otros ingresos: utilidad por venta de activo fijo, ingresos distintos a intereses y comisiones por contratos de arrendamiento y otros ingresos. • Utilidades por venta de inversiones en sociedades.
	Otros gastos operativos (OOE)	Gastos y pérdidas de operaciones ordinarias del banco no incluidas en otros ítems del BI pero de similar naturaleza y de eventos de pérdidas operacionales (gastos por arrendamientos operacionales deben ser excluidos).	<ul style="list-style-type: none"> • Otros gastos operacionales: provisiones y gastos por bienes recibidos en pago, provisiones por contingencias no asociadas a riesgo país ni especiales para créditos al exterior. Además, se incluyen otros gastos: pérdida por venta de activo fijo y otros gastos. • Gastos de administración: multas aplicadas por organismos regulatorios. • Pérdidas por venta de inversiones en sociedades.

Componente del BI	Estado de resultados y situación	Descripción	• Partidas contables consideradas en cada componente
Financiero (FC)	Ingresos netos (pérdidas) para libro de negociación (TB)	<ul style="list-style-type: none"> Ganancias/pérdidas netas en activos y pasivos de negociación (derivados, títulos de deuda, valores de renta variable, préstamos y anticipos, posiciones cortas, otros activos y pasivos). Ganancias/pérdidas netas asociadas a instrumentos para la cobertura contable de moneda y reajustes. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilidad neta de instrumentos financieros para negociación: reajustes, ajuste a valor razonable, utilidad y pérdida por venta y resultado inversiones en fondos mutuos e instrumentos de deuda para negociación. Utilidad neta de derivados de negociación. Utilidad (pérdida) de cambio neta: utilidad (pérdida) de cambio neta, resultado neto por reajustes por tipo de cambio, en instrumentos para la cobertura contable de moneda y reajustes.
	Ingresos netos (pérdidas) para libro de la banca (BB)	<ul style="list-style-type: none"> Ganancias/pérdidas netas en activos financieros y pasivos medidos a valor razonable a través del estado de resultados. Ganancias/pérdidas realizadas en activos financieros y pasivos no medidos a valor razonable a través del estado de resultados (préstamos y anticipos al costo amortizado, activos disponibles para la venta, activos mantenidos hasta su vencimiento, pasivos financieros medidos al costo amortizado). 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos por reajustes de colocaciones comerciales, para vivienda y de consumo. Ingresos por reajustes: contratos de retrocompra, créditos otorgados a bancos, instrumentos de inversión y otros ingresos por reajustes ganados. Gastos por reajustes: depósitos a la vista, contratos de retrocompra, depósitos y captaciones a plazo, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras. Utilidad neta de instrumentos disponibles para la venta, venta de cartera de créditos y resultado neto de otras operaciones. Utilidad (pérdida) de cambio neta: resultado neto de cambio monedas extranjeras, resultado neto por reajustes por tipo de cambio, excluyendo a los instrumentos para negociación, y resultado de coberturas contables.

Anexo 2: Verificación del cumplimiento de requisitos para la utilización de registros de pérdidas operacionales en la determinación del cargo por riesgo operacional para bancos en el tramo 1 de BI

1. Consideraciones generales

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2 de este Capítulo, los bancos cuyo indicador de negocios o BI se ubique en el tramo 1, podrán optar por utilizar su base histórica de pérdidas operacionales para el cómputo del cargo por riesgo operacional. Para estos efectos, las entidades deberán cumplir con los criterios señalados en los numerales 3 y 4 de esta norma, efectuar una presentación previa ante este Organismo con el fin de que se verifique el cumplimiento de dichos criterios, y proporcionar la documentación señalada en el numeral 2 de este Anexo.

Si la Comisión no tiene objeciones o condiciones que formular para el uso de la base histórica de pérdidas operacionales, la entidad podrá comenzar a utilizar la componente LC para el cómputo de APRO desde el momento en que sea notificada.

2. Documentación

Los bancos deberán presentar los siguientes antecedentes:

a. Manual de procedimientos y procesos para la identificación, recopilación y tratamiento de los registros de pérdida, referidos al literal b) del numeral 3.1 de este Capítulo.

b. Documento con los criterios de asignación de las pérdidas operacionales, para los diferentes fines, de acuerdo con lo señalado en el literal c) del numeral 3.1 de este Capítulo.

c. Informe metodológico acerca de la determinación de las pérdidas operacionales y sus recuperaciones, para cada tipo. Se deben señalar los supuestos considerados para la valorización, especialmente cuando el tipo de pérdida pudiese ser de difícil cuantificación.

d. Informe de auditoría interna o externa acerca de los procedimientos y procesos, según lo dispuesto en el literal a) del numeral 4 de este Capítulo.

e. Informe de evaluación o certificación de una empresa especializada, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 4 de este Capítulo.

f. Manual de procedimientos y procesos de control interno, según lo establecido en el literal c) del numeral 4 de este Capítulo.