

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

LA IMPORTANCIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO EN LA
AUDITORIA OPERACIONAL EN UNA CASA EMISORA DE
TARJETA DE CREDITO

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

POR

JAIME MARTIN CHOCOJAY ALVAREZ

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO

Guatemala, JULIO de 2005.

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO:	LIC. EDUARDO ANTONIO VELASQUEZ CARRERA
SECRETARIO:	LIC. OSCAR ROLANDO ZETINA GUERRA
VOCAL I:	LIC. CANTON LEE VILLELA
VOCAL II:	LIC. ALBARO JOEL GIRON BARAHONA
VOCAL III:	LIC. JUAN ANTONIO GOMEZ MONTERROSO
VOCAL IV:	P.C. MARIO ROBERTO FLORES HERNANDEZ
VOCAL V:	B.C. JAIRO DANIEL DAVILA LOPEZ

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS
EXAMENES DE AREAS PRÁCTICAS**

MATEMATICA ESTADISTICA:	LIC. JORGE OLIVA ORDOÑEZ
AREA DE CONTABILIDAD:	LIC. CESAR ARMANDO DONIS DIAZ
AREA DE AUDITORIA:	LICDA. ZOILA ESPERANZA ROLDAN DE MORALES

**PROFESIONALES QUE PRACTICARON EXAMEN
PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE:	LICDA. ZOILA ESPERANZA ROLDAN DE MORALES
EXAMINADOR:	LIC. FRANCISCO ISRAEL AYALA MORALES
EXAMINADOR:	LIC. MOISES MARDOQUEO SAPON ULIN

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** POR ILUMINARME Y SER EL SENDERO DE MI MIDA.
- A MIS PADRES:** MARGARITO CHOCOJAY MERCAR (+) Y MARIA LUISA ALVAREZ GARCIA, POR SUS CONSEJOS SABIOS.
- A MIS ABUELOS:** MARIA GARCIA (+)
JUAN ANTONIO ALVAREZ.
- A MI ESPOSA:** MONICA GARCIA, POR SU APOYO EN TODO MOMENTO.
- A MI HIJA:** MARIA SUCETT CHOCOJAY GARCIA, QUE MIS TRIUNFOS SEAN UN EJEMPLO EN SU VIDA.
- AMIS HERMANOS:** CESAR AUGUSTO, MARIA REBECA, RUTH NOEMI, MOISES OTTONIEL, LOIDA EUNICE, Y MARTHA JULIA, CON APRECIO ESPECIAL.
- A LOS SEÑORES:** JORGE GARCIA Y SUCEL DE LEON POR SU AYUDA INCONDICIONAL.
- A MIS TIOS:** EN GENERAL.
- A:** PERSONAS QUE DE UNA U OTRA MANERA CONTRIBUYERON PARA QUE YO ALCANZARA ESTE OBJETIVO EN LA VIDA.
- LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
FORJADOR DE MIS CONOCIMIENTOS.

LIC. Manuel Fernando Morales García
Contador Público y Auditor
Colegiado 2,700

Guatemala, 8 de enero del 2,004

Licenciado
Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

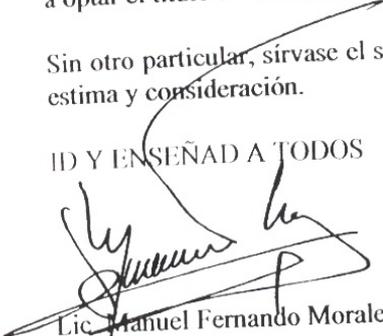
Estimado Señor Decano:

Por este medio me permito informarle que en cumplimiento con la designación que efectuara esa Decanatura, he procedido a la revisión del trabajo de tesis denominado **La importancia de los papeles de trabajo en la Auditoría Operacional en una casa emisora de tarjeta de crédito**, presentada por el señor Jaime Martín Chocojay Alvarez.

En mi opinión, el trabajo desarrollado por el señor Chocojay Alvarez cumple con los requisitos que las normas universitarias exigen, razón por la cual me permito recomendarlo para su discusión en el Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Sin otro particular, sírvase el señor Decano aceptar las muestras de mi más alta estima y consideración.

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Manuel Fernando Morales García
Asesor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, GUATEMALA,
UNO DE JUNIO DE DOS MIL CINCO.

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 17-2005 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 25 de mayo de 2005, se conoció el Acta AUDITORIA 64-2005 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 13 de mayo de 2005 y el trabajo de Tesis denominado: "LA IMPORTANCIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO EN LA AUDITORIA OPERACIONAL EN UNA CASA EMISORA DE TARJETA DE CREDITO", que para su graduación profesional presentó el estudiante JAIME MARTIN CHOCHOJAY ALVAREZ, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. OSCAR ROLANDO ZETINA GUERRA
SECRETARIO ACADEMICO




LIC. EDUARDO ANTONIO VELASQUEZ CARRERA
DECANO



Srmp


Lic. Jaime Martín Chochojay Álvarez

Indice

	Pág.
Introducción	i
Capítulo I	
Casas Emisoras de tarjetas de crédito.	
1.1. Antecedentes históricos de la tarjeta de crédito	1
1.2. Surgimiento y desarrollo en Guatemala	4
1.3. Elementos de la tarjeta de crédito	6
1.4. Formas económicas de la tarjeta de crédito	7
1.5. Aspectos legales	8
1.5.1. Naturaleza Jurídica	10
1.5.2. Regulaciones legales aplicables	10
1.5.3. Delito de lavado de dinero u otros activos	11
1.5.4. Delito de intermediación financiera	12
Capítulo II	
Auditoría Operacional	
2.1. Definición	15
2.2. La auditoría administrativa y la operacional	15
2.3. Objetivos de la auditoría operacional	16
2.4. Alcance	17
2.5. Aplicación	17
2.6. Normas de la auditoría operacional	18
2.7. Metodología	19
2.8. Informe.	25

Capítulo III

Papeles de trabajo a utilizar en la Auditoría Operacional

3.1. Definición	29
3.2. Contenido de los papeles de trabajo en la auditoría Operacional	30
3.3. Clases de papeles de trabajo	31
3.4. Archivo de la papeles de trabajo	33
3.5. Técnicas y procedimientos de auditoría operacional	33
3.6. Revisión operacional por ciclo de transacciones	34
3.7. Concepto de ciclo	34
3.8. Ciclo de ingresos	35
3.9. La importancia de los papeles de trabajo.	37
3.10. Papeles de trabajo.	37

Capítulo IV

Beneficios de la Auditoria Operacional en el ciclo de ingresos.

4.1. Fortalecimiento del uso de los recursos	38
4.2. Prevención de ineficiencias y sano crecimiento del ciclo	38
4.3. Identificación de políticas y procedimientos organizacionales no definidos	39
4.4. Evaluación del cumplimiento de objetivos, políticas y Procedimientos organizacionales	39
4.5. Identificación de errores y desviaciones	40
4.6. Beneficios de la auditoría operacional ciclo de ingresos	40

4.6.1. Eficacia de operaciones	40
4.6.2. Economía de operaciones	41
4.6.3. Eficiencia de operaciones	41
Capítulo V	
Caso práctico	
Auditoría operacional en el área del ciclo de ingresos en una Casa Emisora de Tarjeta de Crédito.	
5.1. Planeación de la Auditoría Operacional	
79	
5.2. Flujograma actual de autorización solicitud de crédito	95
5.3. Prueba de cumplimiento ciclo ingresos	98
5.4. Flujograma propuesto de autorización solicitud de crédito	108
5.5. Informe final	112
Conclusiones	122
Recomendaciones	125
Bibliografía	
	127
Anexos	

INTRODUCCION

Para el profesional de la contaduría es importante adquirir conocimientos sobre Auditoría Operacional, en donde las condiciones de las empresas y las necesidades de los empresarios, inversionistas y gerentes cambian a un ritmo acelerado ; se hace necesario entonces aplicar una nueva actividad profesional del Contador Público y Auditor, que para estar en capacidad de prestar servicios de Auditoría Operacional y cumplir con este objetivo se debe profundizar sobre las características, etapas y estrategias de la Auditoría Operacional a manera que todos los empresarios vean en ella una herramienta administrativa que les pueda ayudar a ser más productiva mejorando sus sistemas y controles beneficiándose la profesión al poder ofrecer otro tipo de servicios, diferente a la Auditoría tradicional.

La Auditoría Operacional va cobrando auge, debido que muchos empresarios ya no les satisface que únicamente les dictaminen sobre sus Estados Financieros, pues debido a los constantes cambios económicos en el mundo a éstos les interesa también que les evalúen el sistema operacional y funcionamiento de sus empresas bajo el concepto Costo - beneficio.

La Auditoría Operacional juega un papel importante en la evaluación de las operaciones y transacciones de una casa emisora de tarjeta de crédito. Al evaluar el área del ciclo de ingresos de una casa emisora de tarjeta de crédito, ayudará a determinar los problemas potenciales que afectan los costos de operación y el manejo de transacciones y gestiones inadecuadas, por lo tanto, es necesario medir los niveles de eficiencia y eficacia operativa con el propósito de buscar soluciones y proporcionar las recomendaciones para el desarrollo eficiente del servicio de tarjeta de crédito, reduciendo costos de operación obteniendo un servicio de calidad en el menor tiempo posible.

El estudio de este tema se ha dividido en cinco capítulos, el primer capítulo trata sobre la historia y desarrollo de la tarjeta de crédito en Guatemala, el segundo capítulo comenta sobre aspectos de la Auditoría Operacional, en el tercer capítulo se estudia los papeles de trabajo a utilizar en la Auditoría Operacional, el cuarto capítulo trata sobre los beneficios de la Auditoría Operacional y para concluir, en el quinto capítulo se desarrolla un caso práctico de la Auditoría Operacional en una casa emisora de tarjeta de crédito en el área del ciclo de ingresos.

Para el desarrollo del trabajo de tesis se utilizó el método deductivo que permitió la evaluación real y periódica del comportamiento de los procedimientos y procesos de la tarjeta de crédito por medio de la Auditoría Operacional en el área del ciclo de ingresos. El proceso de inferencia inductiva se da habiendo observado el proceso de transacciones en las áreas relacionadas de la empresa Tarjeta Inteligente, S.A. que generalizó correcciones para una mejor eficiencia.

Además, se consideró como objetivo general, el análisis de los diferentes procesos y operaciones que se dan en la casa emisora de tarjeta de crédito a partir de la Auditoría Operacional con el propósito de garantizar el fácil cumplimiento de procedimientos y políticas.

Con lo anteriormente expuesto, se comprobó la siguiente hipótesis: Debido al giro comercial, se hace necesario que desde el punto de vista operacional se efectúe una evaluación en el área del ciclo de ingresos que permitan la obtención de información oportuna y rentabilidad de las empresas en función de establecer el ágil otorgamiento de crédito y cobro en una casa emisora de tarjeta de crédito y así velar porque los procedimientos tengan un

compromiso efectivo garantizados para la ejecución periódica de la Auditoría Operacional.

La conducción de la investigación permitió observar por medio de la prueba de cumplimiento las diferentes deficiencias e irregularidades en los procesos de tarjeta de crédito, hallazgos que comprueban la hipótesis y se dan a conocer en el informe de auditoría las observaciones y sugerencias sobre asuntos administrativos y operacionales.

Se espera que este trabajo de tesis contribuya al desarrollo profesional de la Contaduría Pública y Auditoría y que sea un material de apoyo para estudiantes de esta carrera sobre la investigación y estudio de la Auditoría Operacional; además, ayudar en parte al desarrollo económico de las empresas de tarjetas de crédito.

CAPITULO I

CASAS EMISORAS DE TARJETAS DE CREDITO

1.1. Antecedentes históricos de la tarjeta de crédito.

“Desde que los hombres sintieron la necesidad de pagar, los medios de pago han evolucionado constantemente. La tendencia seguida es la de lograr una mayor comodidad y la supresión del empleo de numerario” (16: 289).

El intercambio de bienes se pasa a los metales preciosos, y de éstos, al billete de banco y a los cheques y demás instrumentos bancarios. La aparición de nuevas técnicas y medios de pago constituye un paso más.

Entre estas técnicas tienen especial importancia las tarjetas de crédito.

En Norteamérica nace el sistema en ciertas cadenas de hoteles que emitieron unas tarjetas personalizadas que eran entregadas a los mejores clientes.

Las raíces de la tarjeta de crédito datan de **1914**, cuando la Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor.

“La utilización del sistema surgía a las grandes empresas petroleras (Texaco y Standard Oíl), a los grandes almacenes y las grandes tiendas, para

extenderse hacia 1940 a las compañías de ferrocarril y líneas aéreas” (43:3).

El comienzo de los años 40 marca un decrecimiento en la importancia y extensión de su uso, por efectos de la Segunda Guerra Mundial.

“En 1949 hace irrupción nuevamente en el mercado norteamericano la tarjeta de crédito con objetivos propios y específicos” (27:5). Si bien en un principio la tarjeta de crédito emitida por aquella empresa pionera Diners Club sólo era para muy limitados rubros, a poco de lanzada al mercado fue extendiéndose a una amplia gama de compras bienes y servicios a nivel nacional e internacional.

Tal fue el éxito obtenido, que otra empresa, originariamente prestataria de servicios de turismo, se lanzó a incorporar aquel nuevo sistema a su operativa, surgiendo así la tarjeta de crédito American Express.

Con posterioridad a fines de los años 50 van surgiendo innumerable cantidad de tarjetas de crédito, incorporándose al sistema en lo que se puede considerar otra etapa en el desarrollo de ellas.

Para 1965, el Bank of América había realizado acuerdos de licencia con un grupo de bancos fuera de California, permitiéndoles emitir Bank Americard. Al mismo tiempo, otro grupo de bancos en Illinois, en la costa

este de los Estados Unidos y California, se unieron para formar Master Charge.

En 1974, se fundó IBANCO, una corporación multinacional de miembros, sin acciones, que administraría el programa internacional de Bank Americard. En 1977, Bank Americard se convirtió en la tarjeta VISA, reteniendo sus distintivas bandas azul, blanca y dorada, NBI, por su parte, cambió su nombre a VISA USA. e IBANCO se convirtió en VISA Internacional.

En Europa países continentales fueron difíciles a la admisión del sistema de tarjetas de crédito, y su incorporación al sistema local fue mucho más lento y trabajoso en su desarrollo que el que había logrado en su país de origen, los Estados Unidos de América.

Por ello, recién a principios de los años 60 comenzó a insertarse como un uso corriente en Inglaterra la operativa del Banco Barclay, el cual, por medio de su enorme clientela, empieza a imponer el sistema con la tarjeta Barclaycard.

En México, los primeros establecimientos comerciales que utilizaron las tarjetas de crédito en la década de los años cincuenta y antes de que las

utilizaran los bancos, fueron: El Puerto de Veracruz, S.A., El Puerto de Liverpool, S.A., El Palacio de Hierro, S.A. y High Life.

1.2. Surgimiento y desarrollo en Guatemala.

“La primera tarjeta surgió en los años 1960 -1961 con Empresa Cuentas, S. A., fundada con capital nacional” (30:1). Al principio los consumidores no se acostumbraron a este tipo de transacción, siendo, entonces, un negocio muy difícil.

La tarjeta local en Cuentas, S.A., nació con el objetivo principal de desvirtuar el descuento de las tarjetas de sueldos con que en esa época se pagaba a los empleados del gobierno.

La tarjeta de Cuentas, S.A. obtuvo el cese de actividades en el mes de octubre de 1994. Una de las razones fue la fuerte competencia de las representaciones de tarjetas internacionales en el país. Cuentas, S.A. no logró acoplarse con estas representaciones extranjeras y dejó de aceptarse su tarjeta en junio de 1992.

Posteriormente en el año 1963 surge la tarjeta de crédito Diners Club como la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala, esta

tarjeta de crédito llega en calidad de representación, siendo parte del territorio de las oficinas regionales de México.

En el año 1975 se constituyó Tacre de Guatemala, S.A., con el objeto exclusivo de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala.

A partir del año 1976 nace Credomatic de Guatemala con dirección en la quinta avenida y novena calle de la zona 1. Con el propósito de brindar créditos por medio de tarjeta.

En el año 1983 con el afán de brindar un mejor servicio se adquieren los derechos de la cartera de tarjetahabientes de Almacenes Paiz (Crediclub) y se lanza al mercado la tarjeta de uso local de marca propia Credomatic.

En el año 1984 se introducen al mercado las marcas de tarjeta de crédito Mastercard y Visa. En 1985 se lanza la tarjeta Gold Mastercard y en 1986 se introduce la modalidad de COEMISORES, cuyo objetivo se enfatiza en emitir tarjetas de marca Mastercard bajo la representación de Credomatic.

A finales del año 1997 Credomatic obtiene la representación exclusiva para el país de la marca American Express, con las tarjetas Green, Revolver y Gold.

El crecimiento de las operaciones de tarjeta de crédito ha sido cada vez mayor y la competencia entre los bancos del sistema por ostentar el

liderazgo en el mercado guatemalteco, ha llevado actualmente a la inundación de tarjetas de crédito.

Dentro del mercado nacional de tarjetas de crédito bancarias actualmente circulan principalmente las marcas MasterCard, American Express, Diners Club y Visa.

1.3. Los elementos de la tarjeta de crédito.

“La tarjeta de crédito está compuesta por dos palabras las cuales conforman un todo. La primera proviene del latín “tarjia”; este vocablo a la vez viene de la palabra “targa”, que significa escudo. La segunda proviene del latín “credere”, que significa derecho que uno o una persona tiene de recibir de otro alguna cosa, por lo general dinero” (25:3).

En el sistema de la tarjeta de crédito participan tres elementos personales:

Emisor.

Es la entidad emisora de tarjeta de crédito, quien otorga la tarjeta o plástico para ser utilizado en los establecimientos afiliados.

Titular y Contratante.

El usuario es la persona tenedora legítima de la tarjeta de crédito propiamente dicha, cuya solvencia, responsabilidad y honorabilidad ha sido

debidamente constatada y confirmada por la entidad emisora con anterioridad a la aprobación de la solicitud y emisión de la tarjeta de crédito.

Establecimiento afiliado.

Es el que facilita al titular los bienes o servicios que éste adquiera, admitiendo la tarjeta de crédito como instrumento de pago, cargando posteriormente el importe al emisor y descontando la comisión establecida.

1.4. Formas económicas de la tarjeta de crédito.

“Cumple diversas funciones que responde a ciertas necesidades, como la de satisfacer una finalidad de desarrollo comercial, una finalidad de desarrollo crediticio, una finalidad de garantía y una finalidad de sustituir al dinero como instrumento de pago” (16:393).

De desarrollo comercial.

En este sentido, la tarjeta de crédito permite al comerciante y empresario una ampliación de alternativas al consumidor, que puede llegar con la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios; facilita su adquisición al individuo que careciendo de efectivo o no queriendo retardar la adquisición de tales bienes puede por medio de su tarjeta de crédito satisfacer en el momento una necesidad de compra.

De crédito.

La casa emisora de tarjeta de crédito habilita a su usuario, directa e inmediatamente, con un crédito limitado o ilimitado para la adquisición de bienes o servicios en todos los establecimientos afiliados.

De garantía.

El comerciante o empresario encuentra en la empresa emisora de tarjeta de crédito una garantía total del pago de la venta realizada al tarjetahabiente.

De pago.

La casa emisora de tarjeta de crédito cumple para el tenedor usuario de ella la función de instrumento de pago, en la adquisición de bienes o servicios por el tarjetahabiente en el establecimiento afiliado.

1.5. Aspectos legales.

En lo que se refiere a la legislación, ni el Código de Comercio de 1877 ni el de 1942 tenían dentro de su articulado aspectos relacionados con la Tarjeta de Crédito, este artículo surge en la sociedad con la vigencia del actual Código de Comercio contenido en el Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, que en su artículo 757 regula lo referente a la

Tarjeta de Crédito, dentro de la Sección, sexta, capítulo cuatro, título dos, del Libro cuatro que se refiere a las Obligaciones y Contratos Mercantiles.

A partir de dicha época hasta la fecha han surgido una diversidad de entidades mercantiles que por sí solas, o bien por medio de instituciones bancarias han puesto en circulación dentro del tráfico mercantil guatemalteco múltiples tarjetas de crédito, para su uso en varias negociaciones mercantiles, como hasta para retirar determinadas sumas de dinero en efectivo.

A pesar de la diversidad de entidades que ofrecen el servicio de tarjeta de crédito, en la legislación sólo existe un artículo que la regula, siendo éste el setecientos cincuenta y siete del Código de Comercio el cual establece que las tarjetas de crédito deberán expedirse en favor de personas determinadas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extiende, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de cartas órdenes de crédito. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este código.

A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito se le aplicará las reglas de los pagarés a excepción de los intereses.

“La tasa de interés por el uso y manejo de las tarjetas en general el artículo en mención establece: Que las entidades emisoras de tarjetas de crédito cobrarán al tarjetahabiente cuando haga uso del financiamiento tanto en moneda nacional como extranjera o su equivalente, la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el sistema bancario nacional y que publica periódicamente la superintendencia de bancos la cual podrá incrementarse hasta un máximo de cinco puntos porcentuales” (10:1).

1.5.1. Naturaleza Jurídica.

“La naturaleza de la tarjeta de crédito es un negocio operacional conformado por la unidad, la coordinación y la complementación necesaria de diversas relaciones jurídicas como lo son: El contrato de emisión y uso de la tarjeta de crédito, contrato de afiliación y la compraventa las cuales están integradas en una misma finalidad” (27:57).

1.5.2. Regulaciones legales aplicables.

La empresa de tarjeta de crédito al igual que toda empresa establecida en la República de Guatemala, se registrará en primera instancia, por lo establecido en la Constitución Política de la República ya que reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo.

El Código de Comercio contempla a los comerciantes como las personas que “ejercen en nombre propio y con fines de lucro cualquier actividad que se refiere a la intermediación en la circulación de bienes y prestación de servicios” (10:8).

En consecuencia, las empresas que se dedican a la emisión de tarjetas de crédito se consideran comerciantes, debido a que cumplen con los requisitos legales exigidos por las regulaciones fiscales y las leyes tributarias que rigen las empresas domiciliadas en Guatemala, las cuales son: Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92 y sus reformas, Ley del Impuesto al Valor Agregado I.V.A. Decreto 27-92 y sus reformas, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos Decreto 37-92 y sus reformas y Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de apoyo a lo acuerdos de paz Decreto 19-04.

1.5.3. Delito de lavado de dinero u otros activos.

“Según el artículo dos del decreto 67-2001 comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien por si, o por interpósita persona: Invierta, convierta, transfiera, realice, adquiera, posea, administre, tenga, utilice, cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo que proceden de la comisión de un delito. Para efectos de la ley según el artículo dieciocho, veintiuno y veintiocho del mismo Decreto, las casas emisoras de tarjeta de crédito están obligadas a reportar a la intendencia de verificación especial información relacionada con las transacciones financieras, comerciales, o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos y por el incumplimiento serán sancionadas con una multa de Diez mil Dólares (\$10,000) a Cincuenta mil Dólares (\$50,000) de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional según el artículo treinta y uno de la misma ley” (6 :1,4,6).

1.5.4. Delito de Intermediación Financiera.

Captación De Dinero Del Público: “Con relación a las Casas Emisoras de Tarjetas de Crédito no podrán efectuar captación de dinero del público que signifique financiamiento para las mismas, o canalización de negocios de crédito. Estas operaciones de esa naturaleza las pueden efectuar

únicamente las entidades autorizadas expresamente por la Ley de bancos y grupos financieros” (7:9).

El artículo 96 de la Ley de Bancos y grupos Financieros, Decreto 19-2002 expresa lo siguiente: Comete delito de intermediación financiera toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin estar autorizada expresamente de conformidad con la presente ley o leyes especiales para realizar operaciones de tal naturaleza que efectúa habitualmente en forma pública o privada, directa o indirectamente, por sí misma o en combinación con otra u otras personas individuales o jurídicas, en beneficio propio o de terceros, actividades que consistan en, o que se relacionen con, la captación de dinero del público o de cualquier instrumento representativo de dinero, ya sea mediante recepción de especies monetarias, cheques, depósitos, anticipos, mutuos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, incluyendo operaciones contingentes, destinando dichas captaciones a negocio de crédito o financiamiento de cualquier naturaleza, independientemente de la forma jurídica de formalización, instrumentación o registro contable de las operaciones. En el caso de personas jurídicas son responsables de este delito los administradores, gerentes, directores y representantes legales.

El o los responsables de este delito serán sancionados con prisión de cinco (5) a diez (10) años inconvertibles, la cual excluye la aplicación de cualesquiera de las medidas sustitutivas contempladas en el Código Procesal Penal, y con una multa no menor de diez mil (10,000) ni mayor de cien mil (100,000) “unidades de multa”, la cual también será impuesta por el tribunal competente de orden penal.

CAPITULO II

AUDITORIA OPERACIONAL

2.1. Definición.

Puede definirse como el: “examen y evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones o actividades de una entidad cualquiera, para determinar su grado de economía y eficiencia y formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo” (32:4).

2.2. La Auditoría Administrativa y la Operacional.

“La Auditoría administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura de la empresa, de una institución, una sección del gobierno, o cualquier parte de un organismo en cuanto a sus planes y objetivos sus métodos y controles, su forma de aplicación y sus facilidades humanas y físicas” (13:11).

La auditoría operacional es un amplio examen y una evaluación de las operaciones del negocio con el fin de informar a la administración si las

diversas operaciones se llevan a cabo o no de manera que cumplan con las políticas establecidas dirigidas hacia los objetivos de la administración.

Las denominaciones análogas que se le dan a este tipo de Auditoría se indican a continuación: Auditoría administrativa, Auditoría de operaciones, Auditoría de eficiencia, Auditoría de productividad y Auditoría de economía.

Independientemente del nombre con que se le conozca, su objetivo básico es el de promover la eficiencia de operaciones en cualquier entidad por medio de recomendaciones, que introducen mejoras a los sistemas; a este tipo de servicio profesional se le debe designar preferentemente como Auditoría Operacional.

2.3. Objetivos de la auditoría operacional.

“El objetivo de la auditoría operacional se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique” (21:10).

Existen tres niveles en que el Contador Público y Auditor puede participar en apoyo a las entidades, a través de la realización de la auditoría operacional:

1. En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado. (Diagnóstico de obstáculos).
2. En la participación para la creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc., interviniendo en su formación y
3. En la implantación de cambios e innovaciones. (Implantación de sistemas, etc.).

2.4. Alcance.

“El alcance de la auditoría operacional es ilimitado. Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas sin considerar que sea una operación financiera o no y en cada hallazgo la auditoría operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo relacionan” (32:3).

2.5. Aplicación de la auditoría operacional.

“Aunque no pueden establecerse reglas fijas que determinen cuándo debe practicarse la auditoría operacional, sí se pueden mencionar aquellas que

habitualmente los administradores de entidades, los auditores internos y los consultores, han determinado como más frecuentes:

- Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido.
- Cuando se tienen indicadores de ineficiencia pero se desconocen las razones, y
- Para contar con un respaldo para la prevención de ineficiencias o para el sano crecimiento de las entidades” (21:13).

La auditoría operacional puede realizarse en cualquier época y con cualquier frecuencia; lo recomendable es que se practique periódicamente, a fin de que rinda sus mejores frutos.

2.6. Normas de la auditoría operacional.

En nuestro medio no existe un organismo que haya pronunciado las Normas relativas a la Auditoría Operacional; sin embargo, la importancia de dictar normas sobre este tipo de trabajo fue reconocida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. En diciembre de 1972, la Comisión de Auditoría Operacional emitió su primer boletín, con el propósito de identificar el trabajo de auditoría operacional realizado por el Contador Público y

Auditor, independiente o no, y con la intención de lograr unificar criterios sobre el tema.

Desde entonces se reconoció que este tipo de trabajo, dada su naturaleza, que implica un alto contenido de creatividad, está sujeto a una dinámica que implica el que su conceptualización y metodología fueran afinándose a base de aproximaciones sucesivas.

A la fecha, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos ha emitido los siguientes boletines.

Boletín No.	Nombre del Boletín
1	Esquema Básico de la Auditoría Operacional.
2	Metodología de la Auditoría Operacional.
3	Auditoría Operacional de Compras.
4	Auditoría Operacional de Ventas.
5	Auditoría Operacional de Cobranzas.
6	Auditoría Operacional de la Administración de Recursos Humanos.
7	Auditoría Operacional de Centros de Proceso Electrónico de Datos
8	Auditoría Operacional de Otorgamiento de Créditos.
9	Auditoría Operacional de la Administración de Inventarios.
10	Auditoría Operacional de los sistemas Administrativos de Información.

2.7. Metodología de la Auditoría Operacional.

Entendiéndose el objetivo de la auditoría operacional y poseyendo la capacidad profesional adecuada, lo único necesario para ejercerla, independientemente de cualquier posible metodología, es la actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para aumentar eficiencia en los controles operacionales y en la realización misma de las operaciones.

La metodología que se describe en este apartado se simplifica en tres pasos fundamentales: Familiarización, investigación y análisis y diagnóstico, tienen un carácter genérico y deberá adecuarse a las situaciones específicas que se encuentren en el desarrollo de la revisión.

Familiarización:

“El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que revisará dentro del contexto de la empresa que está auditando a través del estudio de:

- Los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad económica en que se desenvuelve la empresa y que inciden en la administración de la operación que se revisa.

- La infraestructura específica establecida para hacer frente a la administración de la operación (planeación, organización, dirección y control), y
- Los antecedentes respecto de deficiencias detectadas a través de cartas de sugerencias u otros informes emitidos en el pasado por auditores internos, externos o consultores” (21:27).

En seguida se incluyen algunos lineamientos que permitirán al auditor sistematizar sus esfuerzos para familiarizarse con la empresa en general y con la operación que se revisará en lo particular:

A. Estudio ambiental.

En esta primera fase puede llegarse a obtener información orientadora de gran valía que permita al auditor diagnosticar las áreas críticas.

Los aspectos a investigar son los siguientes:

- a) La importancia que para la Empresa representa la operación que se audita, medida de acuerdo a las repercusiones financieras que tendría si se mejorara su eficiencia;
- b) Indicadores tales como rotaciones, razones financieras, etc.;
- c) Estructura organizacional y políticas aplicables a las operaciones;

- d) Reglamentación estatal y municipal que rigen las prácticas de manejo de la operación;
- e) Información de la forma como la competencia resuelve los problemas de una operación similar.

B. Estudio de la gestión administrativa.

Respecto a la gestión administrativa de la empresa (planeación, organización, dirección y control), el auditor deberá estudiar su instrumentación práctica a fin de conocer, en términos generales sus características y posibles deficiencias.

C. Visita a las instalaciones.

Durante el proceso de familiarización es lógico que el auditor entre en contacto con los diversos funcionarios y empleados que manejan directamente la operación y que mediante entrevistas informales conozca de ellos tanto características como problemas de la operación misma.

Investigación y análisis:

“El objetivo de esta segunda fase de la metodología es analizar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia

y efectividad de la operación en cuestión” (21:29).

En esta fase, en la que se realiza pruebas de detalle de muy diversa índole, utilizando especialmente pruebas selectivas a juicio del auditor o por medio de muestreo estadístico.

La utilización de estadísticas resulta particularmente efectiva en esta fase y al respecto es recomendable que aquellas sean verificadas antes de ser utilizadas.

En el caso de que la empresa carezca de información respecto de la competencia o de las estadísticas necesarias para evaluar la operación, el auditor deberá efectuar los estudios e investigaciones necesarios para obtener elementos de juicio suficientes.

El tipo de investigaciones o estudios que se desarrollen para lograr dicha información puede revestir una gama muy amplia de posibilidades tales como: Entrevistas formales, revisión de expedientes, revisión de documentación, observaciones directas, investigación en las Cámaras y asociaciones a los que pertenezca la empresa, actualización de estadísticas, seguimiento y comparación de hallazgos, etc.

Cualquiera que sea el caso, el auditor deberá cuidar que sus investigaciones se planeen y desarrollen de tal manera que en el menor tiempo necesario obtenga la información más objetiva posible. Esta característica común a cualquier revisión de eficiencia, debe ser especialmente cuidada en vista de la diversidad de criterios existentes para interpretar los resultados de las medidas tomadas para administrar. Consecuentemente el auditor debe buscar hechos y evitar distorsionarlos con interpretaciones e inferencias de cualquier naturaleza hasta obtener todos los elementos necesarios para formarse una opinión de conjunto a fin de que el diagnóstico final sea lo más objetivo posible.

Para lograr la objetividad aludida es recomendable la utilización de técnicas como las que en seguida se detallan:

A. Entrevistas

Las entrevistas formales son una de las técnicas de mayor uso en la Auditoría Operacional, toda vez que a través de ellas se obtiene la información de primera mano respecto de la operación.

B. Evaluación de la gestión administrativa

Se procederá a evaluar la efectividad y eficacia de la planeación, organización, dirección y control.

C. Examen de la documentación.

Se refiere a la verificación objetiva de la información sujeta a análisis o bien la obtención de algunos datos específicos.

Diagnóstico:

“Una vez estudiada y evaluada la infraestructura administrativa se sumarán los hallazgos y se señalará la interpretación que se hace de ellos, reportándose aquéllos que sean indicios de notorias fallas de eficiencia. El auditor debe alejarse del detalle, y con base en los hallazgos específicos, ensayar el resumen de los de mayor relevancia; utilizando la:

A. Fase creativa

B. Reverificación de hallazgos

C. Elaboración del informe preliminar” (21:31).

2.8 Informe.

Importancia y concepto:

“El informe sobre auditoría operacional es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor.

Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, en su caso, los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado” (21:33).

Naturaleza:

Por las características de la auditoría operacional, el informe debe tener la naturaleza equivalente a un diagnóstico, en el cual se plasmen los hallazgos derivados del trabajo, relacionados con la eficiencia operacional y el efecto y las consecuencias de los problemas detectados.

Estructura:

El contenido básico del informe normalmente debe incluir los tres elementos siguientes:

- **Alcance y limitaciones del trabajo.** Esta sección debe ser breve y en ella deben identificarse los objetivos del trabajo realizado ; las operaciones sujetas a examen (así como las que se excluyen cuando pudiera existir alguna confusión), el criterio de prioridades establecido, la contratación específica en su caso, las limitaciones,

la participación de otros profesionales si la hubo, y la responsabilidad asumida sobre las labores que hayan realizado.

- **Situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional.** En esta parte del informe es conveniente presentar un resumen jerarquizado en el que resalten los hallazgos más significativos y se destaque el efecto de ellos, referenciado a una descripción más extensa en la que se proporcionen mayores datos sobre los problemas detectados, sus causas y consecuencias, etc.
- **Sugerencias para mejorar la eficiencia.** Es conveniente que las sugerencias se incluyan inmediatamente después de que se señalaron las situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia de operación. Dichas sugerencias podrán ser específicas en los casos en que se tengan elementos para ello; en otras ocasiones las recomendaciones tendrán un carácter general.

Evaluación y efecto de los problemas:

El enfoque que conviene dar al informe debe tender a resaltar objetivamente, siempre que sea posible, el efecto cuantificado que provocan las ineficiencias detectadas, sus causas y consecuencias.

Responsabilidad:

La responsabilidad del auditor operacional consiste en informar sobre los problemas detectados y sugerir posibles soluciones. La implantación de las medidas necesarias para solucionar los problemas detectados, en términos generales, queda fuera del alcance del trabajo de auditoría operacional, incluso en aquellos casos en que el auditor haya presentado recomendaciones específicas.

La solución de los problemas es responsabilidad directa de la empresa o de los gerentes, la que podrá recurrir a consultores externos para ese objetivo.

Forma:

Los hallazgos de la auditoría operacional pueden irse comunicando a la junta directiva en el curso del examen o su término; esto dependerá en gran parte de la magnitud de los problemas detectados y de la necesidad de que se apliquen las medidas correctivas.

CAPITULO III

LOS PAPELES DE TRABAJO A UTILIZAR EN LA AUDITORIA OPERACIONAL

3.1. Definición y objetivos de los papeles de trabajo.

Definición:

Son el conjunto de registros llevados por el Auditor de los análisis, resúmenes, comentarios, películas, medios electrónicos, otros medios y recomendaciones sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que se ha llegado durante el desarrollo de la auditoría operacional de acuerdo con Normas de Auditoría.

“Los papeles de trabajo en Auditoría Operacional son el conjunto de cédulas y documentos que el auditor utiliza para dejar constancia o evidencia de información obtenida en el transcurso del examen” (32:24).

Objetivos:

Los papeles de trabajo de auditoría constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el Auditor y cumplen varios objetivos fundamentales, que son los siguientes:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado constituyendo el soporte para la emisión del informe de auditoría operacional;
- Sustentar y demostrar competentemente los hallazgos de auditoría operacional, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficacia, economía y eficiencia;
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de la Auditoría operacional;
- Guiar la conducción de auditorías operacionales subsiguientes.

3.2. Contenido de los papeles de trabajo en la auditoría operacional.

- Nombre del cliente
- Título de la cédula
- Índice de referencia
- Fecha de Examen
- Título de las columnas
- Procesos Examinados (nombre del proceso)
- Marcas de auditoría (a color rojo) y sus explicaciones
- Comentarios

- Conclusiones
- Iniciales del Auditor que preparó la cédula
- Fecha en la cual se completa la cédula
- Fuente de información (especificar el registro de donde fue preparado y quien dio la información).
- Área que se va a revisar, visto bueno y fecha de quien revisa.

3.3. Clases de papeles de trabajo

“Las clases de papeles de trabajo serán determinadas de acuerdo a las necesidades y criterio del Auditor, pero se puede hacer una clasificación general como la siguiente:

A. En cuanto al período de su utilización:

- Papeles permanentes: Que sirven para años subsecuentes, como el expediente continuo de auditoría operacional.
- Papeles del año corriente: Contienen la información necesaria para la emisión de la opinión del Contador Público.

B. En cuanto a las fuentes de información:

- Fuentes Internas: Es la información proporcionada por la propia compañía (CPC = cédulas proporcionadas por el cliente).
- Fuentes Externas: Es la información de terceras personas que tienen relación con la compañía (confirmaciones).

C. En cuanto a su contenido:

Los papeles de trabajo pueden contener diversidad de conceptos y motivos por los cuales se elaboran, entre ellos pueden mencionarse:

- Planeación del trabajo
- Programas de auditoría
- Revisión y evaluación del sistema de control interno
- Extractos de actas y otros papeles narrativos y memorando
- Suficiente información para demostrar que las operaciones estuvieron de acuerdo con los registros del cliente
- Información que demuestren la realización de las pruebas y procedimientos efectuados
- Diagnósticos (31:56).

3.4. Archivo de los papeles de trabajo.

Los sistemas de archivo de los papeles de trabajo, varían entre los trabajos de auditoría pero normalmente, el archivo se divide en:

Archivo Permanente:

“Está integrado por los papeles de trabajo de utilización continua o necesaria en auditorías posteriores como son: Disposiciones legales, políticas, procedimientos, organización de la entidad, evaluación del control interno, etc.” (32:25).

Archivo corriente:

Está compuesto por los papeles de trabajo de interés exclusivo para una auditoría determinada y por lo tanto no son de uso continuo en auditorías posteriores, como son los análisis que respaldan las pruebas realizadas, la correspondencia relativa al examen y los programas de auditoría, etc.

3.5. Técnicas y procedimientos de auditoría operacional.

“Técnicas son los recursos que el auditor emplea en el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, organismo o empresa para llegar a conclusiones y recomendaciones tales como : Analizar, comparar, comprobar, computar, conciliar, indagar, inspeccionar, observar, muestrear,

rastrear, fotografiar, grabar, filmar, método de Gantt, Pert, C.P.M., etc.” (32:13).

Procedimientos son el conjunto de técnicas aplicables a una operación o actividad determinada, para establecer si de hecho existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia (hallazgos de auditoría operacional) y de ser así, el camino a seguir para determinar su causa y efecto, que conduzcan a identificar la solución pertinente.

3.6. Revisión operacional por ciclos de transacciones.

“Puede mencionarse que el enfoque cíclico no sólo se utiliza en auditorías financieras, sino también en auditorías operacionales, ya que a través de este enfoque el Contador Público y Auditor podrá determinar las fallas operacionales y las debilidades en la estructura de control interno de una empresa” (36:63).

3.7. Concepto de ciclo.

“El concepto de ciclo enfatiza al auditor que la actividad de negocios es un flujo continuo de hechos y transacciones. Los ciclos se definen para agrupar el flujo de hechos económicos, similares y que se enlazan entre sí” (35:1).

Para el estudio del presente trabajo de tesis se referirá al ciclo de ingresos que incluye las funciones que se requieren para cambiar por efectivo los productos o servicios.

3.8. Ciclo de ingresos.

En este ciclo incluye aquellas funciones que se necesitan para poder cambiar por efectivo con los clientes los diferentes servicios financieros. Así poder mantener y cobrar a los tarjetahabientes sus cuotas o saldos.

Funciones típicas

- Análisis de aprobación y otorgamiento de crédito.
- Captura de datos solicitud, emisión y custodia de tarjeta de crédito.
- Emisión de estados de cuenta (facturación).
- Administración y control de cuentas por cobrar tarjetahabientes.
- Cobranzas preventivas, administrativas y judiciales.
- Control de rebajas de intereses y extornos de membresía.
- Cálculos aritméticos y contabilización de tarjetahabientes.
- Control de expediente de tarjetahabientes.
- Control de reportes morosidad y cartera.

Asientos contables comunes.

- Cargos por : Categoría de tarjeta, por mora, financiamiento adicional, seguro de vida, cuota básica y adicional, cheque rechazado, retiros de efectivo, renovación de tarjeta, robo y extravío, traslado de fondos y cargos por servicios.

Formas y documentos importantes.

- Solicitud de crédito.
- Notas de débito y crédito.
- Listado de morosidad.
- Boletas de pago casos judiciales.
- Resumen de cartera.
- Estados de cuenta casos especiales.
- Reporte de gestores, convenios, ofrecimientos y arreglos de pago.
- Requerimiento de cobro.
- Listados que contienen información de: cheques rechazados, tarjetas autorizadas, denegadas y varios, totales de control tarjetahabientes, rechazos, retiros de efectivo, inconsistencias, legajo de depósitos descuadrados y cargos por servicios.

3.9. Importancia de los papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo sirven para realizar, coordinar e integrar todas las fases de la auditoría y son la base para emitir opinión sobre el área examinada; además, constituyen la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe de auditoría.

3.10. Papeles de trabajo.

Consiste en el conjunto de cédulas, documentos y registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de un examen de operaciones y transacciones de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas.

Una revisión de los papeles de trabajo proporciona una percepción del Auditor que los preparó sobre su:

- Habilidad de organización (formato de los papeles de trabajo).
- Competencia técnica (contenido de los papeles de trabajo).
- Capacidad de redacción y habilidad de juicio (de la estructura de las palabras y frases en los memorándums).

CAPITULO IV

BENEFICIOS DE LA AUDITORIA OPERACIONAL EN EL CICLO DE INGRESOS

4.1. Fortalecimiento del uso de los recursos.

Determina el nivel de participación de los recursos: Humanos, en el desarrollo de operaciones o actividades relacionadas con el ciclo de Ingresos que inicia con la colocación, análisis, captura de datos, troquelación, custodia de la tarjeta de crédito y archivo general de la información y documentación del tarjetahatiente, físicos y materiales verifica el uso adecuado entre los cuales se mencionan los siguientes: Mobiliario y equipo, formularios y formas, archivos y adecuadas instalaciones.

4.2. Prevención de ineficiencias y sano crecimiento del ciclo ingresos.

La revisión operacional verifica si se cumplen procedimientos y políticas establecidas por la Compañía para la obtención de una tarjeta de crédito, entre estas están: Análisis de crédito, rangos de crédito, adecuada base de datos, procesamiento de información cliente, habilidad y capacitación del personal.

4.3. Identificación de políticas y procedimientos organizacionales no definidos.

El crecimiento de transacciones de tarjeta de crédito y las reformas a las leyes financieras hace necesario identificar y cumplir nuevas políticas y procedimientos en la colocación de la tarjeta de crédito entre las cuales se mencionan las siguientes: La utilización de formularios IVE, como medio de control contra el lavado de dinero y la verificación de información y documentación del tarjetahabiente base de datos requerido por la Intendencia de verificación especial.

4.4. Evaluación del cumplimiento de objetivos y políticas y procedimientos organizacionales.

Una continua verificación determina si se están cumpliendo con los elementos del control interno en lo que respecta a: Ambiente de control prácticas y programas administrativos adecuados, Leyes y Reglamentos que regulan la tarjeta de crédito; sistema contable registros adecuados y oportunos de operaciones de tarjeta y procedimientos de control una debida autorización de transacciones y actividades, segregación adecuada de

funciones y medidas de seguridad sobre el acceso y uso de activos y registros.

4.5. Identificación de errores y desviaciones.

La falta de controles y la ineficacia de operaciones, hace que se incremente el volumen de operaciones y transacciones de tarjeta de crédito en el ciclo de ingresos, lo que representa un efecto significativo en la información financiera. Estas desviaciones pueden implicar:

- Errores al recavar o procesar información de solicitudes de crédito.
- Manipulación, falsificación o alteración de los registros o documentos.
- Procedimientos omitidos en el análisis de solicitud de crédito.
- Concentración de diversas operaciones en una sola persona.
- Operaciones y transacciones efectuadas sin autorización respectiva.

4.6. Beneficios de la auditoría operacional en el área del ciclo de ingresos.

Se describen en tres fases a continuación:

4.6.1. Eficacia de las operaciones.

Determina en que medida las operaciones y actividades de tarjeta de crédito en el ciclo de ingresos han alcanzado las metas y objetivos.

4.6.2. Economía de operaciones.

Es lograr el costo mínimo posible en las transacciones del ciclo de ingresos, o sea gastar solamente lo razonablemente necesario o prudente para alcanzar un objetivo, una meta o un resultado deseado.

4.6.3. Eficiencia de operaciones.

Relaciona la productividad de las operaciones o actividades del ciclo de ingresos con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

CAPITULO V

CASO PRÁCTICO AUDITORIA OPERACIONAL EN UNA CASA EMISORA DE TARJETA DE CREDITO EN EL AREA DEL CICLO DE INGRESOS.

Este capítulo trata lo relativo a la práctica de la auditoría operacional en una casa emisora de tarjeta de crédito, en la que se incluye el alcance, los objetivos y las técnicas necesarias para realizar una auditoría operacional al área del ciclo de ingresos que tenga cualquier empresa que se dedique a la emisión de tarjeta de crédito.

El ciclo de ingresos por ser el área de proceso principal para el desarrollo de la empresa, debe de ser sujeto de una constante revisión de los procedimientos que se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas por la casa emisora de tarjeta de crédito, ya que constituyen un factor determinante para los resultados económicos del ente.

A continuación se presentan los legajos de papeles de trabajo que contienen los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados al ciclo de ingresos.

A/P

**EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
AUDITORIA OPERACIONAL DEL
CICLO DE INGRESOS
ARCHIVO PERMANENTE**

Encargada. AD.
Asistente. JC.

A/P

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Ciclo de Ingresos

	<u>REF.</u>
Narrativa de procedimiento aprobación de solicitud de crédito.	A
Narrativa del procedimiento de captura de datos solicitud crédito.	B
Narrativa del procedimiento de troquelación tarjeta de crédito.	C
Narrativa del procedimiento de custodio y entrega tarjeta de crédito.	D
Narrativa del procedimiento del archivo de tarjetahabientes.	E
Narrativa del procedimiento de emisión de estado de cuenta de acuerdo a fecha de corte.	F
Narrativa del procedimiento de cobro (morosidad) tarjeta de crédito.	G
Diagrama del departamento de créditos y cobros.	H

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento aprobación solicitud de crédito.**Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el señor Fernando Mallen con el propósito de conocer la función de aprobación solicitud de crédito.

Objetivo.

Describir y evaluar la función de aprobación de solicitud de crédito de acuerdo a su registro y control.

Procedimiento.

Para el inicio de este proceso el Sr. Mallen informó así: La solicitud de crédito (ANEXO1) emitida en original es recibida por diferentes dependencias de la empresa, (no se centraliza inmediatamente) posteriormente se traslada a créditos con conocimiento, el primer analista verifica datos personales, referencias bancarias, personales y comerciales, BURO otras tarjetas, juzgados, garantías, contratos firmados, información base de datos, datos vía teléfono, registro de cédulas en la Municipalidad y tarjetas adicionales, al

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento aprobación solicitud de crédito.**

concluir este proceso firma en la casilla de hecho anotando su nombre (fecha) y traslada al siguiente analista.

El segundo analista recibe solicitudes y verifica que la solicitud esté debidamente documentada con: Fotocopia de cédula, estados de cuenta, estado patrimonial, constancia de ingresos, si es empresarial fotocopia de patente de comercio, nombramiento de representante legal y afiliación Cámara Industria, Comercio, Construcción, Fepyme, Agexpront y Asociación de Agricultores, al concluir el proceso firma y anota su nombre y traslada al siguiente analista.

El tercer analista recibe solicitudes documentadas y verifica la situación financiera del solicitante de tarjeta de crédito, capacidad de pago y endeudamiento (solventía) y dependiendo del resultado de su solventía se otorga límite de crédito y se traslada a las diferentes dependencias de acuerdo a su monto y rango de autorización con visto bueno o denegada la solicitud.

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento aprobación solicitud de crédito.**

Rango de montos a autorizar en solicitudes de crédito.

Desde	Hasta.	
0.00	3,000.00	Jefe de créditos.
3,000.00	5,000.00	Sub - gerencia
5,000.00	20,000.00	Gerencia
20,000.00	100,000.00	Comité de créditos.

Posteriormente la secretaria del departamento elabora un conocimiento para trasladar solicitudes al departamento de grabación para su respectivo proceso.

Técnicas aplicables.

1. Verificación de datos personales (ref. Laborales, personales y bancarias).
2. Verificación de referencias comerciales.
3. Verificación legalidad de cédulas.
4. Verificación de solvencias de clientes.

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento de aprobación de solicitud de crédito.**Técnicas no aplicables.

1. Irregularidad en la falta de documentación de solicitud de crédito.
2. Desviación en las referencias personales y bancarias.
3. Irregularidad de la información y dirección del tarjetahabiente.

A continuación se describe para una mejor comprensión en forma gráfica los procedimientos de esta cédula narrativa.



Hecho por JC.



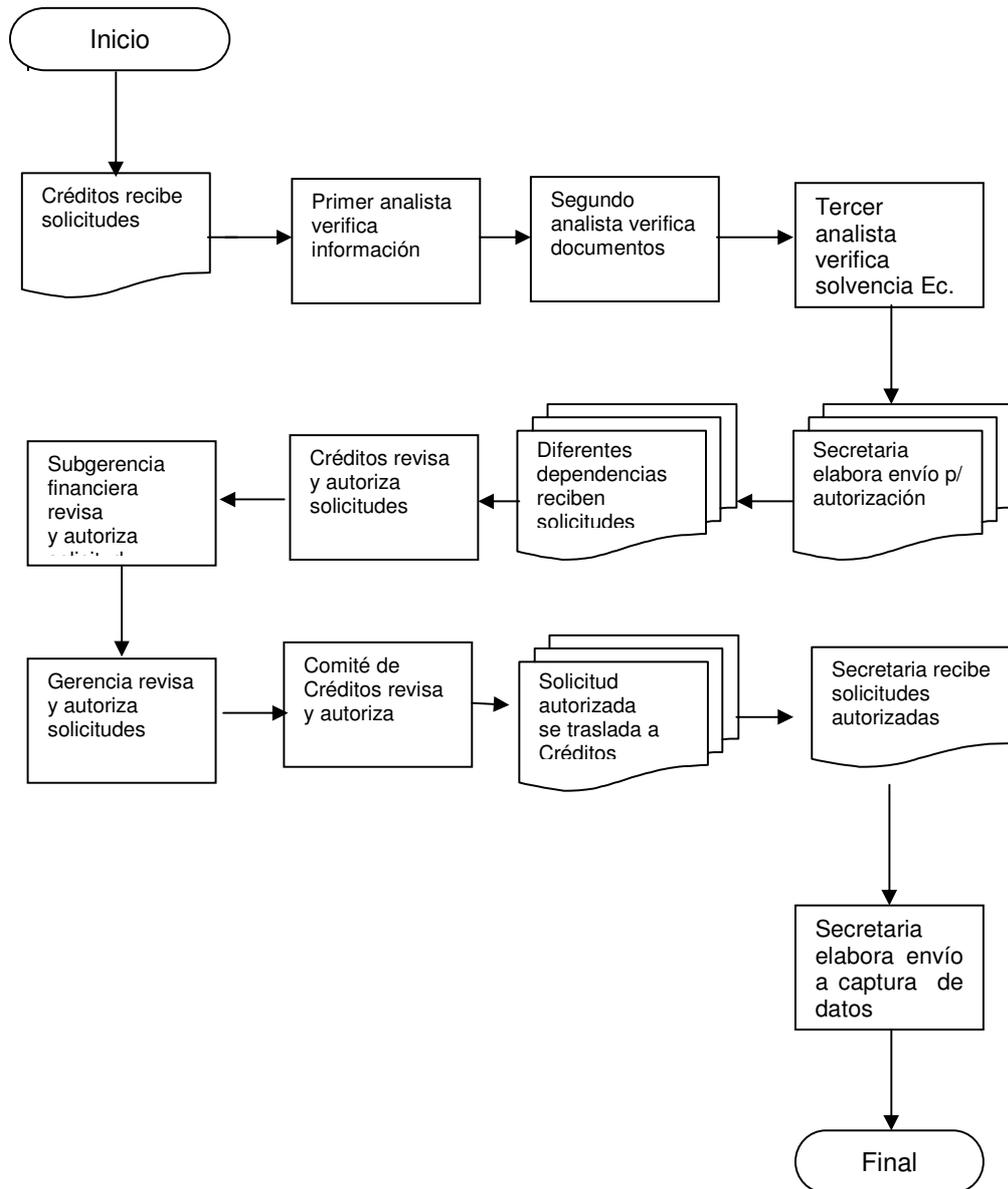
Revisado por MM.



Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo Permanente
Flujograma de la función
Aprobación solicitud

A – 5/5



Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento de la captura de datos.**Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el Sr. Carlos Fuentes con el propósito de conocer la función de captura de datos de la información de solicitud de crédito.

Objetivo.

Evaluar el proceso de captura de datos de solicitudes de acuerdo a su registro y control.

Procedimiento.

Para la captura de datos el encargado informó que se recibe conocimiento y solicitudes de ingreso: Se ingresa datos generales al sistema de tarjeta de crédito como el nombre del solicitante, dirección, fecha de nacimiento, estado civil, No. de cédula, oficio u ocupación, ingreso mensual, puesto que desempeña, No. teléfono, afiliación Igss, No. de Nit, No. de contrato, categoría y límite de crédito, Código del cliente.

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento de la captura de datos.**

Con estos datos el computador automáticamente le asigna el No. de cuenta que se cruza con datos generales del fiador (garantía). Luego de la asignación de la cuenta el operador anota el No. de tarjeta en solicitud que firma y sella de operado.

Las solicitudes grabadas y generación de listados son trasladadas al departamento de control para su revisión y se solicita al departamento de troquelado con un conocimiento para que se proceda emisión de la respectiva tarjeta. Así también se proporciona un listado de solicitudes de tarjetas procesadas al departamento de custodio para su verificación (datos generales).

Este departamento también captura información de referencias malas, solicitudes denegadas, ampliaciones, modificaciones, tarjetas adicionales, y renovaciones de tarjetas, procesos que son solicitados por los diferentes departamentos interesados, grabados en la base de datos para consultas.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de la captura de datos.

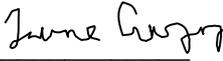
Técnicas aplicables.

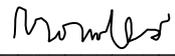
1. Captura de datos por medio de memorando y en formularios de la IVE.
2. Cruce de referencias (fiador).
3. Sello y firma de operada la solicitud.
4. Anotación de No. de cuenta en la solicitud.
5. Verificación límite de crédito y categoría de tarjeta.

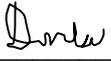
Técnicas no aplicables.

1. No se utiliza código de verificación información captura de datos.
2. No se revisa información capturada por medio de listados.
3. Irregularidades en modificación de datos de tarjetahabiente (no se documenta modificación).
4. Desviaciones en cobro a cuota básica (tarjetahabientes no desean plástico por renovación o intereses altos y problemas económicos).

A continuación se describe para una mejor comprensión en forma gráfica los procedimientos de esta cédula narrativa.

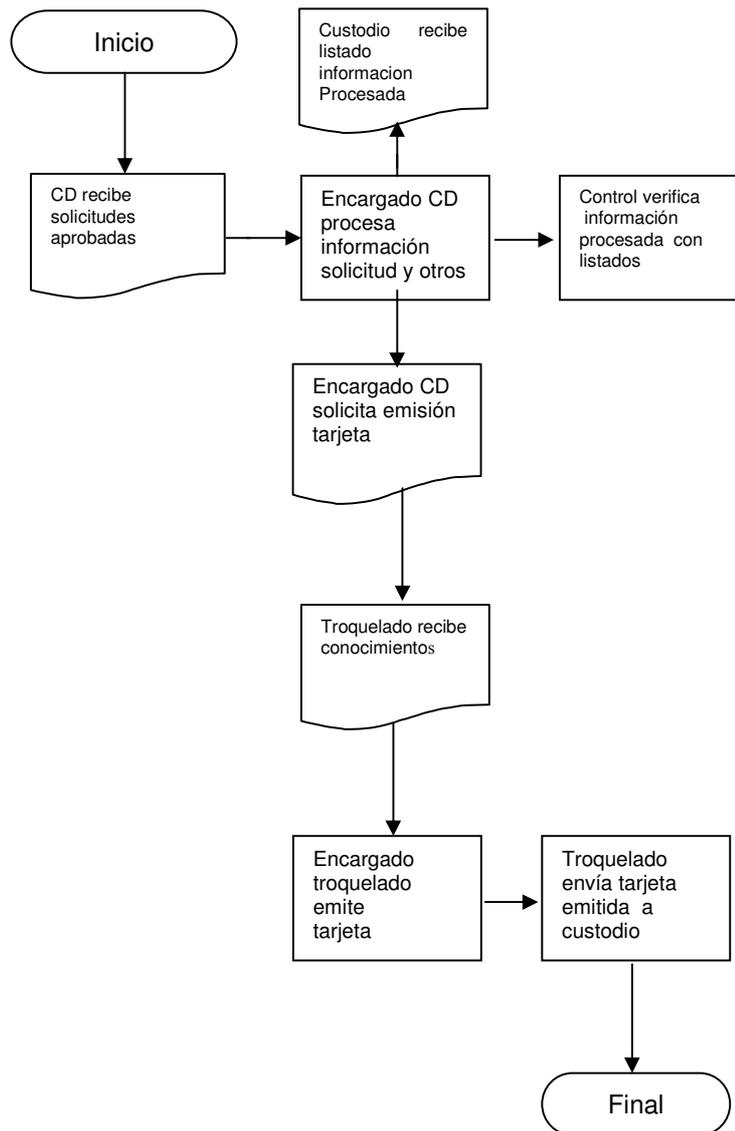

Hecho por JC.


Revisado por MM.


Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo Permanente
Flujograma de la función
Captura de Datos (CD) y Troquelado de Tarjeta (TT)

B - 4/4



C – 1/2

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo Permanente****Narrativa de la troquelación tarjeta de crédito.**Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el Sr. Ricardo Pérez con el propósito de conocer la función de troquelación tarjeta de crédito.

Objetivo.

Describir y evaluar el proceso de troquelación de la tarjeta de crédito de acuerdo a su operatoria y control.

Procedimiento.

Este proceso inicia con el requerimiento de troquelación de tarjeta por medio de conocimientos del departamento captura de datos. En este proceso el nombre del tarjetahabiente debe de aparecer como lo solicitó.

Debe de aparecer también el No. de cuenta, fecha de vigencia y fecha de vencimiento asignados por el computador.

Estas tarjetas vírgenes son trasladadas con conocimiento y listados al departamento de custodio y entrega de tarjeta.

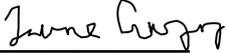
Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa de la troquelación tarjeta de crédito.

Técnicas aplicables.

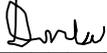
1. Que exista requerimientos autorizados y troquelar por medio de listados de información correcta (base de datos), sistema mecánico o automático.
2. Verificación de plástico según categoría.

Técnicas no aplicables.

Para la troquelación de tarjeta se dan otras funciones relacionados con otros departamentos como: Grabación que captura datos generales del cliente, dataprint que genera listados, control y contabilidad que revisa la información capturada para que posteriormente solicite modificaciones.


Hecho por JC.


Revisado por MM.


Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento custodio y entrega tarjeta de crédito.**Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el Sr. Hugo Hernández con el propósito de conocer la función de custodio y entrega de tarjetas.

Objetivo.

Evaluar la función de custodio y entrega tarjeta de crédito de acuerdo a procedimientos y controles establecidos.

Procedimiento.

Esta función, el Sr. Hernández informó que el inicio de la operación se da al momento que el departamento de troquelado entrega a custodio, tarjetas vírgenes y renovaciones que son colocadas en sobres pre-impresos que contienen el nombre del tarjetahabiente, No. de cuenta, fecha pago y fecha de corte. Estas tarjetas son entregadas en oficinas centrales o por ejecutivos de la empresa que son clasificadas de acuerdo a su categoría, zona y son ordenadas por No. de cuenta para su custodia y entrega posterior al tarjetahabiente.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento custodio y entrega tarjeta de crédito.

Las medidas que se observan al momento de entregar la tarjeta son: Se le entrega únicamente al dueño de la cuenta, se solicita cédula de vecindad y se compara fotografía del documento que presenta, si la entrega es en el lugar de trabajo se solicita sello de la empresa. No es posible entregar tarjetas con carta de autorización (sólo gerencia autoriza).

Técnicas aplicables.

1. Se recibe listado y tarjetas vírgenes por medio de conocimientos.
2. En la entrega de tarjeta se solicita identificación y firma de recibido.

Técnicas no aplicables.

Para el custodio y entrega de tarjeta se dan otras funciones que complementan el proceso por otros departamentos como: Grabación captura información, data print genera listados y troquelado efectúa emisión.

A continuación se describe para una mejor comprensión en forma gráfica los procedimientos de esta cédula narrativa.



Hecho por. JC.



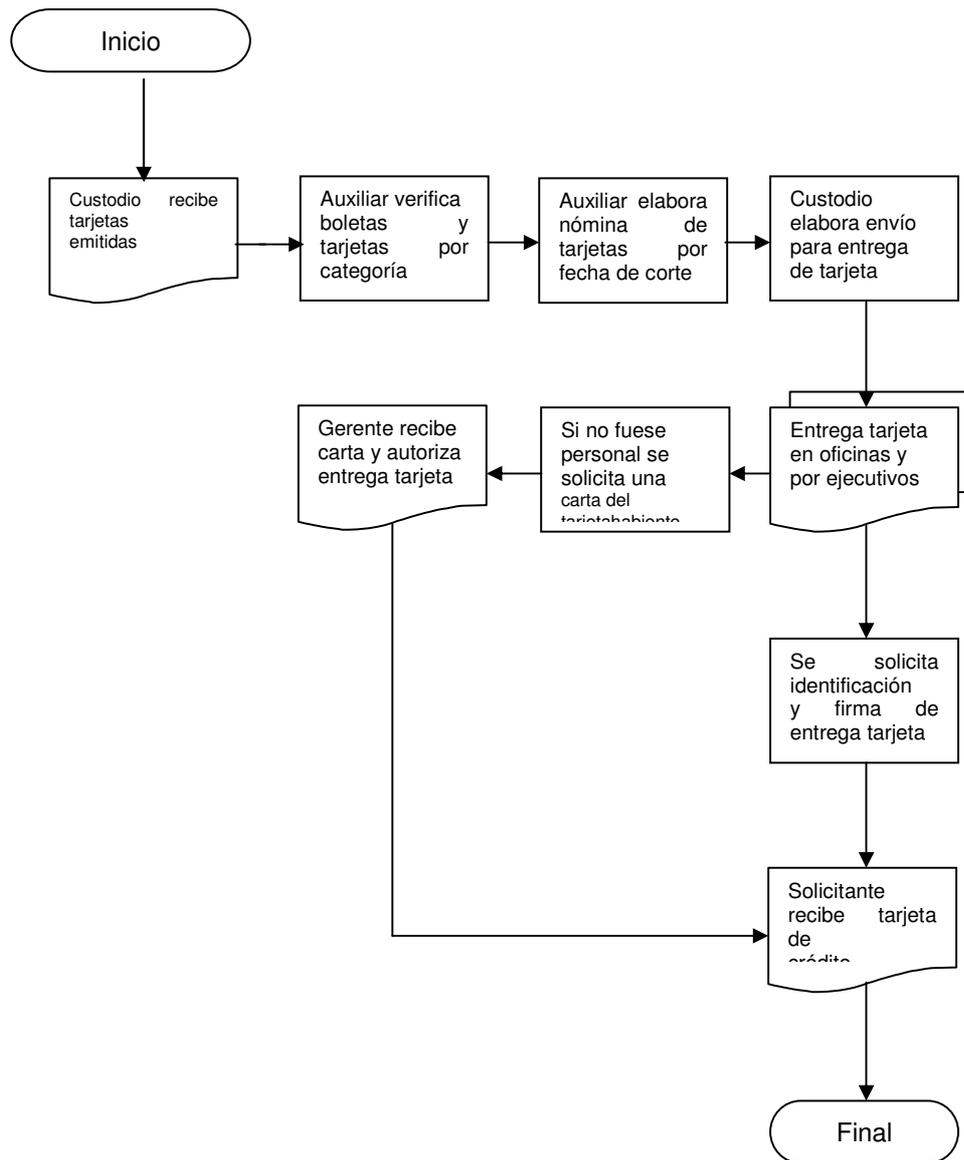
Revisado por MM.



Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S. A.
 Archivo permanente
 Flujograma de la función
 Custodio y entrega de tarjeta

D – 3/3



Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo Permanente****Narrativa del procedimiento del archivo de tarjetahabientes.**Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con la Srta. Brenda Guzmán con el propósito de observar la función del archivo de tarjetahabientes.

Objetivo.

Examinar la función del archivo general de tarjetahabientes de acuerdo a su procedimiento y control establecido.

Procedimiento.

La Srta. Guzmán informó que el proceso se inicia cuando recibe la documentación y solicitudes de tarjetahabientes. Para cada solicitud se elabora una carpeta que contiene: Solicitud, certificaciones, estados de cuenta microfilmados, notas de débito y crédito, modificaciones, ampliaciones, robo y extravío, notificaciones, traslados de fondos vía internet, notas de cargo por cuotas básicas y boletas de entrega de tarjetas. Cada carpeta se archiva por No. de cuenta tarjetahabiente y categoría de

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo Permanente****Narrativa del procedimiento del archivo de tarjetahabientes**

tarjeta. La función de archivo permite que se pueda hacer consultas posteriores en relación a toda la información y documentación del tarjetahabiente.

Técnicas aplicables.

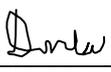
1. Elaboración de carpetas y anotación de cuenta tarjetahabiente.
2. Archivo por categoría de tarjeta.
3. Ingreso restringido al archivo.

Técnicas no aplicables.

1. Desviación en la verificación de documentación que ampara solicitud (no se verifica la documentación de la solicitud al ingresar al archivo).
2. Desviación de consultas sobre datos tarjetahabiente (visa de firmas).


Hecho por. JC.


Revisado por MM.


Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de emisión de estados cuenta
tarjetahabientes.

Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el Sr. Benjamín Ruano con el propósito de conocer la operatoria de la emisión de estados de cuenta.

Objetivo.

Examinar y verificar la operatoria de la emisión de estados de cuenta a tarjetahabientes por consumos, saldos, intereses y retiros de efectivo de acuerdo a su procedimiento establecido.

Procedimiento.

El Sr. Ruano informó que la emisión de estados de cuenta se inicia con el requerimiento a Data Print por fecha de corte. Estos estados de cuenta control verifica que corresponda a la fecha de corte, que la tasa de interés por financiamiento y mora esté correcta, que la impresión sea legible y otros (cálculos aritméticos, comisión, retiros de efectivo y financiamiento adicional).

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de emisión de estados cuenta
tarjetahabientes.

Control entrega por medio de conocimiento estados de cuenta a contabilidad para la verificación de la emisión de estados de cuenta a su fecha de corte y proceder a su operación inmediata.

Así verificado el departamento de comunicaciones recibe de contabilidad por conocimiento los estados de cuenta para que sean colocados en sobres por zona y código postal y se realice la entrega inmediata por el correo nacional a tarjetahabientes.

Técnicas aplicables.

1. Verificación de cálculos de tasa por financiamiento, mora y cargos.
2. Ensobrado y pegado de estados de cuenta.
3. Envío de estados de cuenta por medio de conocimientos.
4. Verificación de estados de cuenta por fecha de corte.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de emisión de estados cuenta
tarjetahabientes.

Técnicas no aplicables.

Los cargos por servicio, consumos, abonos por pagos y otros (notas de débito y crédito) aplicados a los estados de cuenta de tarjetahabientes son operados por el departamento de procesamiento de datos y verificado por contabilidad por medio de listados y documentación diaria (pagos en agencias del banco y centros de servicios, consumos y notas de cargo y abono elaborados por los diferentes departamentos) para el cuadro del movimiento diario de la tarjeta de crédito.

A continuación se describe para una mejor comprensión en forma gráfica los procedimientos de esta cédula narrativa.

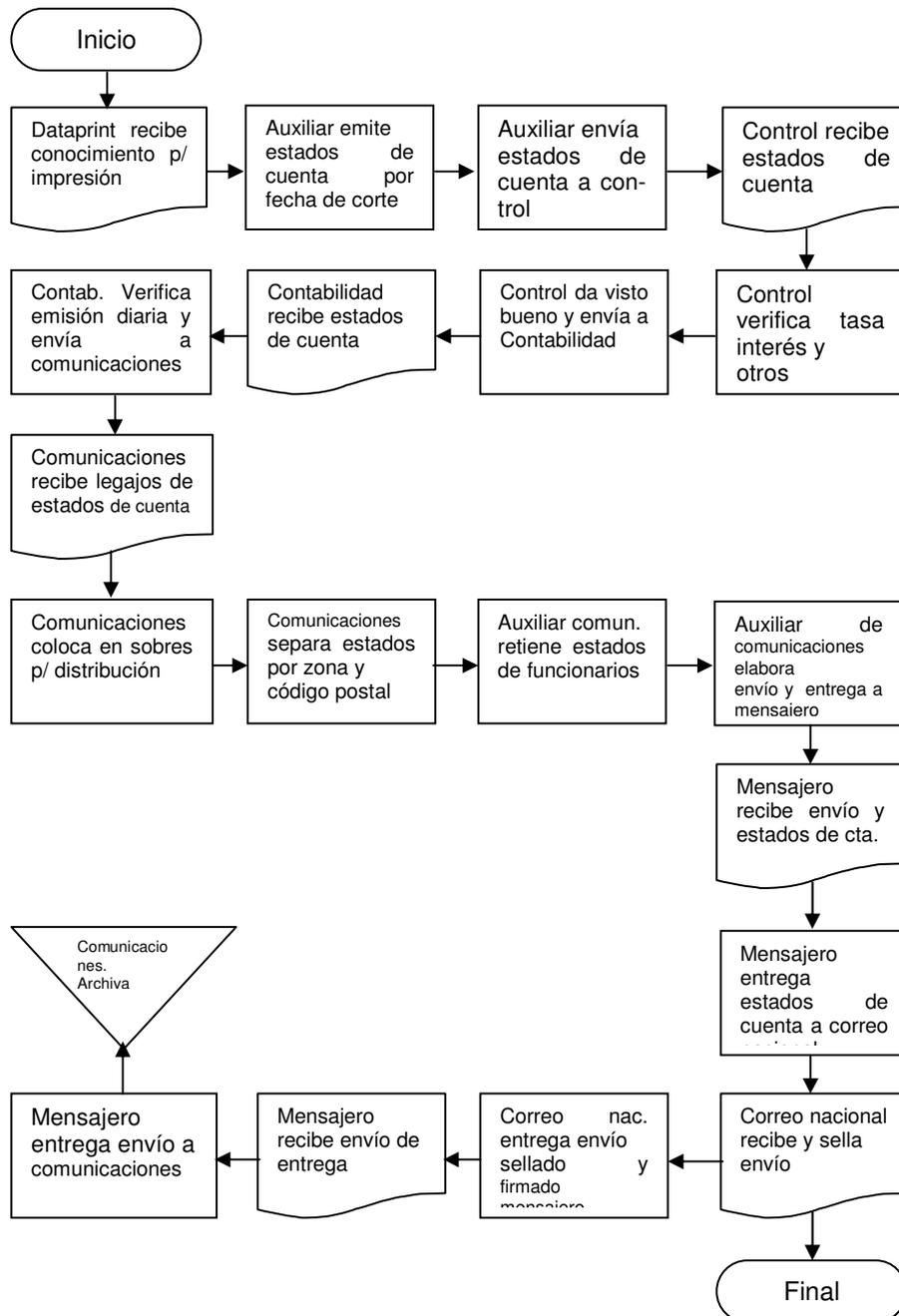
Juane Cruz
Hecho por. JC.

Murales
Revisado por MM.

Dorta
Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
 Archivo Permanente
 Flujograma de la función
 Emisión Estados de Cuenta

F – 4/4



Fuente: Empresa Tarjeta Inteligente, S.A.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de cobro a tarjetahabientes.

Introducción.

Se realizó entrevista el día 01-07-04 con el Sr. César De León con el propósito de conocer la función gestión de cobro por morosidad.

Objetivo.

Examinar y determinar la función de cobro a tarjetahabientes por el uso de tarjeta de crédito y períodos de morosidad.

Procedimiento.

El proceso inicia según informó el Sr. De León, cuando el cobro del tarjetahabiente se aproxima la fecha de pago y fecha de corte. Entre estas dos fechas existe un período de gracia que el tarjetahabiente tiene para poder efectuar el pago mínimo respectivo. Si el pago no se realiza por el tarjetahabiente, el sistema de tarjeta de crédito clasifica el cobro como una premora (cobro amigable) lo que genera listados de morosidad que son entregados a los gestores de cobro para su respectivo proceso. Los gestores realizan llamadas a tarjetahabientes como recordatorio de pago mínimo en forma amigable.

Tarjeta Inteligente, S.A.**Archivo permanente****Narrativa del procedimiento de cobro a tarjetahabientes.**

Si el tarjetahabiente no realiza pago mínimo el computador nuevamente clasifica morosidad de 30 días, que es a partir del primer día después de la fecha de corte y vuelve a repetir su ciclo de pago y fecha de corte.

A partir de esa morosidad que es de treinta días se efectúa el primer requerimiento de cobro que de acuerdo a la clasificación que le asigna la casa emisora de tarjeta de crédito es un cobro normal (preventivo) que son cuentas en mora de 30 a 90 días, clasificación por tiempo de atraso.

Si la cuenta llega a 90 días mora el sistema de tarjeta de crédito cancela la cuenta y sólo le genera intereses en el estado de cuenta, y se le requiere de nuevo el cobro por medio del gestor localizando al tarjetahabiente en el trabajo o domicilio por cuotas pendientes.

En el cobro prejurídico que es de 120 a 150 días (clasificación según la casa emisora), si el tarjetahabiente no cancela cuotas pendientes se le da aviso

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de cobro a tarjetahabientes.

que la cuenta será trasladada a cobro prejurídico. En esta fase de cobro se le dan facilidades de pago al tarjetahabiente, convenio que ofrece al gestor de cobro de la casa emisora por medio de cheques pre fechados para liquidar saldos pendientes incluyendo intereses y otros gastos.

Para el cobro de cuentas que tienen más de 180 días que según la clasificación de la casa emisora son cobros jurídicos, en donde se le da aviso al tarjetahabiente que se procederá al embargo de bienes hasta que cancele saldo moroso e informarle que la cuenta pendiente de pago se encuentra en proceso judicial por parte de un abogado externo. Este cobro de saldos pendientes por tarjeta de crédito se origina cuando se agota la vía administrativa. Así también se utiliza otros medios de cobro como avisos en periódicos o volantes de cobro al tarjetahabiente. Así también el auxiliar contable registra póliza contable de diario con documentos autorizados.

Técnicas aplicables.

1. Llamadas por requerimiento de cobro domicilio o trabajo.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Narrativa del procedimiento de cobro a tarjetahabientes.

2. Envío de requerimientos de cobro (30, 60,90 y 120 días).
3. Búsqueda de información, datos tarjetahabientes ilocalizables.
4. Verificación de referencias tarjetahabiente y fiador (cruce referencias).

Técnicas no aplicables.

1. Desviación de control de promesas que los clientes ofrecen a gestores.
2. Irregularidades en convenios de pagos que los tarjetahabientes ofrecen (cheques prefechados).
3. Irregularidades en reportes de llamadas que los gestores realizan tiempos muertos.
4. Irregularidad en pagos efectuados de tarjeta de crédito por pago mínimo o requerimiento de cobro, (cheques rechazados).

A continuación se describe para una mejor comprensión en forma gráfica los procedimientos de esta cédula narrativa.

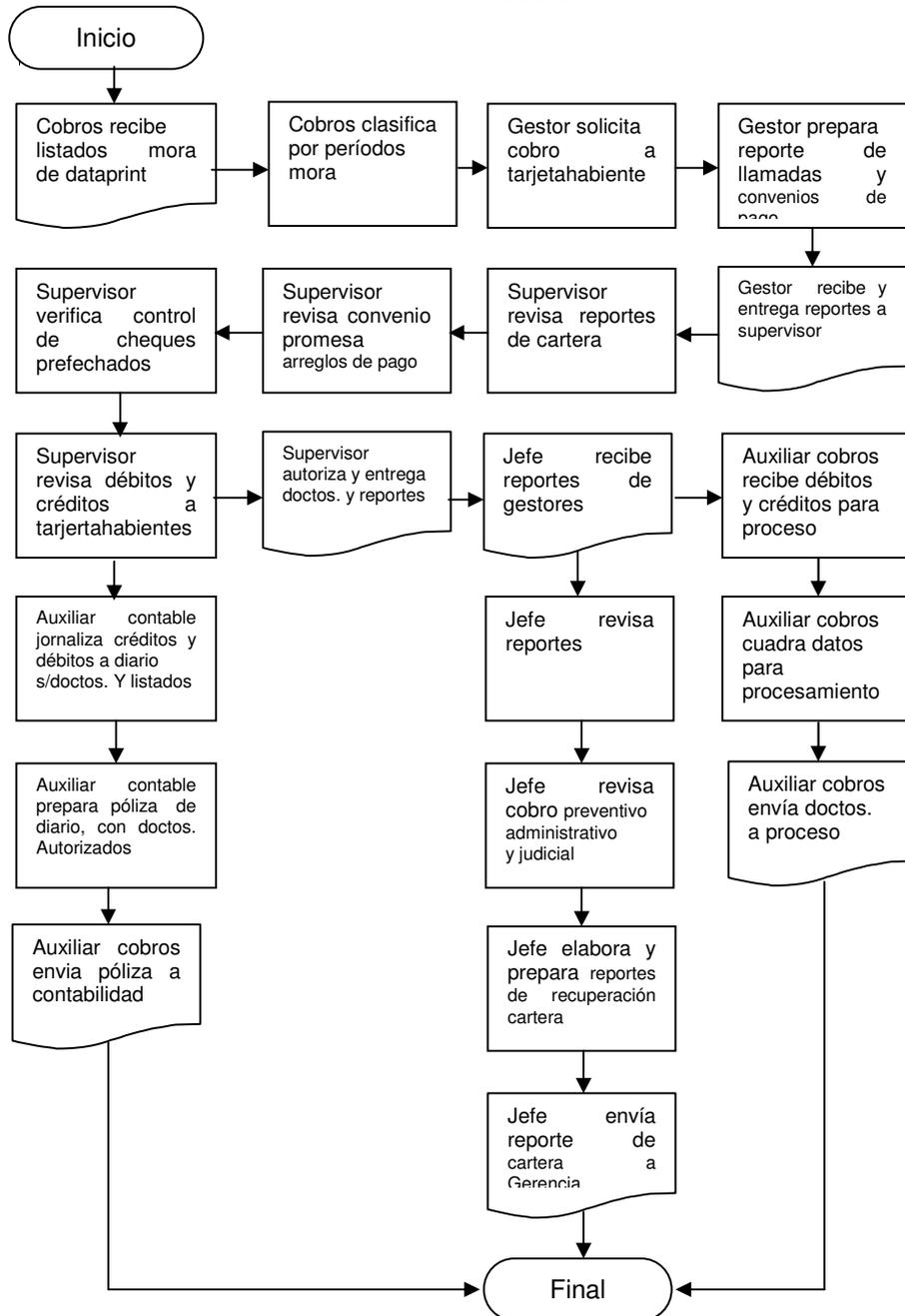

Hecho por. JC.


Revisado por MM.


Autorizado por AD

Tarjeta Inteligente, S.A.
 Archivo Permanente
 Flujoograma de la función
 Cobros

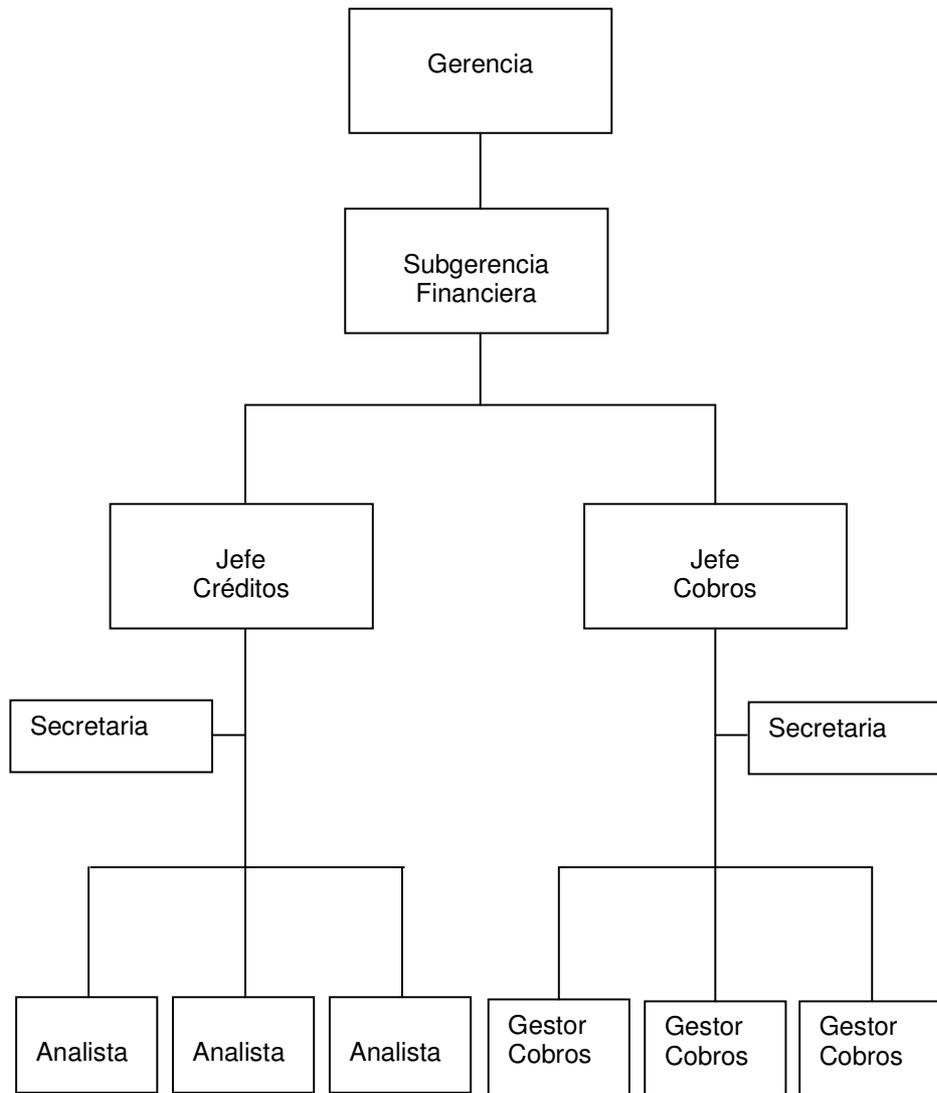
G – 5/5



Fuente: Empresa Tarjeta Inteligente, S.A.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Archivo permanente
Diagrama del Departamento Créditos y Cobros

H



Fuente: Empresa Tarjeta Inteligente, S.A.

P/T

**TARJETA INTELIGENTE, S.A.
AUDITORIA OPERACIONAL DEL
CICLO DE INGRESOS
DEL 01 DE JULIO DE 2003 AL 30 DE JUNIO DE 2004.**

Encargada. AD.
Asistente. JC.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Índice general de papeles de trabajo
Auditoría operacional
Al 30 de Junio de 2004.

P / T No. A A		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	01/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

INDICE	DESCRIPCION	PAGINAS
GG-1	Carta propuesta de trabajo.	73
GG-2	Carta confirmación	75
R A	Revisión analítica cuentas por cobrar	77-78
M/P	Memorándum de planificación.	79-83
C/I	Control Interno	84-86
I- 2,3	Programa de trabajo.	87-94
A - 2	Diagrama de flujo actual solicitud crédito.	95-97
I-4 6/6	Prueba de cumplimiento.	98-103
I-4 6/6	Cédula de marcas.	104
I-5 3/3	Memorándum del trabajo desarrollado prueba de cumplimiento.	105-107
A - 3	Diagrama de flujo propuesto sol. crédito.	108-111
A - 4	Informe final .	112-114
A - 5	Carta a la Gerencia	115



Hecho por JC.



Revisado por MM.



Autorizado por AD.

Carta propuesta del trabajo de Auditoría Operacional

P / T No. GG - 1		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	01/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

**Audidores y Consultores Asociados
Guatemala, C. A.**

Guatemala, 01 de Julio del 2004.

**Junta Directiva y Comité Ejecutivo
Tarjeta Inteligente, S. A.
Guatemala, C. A.
Presente.**

Respetables Señores:

De acuerdo a la solicitud planteada nos permitimos poner a su consideración la propuesta del trabajo de Auditoría Operacional para ser practicada en el Ciclo de Ingresos de la empresa Tarjeta Inteligente, S. A. tomando como base el resultado de operaciones durante el período 1 de julio de 2003 al 30 de junio de 2004, este ciclo será el único objeto de la Auditoría operacional y no tiene otra finalidad si no evaluar la efectividad operativa y el control interno del ciclo de ingresos en todo su ciclo de transacciones.

El trabajo se realizará en forma diligente y con el mayor cuidado posible, poniendo a disposición los Auditores Operacionales mejor capacitados en estas áreas de servicio; incluirá además de nuestra opinión las recomendaciones pertinentes y seguimiento a la implementación de estas recomendaciones. Esperamos colaboración de la Gerencia y del personal involucrado y confiamos que nos brinden la información solicitada, queda entendido que si existieran limitaciones o revelaciones importantes no informadas será responsabilidad de la administración tales excepciones.

Para tal efecto acompañamos a la presente propuesta la planificación de las actividades; nuestro trabajo se llevará a cabo cumpliendo todas las Normas de auditoría que sean necesarias y de acuerdo a las técnicas necesarias para efectuar una Auditoría Operacional según las guías de Auditoría, poniendo a su disposición las recomendaciones que se deriven del mismo.

Nuestros honorarios serán de treinta y cinco mil quetzales (Q. 35,000.00), que se facturarán a medida que avance el trabajo, se basarán en el tiempo y personal utilizado, más desembolsos directos por gastos.

La metodología a emplear será el conocimiento de su compañía por medio de información y entrevistas que llevaremos a cabo, trabajo de campo y gabinete de acuerdo a nuestro

programa de trabajo, propuesta inicial del informe y seguimiento a las recomendaciones planteadas.

Solicitamos en atención a nuestra propuesta nos confirmen su aceptación o ajuste a los planteamientos que presentamos.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Cardona', with a stylized, cursive script.

Humberto Cardona.
Gerente de Auditoría Operacional

Tarjeta Inteligente, S.A.
CARTA CONFIRMATORIA

P / T No. GG - 2		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	01/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

Guatemala, 15 de julio del 2004.

Audidores y Consultores Asociados
 Guatemala, C. A.

Estimados señores:

A continuación confirmamos la información y opiniones que expresamos a ustedes en el curso de su revisión del Ciclo de Ingresos de la Empresa Tarjeta Inteligente al 30 de junio del 2004, la cual tuvo como objetivo expresar una opinión sobre la razonabilidad de las operaciones del Ciclo de Ingresos.

1. Reconocemos que la responsabilidad de operaciones y actividades del Ciclo de Ingresos de acuerdo a prácticas administrativas y criterios razonables es de la gerencia.
2. Todas las actas correspondientes a reuniones de accionistas, directores y comités de directores, y resúmenes de reuniones recientes por las actas que aún no han sido preparadas y todos los registros operacionales y contables y financieros y cualquier información relacionada han sido puestos a su disposición. No tenemos conocimiento de ninguna operación, transacción, cuenta o compromiso importante que no haya sido razonablemente descrito y debidamente registrado en los registros operacionales y contables que sirvieron de base para la preparación de los estados financieros examinados por ustedes.
3. No tenemos conocimiento de ninguna irregularidad que involucre a la gerencia o a empleados que desempeñan un papel importante con relación al sistema de control interno o cualquier otra irregularidad que involucre a otros empleados y que pudiera tener un efecto material en los estados financieros, o ninguna violación o posible violación de leyes o reglamentos.
4. Los documentos y cuentas por cobrar tarjetahabientes con un importe de Q. 5, 000,000.00 al 30 de junio del 2004, representan saldos a cargo de deudores de la compañía, por ventas u otros cargos originados antes de esa fecha, y no están sujetos a ningún descuento.
5. En nuestra opinión la compañía ha cumplido con todos los requisitos impositivos relativos a las operaciones y pagado correctamente los impuestos que afectan las operaciones y transacciones de tarjeta de crédito.

Atentamente,



p. c. Pedro Alvarado.
Contador General.



Ricardo Fajardo
Jefe de créditos y cobros.



Carlos García
Gerente General.

REVISION ANALITICA DE CUENTAS POR COBRAR

TARJETA INTELIGENTE S.A.
BALANCE GENERAL
REVISION ANALITICA
AL 30/06/04 Y 30/06/03
EXPRESADO EN QUETZALES

P / T No. R. A. 1/2		
Iniciales		Fecha
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	10/07/04

DESCRIPCION CUENTAS	30/06/2004	30/06/2003	Aumento o Disminución	%	REF.
ACTIVO					
<u>Caja Central</u>	Q 10,000.00	Q 9,000.00	Q 1,000.00	11%	
Banco Cuenta Monetaria	Q 50,000.00	Q 40,000.00	Q 10,000.00	25%	
Banco Cuenta de Ahorro	Q 25,000.00	Q 20,000.00	Q 5,000.00	25%	
<u>Cuentas por Cobrar</u>					
Tarjetahabientes A	Q 2,600,000.00	Q 1,400,000.00	Q 1,200,000.00	86%	1
Tarjetahabientes B	Q 2,400,000.00	Q 1,600,000.00	Q 800,000.00	50%	2
Financiamiento adicional	Q 525,000.00	Q 400,000.00	Q 125,000.00	31%	3
Intercambio local	Q 1,000,000.00	Q 800,000.00	Q 200,000.00	25%	4
Inversiones	Q 1,900,000.00	Q 1,000,000.00	Q 900,000.00	90%	
<u>Activos Fijos</u>					
Edificios (Neto)	Q 100,000.00	Q 75,000.00	Q 25,000.00	33%	
Mobiliario y Equipo (Neto)	Q 50,000.00	Q 40,000.00	Q 10,000.00	25%	
Equipo de Cómputo (Neto)	Q 50,000.00	Q 40,000.00	Q 10,000.00	25%	
Anticipos por Liquidar	Q 5,000.00	Q 4,500.00	Q 500.00	11%	
TOTAL ACTIVO	Q 8,715,000.00	Q 5,428,500.00	Q 2,961,500.00	61%	
PASIVO					
Establecimientos afiliados	Q 1,525,000.00	Q 1,200,000.00	Q 325,000.00	27%	
Préstamos Bancarios	Q 1,000,000.00	Q 500,000.00	Q 500,000.00	100%	
Documentos por Pagar	Q 50,000.00	Q 40,000.00	Q 10,000.00	25%	
Prestaciones Laborales	Q 5,000.00	Q 4,000.00	Q 1,000.00	25%	
Obligaciones por Pagar	Q 3,000,000.00	Q 2,500,000.00	Q 500,000.00	20%	
SUMA PASIVO	Q 5,580,000.00	Q 4,244,000.00	Q 1,336,000.00	31%	
CAPITAL SOCIAL					
Capital Autorizado	Q 3,000,000.00	Q 1,109,500.00	Q 1,890,500.00	170%	
Reserva Legal	Q 5,000.00	Q 5,000.00		0%	
Utilidades Acumuladas	Q 100,000.00	Q 70,000.00	Q 30,000.00	43%	
Resultado del Ejercicio	Q 30,000.00				
SUMA CAPITAL Y PASIVO					
IGUAL ACTIVO	Q 8,715,000.00	Q 5,428,500.00	Q 2,961,500.00	61%	

Tarjeta Inteligente, S.A.
Notas Aclaratorias de la Revisión
Análítica de Cuentas por cobrar Tarjetahabientes.
Al 30/06/04 y 30/06/03.

P / T No. R. A. 2/2		
Iniciales		Fecha
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

1. El aumento se debe que los tarjetahabientes “A” han utilizado el plástico en la compra de bienes y servicios debido a la crisis económica que atraviesa el país, éstos han requerido de la demanda del plástico utilizado en los diferentes establecimientos afiliados al sistema de tarjeta de crédito. Del uso del plástico ha hecho que se genere en los diferentes rubros de cuentas por cobrar tarjetahabientes el cobro por: Financiamiento, mora, cargos por servicios, cargos por robo y extravío, cuotas adicionales, cargos por cheque rechazado cargo por retiro de efectivo, cargos por seguro, cargos por renovaciones y otros cargos.
2. El aumento en el rubro de tarjetahabientes “B” se debe a la aprobación de nuevos tarjetahabientes los cuales han hecho uso del crédito, lo que provoca que esta categoría de tarjeta se genere por el uso de la misma los cargos por: Financiamiento, cargos por mora, cargos por servicios, financiamiento adicional, cheques rechazados, por extravío, cuotas adicionales y otros cargos.
3. El aumento del 31% de financiamiento adicional, obedece que al inicio del año se promocionó el financiamiento para inscripciones y adquisición de útiles escolares del ciclo escolar 2004. Este financiamiento fue concedido a tarjetahabientes con récord crediticio A de los cuales se otorgaron entre un rango de Q. 1,000.00 a Q. 5,000.00 según convenio de los establecimientos afiliados al sistema de tarjeta de crédito.
4. El aumento de cuentas por cobrar Intercambio local en un 25%, obedece a que se efectuaron pagos a establecimientos afiliados de tarjetahabientes de otras casas emisoras de tarjeta de crédito, entre Empresas emisoras de tarjeta afiliadas al sistema de crédito a tarjetahabientes, en la que se efectuó el descuento de la comisión respectiva.

En consecuencia, el aumento en cuentas por cobrar tarjetahabientes se debió a que se colocaron nuevas tarjetas, se otorgó financiamiento adicional y debido a la utilización de la tarjeta de crédito en los distintos establecimientos por consumo de necesidades de la canasta básica.

5.1. Planeación de la Auditoría Operacional

Tarjeta Inteligente, S.A. Memorándum de Planificación Al 30 de junio de 2004 I. Propósito II. Información general III. Información específica IV. Enfoque del examen a. Alcance del examen b. Evaluación del control interno c. Preparación de cédulas y análisis d. Pruebas de cumplimiento e. Áreas críticas V. Informe I. Propósito El Plan de auditoría provee información de la Empresa Inteligente, S.A. necesaria para llevar a cabo la Auditoría Operacional del Ciclo de Ingresos, por el período del 1 de julio de 2003 al 30 de junio de 2004.	P / T No. MP - 1/5		
		Iniciales	Fecha
	Elaborado	J.C.	01/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04	

Tarjeta Inteligente, S.A.**Memorándum de Planificación****Al 30 de junio de 2004**

P / T No.	MP- 2/5	
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	01/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

II. Información General

Opera en el territorio de la República de Guatemala. La actividad principal de la empresa consiste en la emisión y colocación de tarjetas de crédito, personales o empresariales, cubriendo el mercado local o internacional. La totalidad de sus transacciones comerciales las realiza en forma individual, sin contar con el patrocinio de coemisores Locales. Tiene suscrito un contrato firmado con la Entidad VISA, lo cual le permite usar la Franquicia en Guatemala.

Como políticas administrativas, se mencionan:

- a. Análisis profundo de las solicitudes de crédito
- b. Recuperación de la cartera en el menor tiempo y costo
- c. Prestación del servicio personalizado de calidad a todos los clientes

III. Información específica

La empresa fue constituida mediante Escritura Pública número novecientos veintiocho (928) faccionada por el Notario Arturo Pinto, el día 2 de marzo de 1986 e inscrita en el Registro Mercantil el día 5 de marzo de 1986 bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima. El capital autorizado y pagado es de Q500,000.00, dividido y representado por 5,000 acciones

Tarjeta Inteligente, S.A.**Memorándum de Planificación****Al 30 de junio de 2004**

P / T No. MP – 3/5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

nominativas de Q100.00 cada una. El plazo de duración de la sociedad es por tiempo indefinido.

Adicional a la emisión y colocación de la Tarjeta de Crédito, la empresa ofrece servicios adicionales, entre los cuales se mencionan:

- a. Cargos por seguro de vida
- b. Financiamiento especial baja tasa de interés
- c. Financiamiento para gastos de salud
- d. Financiamiento para necesidades de comunicación (beeper)
- e. Financiamiento de sistemas de comunicación Dual (radios)
- f. Financiamiento club de viajes
- g. Tarjetas de crédito revolvente (capital de trabajo)
- h. Intercambio visa (pagos y consumos internacionales)

IV. Enfoque del examen

- a. Alcance del examen

Se analizará el conjunto de actividades relativas a la información y documentación, que realiza el ciclo de ingresos, para evaluar la eficiencia y efectividad de su operatoria.

Tarjeta Inteligente, S.A.

Memorándum de Planificación

Al 30 de junio de 2004

P / T No. MP – 4/5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

b. Evaluación del Control Interno

Se documentará por medio de cédulas narrativas y flujogramas, la cual servirá de base para determinar la naturaleza, alcance, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría, así como establecer las áreas débiles o críticas.

c. Preparación de cédulas y análisis

Deberá obtener en el transcurso del examen la colaboración de la Entidad, quién proporcionará la evidencia suficiente que respalde las opiniones o sugerencias que el auditor presentará. Esta evidencia debe quedar debidamente documentada en los legajos de papeles de trabajo.

La información solicitada, consistirá en reportes, formas, contratos, entrevistas, entre otros, descritos en programas elaborados para la ejecución del trabajo.

d. Pruebas de cumplimiento

Se elaborarán pruebas de control de las operaciones y procedimientos en las fechas de revisiones con el objetivo de verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tiene establecidos la administración.

Tarjeta Inteligente, S.A.

Memorándum de Planificación

Al 30 de junio de 2004

P / T No. MP – 5/5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

e. Áreas críticas

Con base a la evaluación de la estructura de control interno y a la revisión analítica se determinará que el área crítica es: El Ciclo de Ingresos.

Se considera área crítica por deficiencias en los controles internos, en los cuales se aplicaran técnicas de auditoría operacional tales como: analizar, observar, indagar y comprobar.

V. Reportes e informe

a. Reportes

Se elaborará memorando de fortalezas y deficiencias de control interno y memorando de prueba de cumplimiento.

b. Informe

Al final de la revisión se elaborará un informe de hallazgos, recomendaciones y propuestas más importantes encontrados en la Auditoría Operacional del área del ciclo de ingresos.

CONTROL INTERNO.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Cedula de fortalezas y debilidades del control
Interno del ciclo de ingresos
Al 30 de junio de 2004.

P / T No. C/ I – 1/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

Fortalezas

1. Se observó que existen reportes emitidos por el computador a la medida, formas pre-impresas y prenumeradas que se utilizan adecuadamente en las transacciones de diario.
2. Se tiene una adecuada segregación de funciones y se tienen implementados los procedimientos de revisión y autorización de documentos por personas distintas a quienes realizan directamente las actividades de operación.

Debilidades

1. Se estableció que en la revisión y análisis de solicitudes de crédito no se adjunta documentación completa. Los casos detectados son los Nos. de solicitudes 1191, 1197, 1193 y 1195.
2. Se determinó que al momento de solicitar referencias personales vía teléfono no correspondía número de teléfono o no existía en la red.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Cedula de fortalezas y debilidades del control
Interno del ciclo de ingresos
Al 30 de junio de 2004.

P / T No. C/1 – 2/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

3. Se observó que en las solicitudes no se les asigna referencias bancarias; al verificar información se determina que posee cuentas bancarias.
4. Se observó que en algunos casos no se consigna correctamente los datos generales (inadecuada información).
5. Se observó que en la verificación de direcciones no es localizable la misma o el cliente no informa cambio de dirección, lo que permite que la notificación o requerimiento de cobro no sea efectivo.
6. Se determinó que no se efectúa verificación de la captura de datos del tarjetahabiente lo que genera inconsistencias de información en el sistema de tarjeta de crédito.
7. Se observó que se realizan modificaciones del tarjetahabiente que no tienen documentación de respaldo. Estas operaciones permiten que no se tenga control e historial del tarjetahabiente en expediente físico.

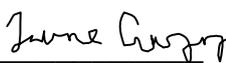
Tarjeta Inteligente, S.A.
Cedula de fortalezas y debilidades del control
interno del ciclo de ingresos
Al 30 de junio de 2004.

P / T No. C/ I – 3/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

8. Se estableció que en solicitudes de tarjetahabiente, los mismos no desean la tarjeta por diferentes razones. Estos cargos por cuota básica se reflejan en cuentas por cobrar de tarjetahabientes como una reincidencia.
9. Se observó que en las solicitudes no se verifica la documentación de soporte al ingreso de archivo general de expedientes.
10. Se observó que no se lleva control de tiempos por llamadas telefónicas de cobros por mora a tarjetahabientes invirtiendo tiempo en un solo caso sin darle seguimiento a los demás cobros por mora.
11. Se observó que no se tiene control de cheques rechazados y no se les notifica a los clientes del rechazo.

Conclusión

Con base a la revisión efectuada en el que se aplicó Normas y Procedimientos de auditoría Generalmente Aceptados y los que se consideró necesarios en las circunstancias, se concluye que el Ciclo de Ingresos es razonable excepto por lo mencionado en las debilidades.


 Hecho por J.C.


 Revisado por M. M.


 Autorizado por A. D.

PROGRAMA DE TRABAJO

Tarjeta Inteligente, S.A.
Programa de trabajo aspectos generales
Auditoria operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. 1-2 1/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

CONCEPTO	HECHO	REF.
<u>Objetivo</u> La finalidad es evaluar el ciclo de ingresos en la que se realizará un análisis de la existencia, cumplimiento, eficiencia y eficacia de las operaciones y procedimientos relacionados con el ciclo. Asimismo, revelar irregularidades y desviaciones en cualquiera de las operaciones examinadas dentro de la organización que afecten las transacciones.		
<u>Alcance.</u> La evaluación comprende operaciones y funciones del año comprendido del 01-07-03 al 30-06-04.		
<u>Procedimientos.</u> 1. Prepare narrativa de aprobación de crédito.	JC.	A/P-A
2. Prepare narrativa de captura de datos solicitud.	JC.	A/P-B
3. Prepare narrativa de la función de troquelación tarjeta de crédito.	JC.	A/P-C
4. Prepare narrativa de la función de custodio y entrega de tarjeta de crédito.	JC.	A/P-D
5. Elabore narrativa de la función de archivo tarjetahabientes.	JC.	A/P-E
6. Elabore narrativa de la función de emisión de estados de cuenta.	JC.	A/P-F
7. Elabore narrativa de la función del cobro de recuperación de la cartera de créditos.	JC.	A/P-G
8. Control interno del ciclo de ingresos.		C/I- 3/3
8.1. Diagrama del departamento de créditos y cobros	JC.	A/P-H

Juane Guzman
 Hecho por JC.

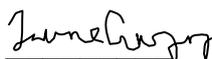
M. M.
 Revisado por MM.

AD
 Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Programa de trabajo aspectos generales
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. 1-2 - 2/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

CONCEPTO	HECHO	REF.
9. Obtenga Estados Financieros y sus integraciones al 30-06-04, con el objetivo de verificar la materialidad de saldos del ciclo de ingresos créditos y cobros.	JC.	RA 1/2
10. Elabore memorándum de planificación Ciclo de ingresos.	JC.	MP-1
11. Considere la información obtenida en la revisión y observación de solicitudes de crédito, con el objeto de identificar las deficiencias encontradas en el proceso de análisis.	JC.	A-G
12. Obtenga reportes y manuales contables y de operaciones al 30-06-04 con el objetivo de tener una apreciación de las transacciones de créditos y cobros.		
13. Realice entrevista con el personal involucrado dentro de cada una de las funciones para conocer procedimientos relacionados con el ciclo ingresos.	JC.	
14. En cada proceso revisado verificar los diferentes reportes generados por PED. Y que sirva de control para cada área.	JC.	
15. Comente y discuta con el usuario de los sistemas procedimientos narrados, con el objeto de obtener una comprensión total del mismo y aplicar en su caso, las rectificaciones que procedan.	JC.	
16. Enunciado prueba de cumplimiento.	JC.	I-4 -A


 Hecho por JC.


 Revisado por MM.


 Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Programa de trabajo aspectos generales
Auditoría Operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. 1-2 3/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

CONCEPTO	HECHO	REF.
17. Evaluar las funciones de registro y control de:	JC	
a. Datos solicitud		I-3-1
b. Información analista		I-3-2
c. Fase solicitud y captura de datos		I-3-3
d. Emisión y entrega de tarjetas		I-3-4
e. Períodos mora, situación cobro, situación administrativa tarjetahabientes según listados.		I-3-5
18. Evaluar la razonabilidad de cuentas por cobrar (tarjetahabientes según muestra) al 30 de junio de 2004	JC	I-4-5
19. Redactar cédula de excepciones y documentar por medio de memorándum.	JC	I-5
20. Concluir el trabajo realizado.	JC	
21. Elabore flujograma actual y propuesto de aprobación solicitud de crédito.	JC	A-2 A-3
<u>Observación.</u> Para cumplir con cada uno de los procedimientos se elaboraron Guías a la medida.		
<u>Conclusiones.</u> Estos procedimientos son aplicados a funciones analizadas por desviaciones en controles.		
C/I - 3/3		
Fuente de información: Elaboración de cuestionarios, observación y levantamiento de datos efectuado por medio de trabajo de campo en la Casa Emisora de tarjeta de credito.		

Juane Guzman

Hecho por JC.

M. M.

Revisado por MM.

Dante

Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Programa específico de emisión y entrega tarjeta
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. I-3 4/5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

CONCEPTO	HECHO	REF.
<p><u>Objetivo.</u> Examinar si los controles de emisión y entrega de tarjeta de crédito se llevan de acuerdo a su registro y control.</p> <p><u>Alcance.</u> Para la evaluación se seleccionó quince solicitudes del período de revisión.</p> <p><u>Procedimiento.</u> 1. Requerir solicitudes de crédito del período bajo revisión. 2. Solicitar listado de tarjetas vírgenes troqueladas 3. Solicitar listado de tarjetas adicionales 4. Solicitar listado de renovación de tarjetas 5. Solicitar conocimientos de troquelación. 6. De acuerdo a la muestra proceda a tabular los datos: No. de cuenta, fecha de vencimiento, tarjetahabiente, fecha de corte y fecha de pago. 7. Confirmar y Concluir el trabajo. a. Confirme si el plástico se revisa y autoriza emisión. b. Confirme si tarjeta se encuentra en listado de custodio c. Confirme si se solicita documento de identificación. d. Confirme si las tarjetas se entregan en algunas de las formas establecidas por la casa emisora. e. Confirme si el custodio de tarjetas es restringido y clasificado por categoría, No. de cuenta y zona.</p>	JC _____	I-4-4/6 _____ 

Juane Guzman
 Hecho por JC.

M. Morales
 Revisado por MM.

AD
 Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Programa específico períodos mora,
Situación cobro y administrativa
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. 1-3 5/5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

CONCEPTO	HECHO	REF.
<p><u>Objetivo.</u> Examinar los períodos mora, situación cobro y administrativa del tarjetahabiente con respecto a su registro y control.</p> <p><u>Alcance.</u> Para la evaluación se seleccionó quince solicitudes del período de revisión.</p> <p><u>Procedimiento.</u> 1. Requerir solicitudes de crédito del período de revisión 2. Solicitar reporte de llamadas y tiempos muertos por gestor. 3. Solicitar reporte de convenios de pago cliente 4. Solicitar reporte mora por mes 5. Solicitar reporte de cobro preventivo 6. Solicitar reporte de cobro administrativo 7. Solicitar reporte de cobro jurídico 8. De acuerdo a la muestra proceda a tabular datos: Tarjetahabiente, estatus, morosidad y situación administrativa, saldos s/listados y contabilidad. 9. Confirmar y Concluir el trabajo. a. Confirme morosidad plazos b. Confirme requerimientos de cobro c. Confirme notificaciones de cobro d. Confirme historial pago y récord e. Confirme cargos por cheque rechazados f. Confirme control de cobros preventivo, administrativo y judicial.</p> <p>Fuente de información: trabajo de campo efectuado en la casa emisora de tarjeta.</p>	<p>JC</p>	<p>I-4-5/6</p> 

Juane Cruz

Hecho por JC.

M.M.

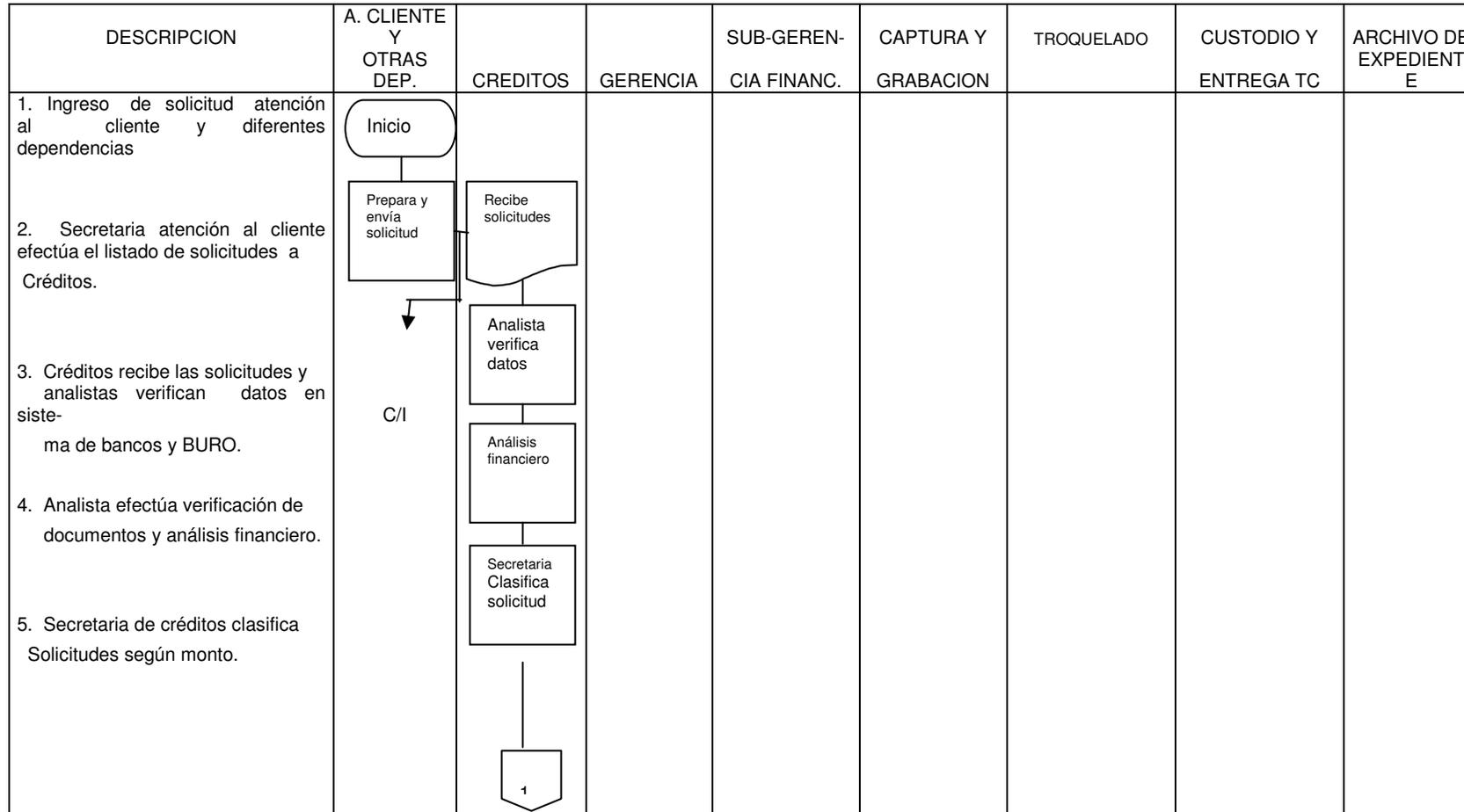
Revisado por MM.

AD

Autorizado por AD.

5.2. EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL DEL SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-2 1/3		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04



Nota: Las desviaciones en el proceso de aprobación solicitud de crédito son identificadas en el Control Interno.
 Ver solución propuesta P/T A-3 y P/T A – G.

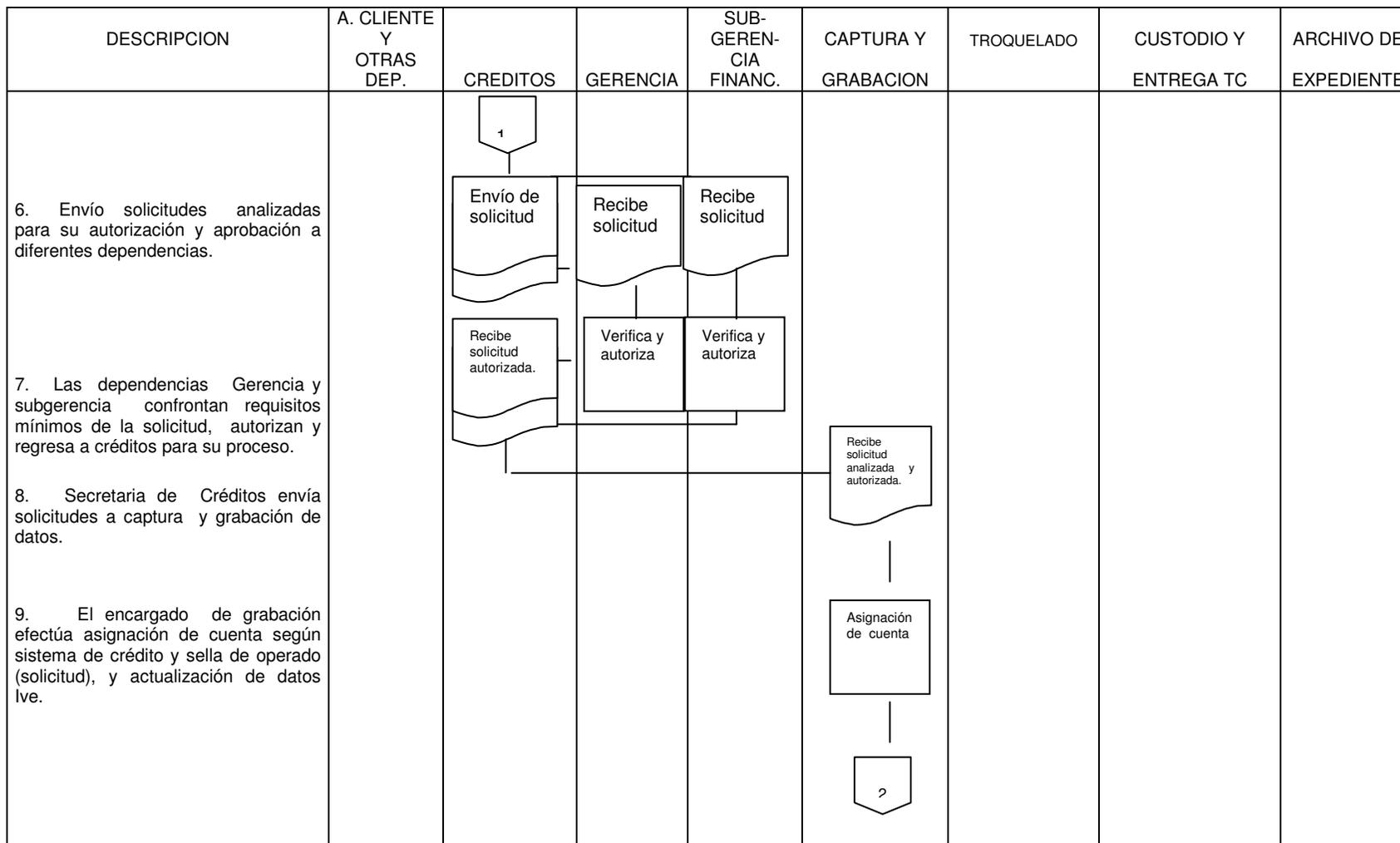
HECHO POR J.C.

REVISADO POR MM.

AUTORIZADO POR AD.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL DEL SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-2 2/3		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04



HECHO POR J.C.

REVISADO POR M.M.

AUTORIZADO POR AD.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL DEL SISTEMA DE AUTORIZACION

SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-2 3/3		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04

DESCRIPCION	A. CLIENTE Y OTRAS DEP.	CREDITOS	GERENCIA	SUB-GERENCIA FINANCI.	CAPTURA Y GRABACION	TROQUELADO	CUSTODIO Y ENTREGA TC	ARCHIVO DE EXPEDIENTE
<p>10. Grabación envía el legajo de expedientes a archivo de tarjetahabientes y efectúa listados de cuentas nuevas que son enviadas a troquelado para emisión de tarjetas vírgenes.</p> <p>11. Troquelado emite tarjeta con los Datos del tarjetahabiente y envía tarjetas nuevas al departamento Custodio y Entrega de Tarjetas.</p> <p>12. Custodio recibe tarjetas troqueladas para su entrega verificando todos los datos del tarjetahabiente.</p>					<pre> graph TD Start([2]) --> Envio[Envío de expediente] Envio --> Recibe[Recibe listado de ctas. nuevas] Recibe --> Troquelacion[Troquelación Tarjeta de Crédito] Troquelacion --> EnvioTC[Envío de TC nueva] EnvioTC --> RecibeTC[Recibe y entrega TC] RecibeTC --> Final([Final]) </pre>	<pre> graph TD Recibe[Recibe expediente] --> Archivo[/archivo/] </pre>		

HECHO POR JC.

REVISADO POR MM.

AUTORIZADO POR AD.

5.3. Prueba de cumplimiento ciclo ingresos.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento información
para el enunciado prueba del ciclo ingresos
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P / T No. I-4 A		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M. M.	10/07/04

Es importante mencionar que la prueba de cumplimiento se efectuó con base a evaluaciones específicas del programa de trabajo, es allí en donde están todos los procedimientos de Auditoría utilizados en la realización de dichas pruebas.

	NOMBRE DE LA SOLICITUD	TC.	Fecha Emisión	Limite crédito
⌘	1. JUAN PEREZ.	A	01/07/2003	2500,00
	2. BENJAMIN SOL.	A	18/08/2003	2000,00
	3. CLAUDIO SANDOVAL.	A	04/08/2003	4000,00
	4. RAUL ESPINOZA.	A	05/09/2003	3000,00
	5. SALVADOR TURCIOS.	A	01/09/2003	3000,00
	6. JACOBO PIEDRASANTA.	A	05/10/2003	2000,00
	7. HUGO JIMENEZ.	A	04/10/2003	1500,00
	8. FRANCISCO AGUILAR.	A	04/11/2003	2200,00
	9. MARTHA PINEDA.	A	04/12/2003	2100,00
	10. EVELYN GUTIERREZ.	A	12/01/2004	1800,00
	11. IRMA PAZ.	A	12/02/2004	1900,00
	12. MARIO PACHECO.	B	16/03/2004	2000,00
	13. CARLOS CHIAPAS.	A	01/03/2004	2500,00
	14. RONALD BRAN.	A	05/04/2004	2600,00
	15. WILLY CIFUENTES.	A	10/05/2004	3500,00

⌘ = Cédula proporcionada por el cliente.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento información
Solicitud de crédito
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. I-4 1/6		
		Iniciales Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M. M.	10/07/04

Fecha ingreso solicitud	Información conyugal	Referencias personales	Referencias bancarias	Información personal y de trabajo
-------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------------------

					verificación P/T I-3-1/5					
fecha	No. de solicitud	Tarjetahabiente	categoria	Saldo	A	B	C	D	E	observaciones
01/07/2003	1150	Juan Pérez	A	1500	/	/	/	/	/	
18/08/2003	1151	Benjamin Sol.	A	1000	/	/	X	/	/	
04/08/2003	1152	Claudia Sandoval	A	3000	/	/	X	/	/	
05/09/2003	1160	Salvador Turcios	A	2000	/	/	/	/	/	
01/09/2003	1170	Raul Espinoza	A	2000	/	/	/	/	/	
05/10/2003	1180	Jacobo Piedra	A	1000	/	/	/	/	/	
04/10/2003	1181	Hugo Jimenez	A	500	/	/	/	/	/	
04/11/2003	1190	Francisco Aguilar	A	1200	X	X	/	/	/	
04/12/2003	1191	Martha Pineda	A	1100	X	X	/	/	/	
12/01/2004	1197	Evelyn Gutierrez	A	800	X	X	X	/	/	
12/02/2004	1193	Irma Paz	A	900	X	X	X	/	/	
16/03/2004	1195	Mario Pacheco	B	1000	X	X	X	/	/	
01/03/2004	1201	Carlos Chiapas	A	1500	X	X	X	/	/	
05/04/2004	1205	Ronald Bran	A	1000	X	X	X	/	/	
10/02/2004	1210	Willy Ciufuentes	A	2500	X	X	X	/	/	

P/T I-3-1/5

Atributo cumplido	/	47	47	47	100	100 %
Atributo no cumplido	x	53	53	53	0	0 %

Conclusión : De acuerdo a la revisión que se efectuó se determinó que algunos contratos le falta la documentación, la información de referencias bancarias y personales de los expedientes respectivos a la fecha de revisión.

Hecho por JC.

Revisado por MM.

Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento
Información analista
Auditoría operacional
Auditoria al 30 junio 2004.

P/T No. I-4 2/6		
		Iniciales Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M. M.	10/07/04

constancia de ingresos tarjetahabiente	Firma analista	firma del tarjetahabiente	informacion buro banco	informacion buro otras tarjetas	informacion via telefono	constancia legalidad cedulas
--	----------------	---------------------------	------------------------	---------------------------------	--------------------------	------------------------------

verificación P/T I - 3 - 2/5												
fecha	No. de solicitud	Tarjetahabiente	categoría.	saldo	A	B	C	D	E	F	G	Obser.
01/07/2003	1150	Juan Pérez	A	1500	/	/	/	/	/	/	/	
18/08/2003	1151	Benjamin Sol.	A	1000	/	/	/	/	/	/	/	
04/08/2003	1152	Claudia Sandoval	A	3000	/	/	/	/	/	/	/	
05/09/2003	1160	Salvador Turcios	A	2000	/	/	/	/	/	/	/	
01/09/2003	1170	Raul Espinoza	A	2000	/	/	/	/	/	/	/	
05/10/2003	1180	Jocobo Piedra	A	1000	/	X	/	/	/	/	/	
04/10/2003	1181	Hugo Jimenez	A	500	/	X	X	/	/	/	/	
04/11/2003	1190	Francisco Aguilar	A	1200	/	X	X	/	/	/	/	
04/12/2003	1191	Martha Pineda	A	1100	/	X	X	/	/	/	/	
12/01/2004	1197	Evelyn Gutierrez	A	800	/	X	X	/	/	/	/	
12/02/2004	1193	Irma Paz	A	900	/	X	X	/	/	/	/	
16/03/2004	1195	Mario Pacheco	B	1000	/	X	X	/	/	/	/	
01/03/2004	1201	Carlos Chiapas	A	1500	/	X	X	/	/	/	/	
05/04/2004	1205	Ronald Bran	A	1000	/	X	X	/	/	X	/	
10/02/2004	1210	Willy Ciufuentes	A	2500	/	X	X	X	/	/	/	

P/T I-3-2/5

Atributo cumplido	✓	100	33	40	93	100	93	100	%
Atributo no cumplido	X	0	67	60	7	0	7	0	%

Conclusión: De acuerdo a la revisión que se efectuó se determinó que algunos contratos no tenían consignadas las garantías (firma deudor y codeudor) y firma analista a la fecha de revisión.

✓ = Cotejado documento físico

Hecho por JC.

Revisado por MM.

Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento captura de datos
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. I-4 3/6		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

Cuenta	fecha vencim.	Tarjetahabiente	categoria	saldo	verificación P/T 1 - 3 - 3 / 5						observación
					A	B	C	D	E	F	
340070111117	06/03	Juan Pérez	A	1500	/	/	/	/	/	/	
340170121119	07/03	Benjamin Sol.	A	1000	/	/	/	/	/	/	
340170131115	08/03	Claudia Sandoval	A	3000	/	/	/	/	/	/	
340170151113	09/03	Salvador Turcios	A	2000	/	/	/	/	/	/	
340270151114	10/03	Raul Espinoza	A	2000	/	/	/	/	/	/	
340270111115	11/03	Jacobo Piedra	A	1000	/	/	/	/	/	/	
340270151119	12/03	Hugo Jimenez	A	500	/	/	/	/	/	/	
340370201118	01/04	Francisco Aguilar	A	1200	/	/	/	/	X	X	
340470191117	02/04	Martha Pineda	A	1100	/	/	/	/	X	X	
340471111119	02/04	Evelyn Gutierrez	A	800	/	/	/	/	X	X	
340570111115	03/04	Irma Paz	A	900	/	/	/	/	X	X	
340570151114	03/04	Mario Pacheco	B	1000	/	/	/	/	X	X	
340671121115	04/04	Carlos Chiapas	A	1500	/	/	/	/	X	X	
340571151119	05/04	Ronald Bran	A	1000	/	/	/	/	X	X	
340674121115	05/04	Willy Ciufuentes	A	2500	/	/	/	/	X	X	

P/T I - 3-3/5

Atributo cumplido / 100 100 100 100 47 47 %
 Atributo no cumplido X 0 0 0 0 53 53 %

Conclusión: Se observó que la actualización y captura de datos, si cumple con la función de registro, pero en algunos casos no se usa el sello y firma de operado. Así también no se efectúa cruce de referencias fiador con el tarjetahabiente y no se actualiza información del Tarjetahabiente en la IVE.

✓ = Cotejado documento fisico.

Hecho por JC.

Revisado por MM.

Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento emisión
Y entrega tarjeta
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P / T No. I - 4 - 4/6		Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.		
02/07/04			
Supervisado	M.M.		10/07/04

Cuenta	fecha vencim.	Tarjetahabiente	fecha corte	fecha pago	verificación P/T I - 3 - 4 / 5					observación
					A	B	C	D	E	
340070111117	06/03	Juan Pérez	7	1	/	/	/	/	/	(A)
340170121119	07/03	Benjamin Sol.	7	1	/	/	/	/	/	Se emitió plástico por reposición de tarjeta robada.
340170131115	08/03	Claudia Sandoval	7	1	/	/	/	/	/	
340170151113	09/03	Salvador Turcios	7	1	/	/	/	/	/	
340270151114	10/03	Raul Espinoza	23	17	/	/	/	/	/	
340270111115	11/03	Jocobo Piedra	23	17	/	/	/	/	/	(B)
340270151119	12/03	Hugo Jimenez	23	17	/	/	/	/	/	
340370201118	01/04	Francisco Aguilar	23	17	/	/	X	/	/	
340470191117	02/04	Martha Pineda	13	7	/	/	X	/	/	
340471111119	02/04	Evelyn Gutierrez	13	7	/	/	X	/	/	Se solicitó carta para entrega de tarjeta autorizado por la gerencia.
340570111115	03/04	Irma Paz	13	7	/	/	X	X	/	
340570151114	03/04	Mario Pacheco	13	7	/	/	X	/	/	
340671121115	04/04	Carlos Chiapas	13	7	/	/	X	/	/	
340571151119	05/04	Ronald Bran	21	15	/	/	X	/	/	(A) (B)
340674121115	05/04	Willy Ciufuentes	21	15	/	/	X	/	/	

P/T I - 3 - 4/5

Atributo cumplido	/	100	93	47	93	100 %
Atributo no cumplido	X	0	7	53	7	0 %

Conclusión: Se determinó que en algunos casos la entrega de tarjeta de crédito no se solicita documento de identificación al momento de la transacción (entrega al tarjetahabiente).

Juan C. Cruz
 Hecho por JC.

M. M.
 Revisado por MM.

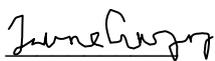
AD
 Autorizado por AD.

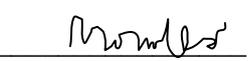
Tarjeta Inteligente, S.A.
Prueba de cumplimiento período mora, cobro
Y situación tarjetahabiente.
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

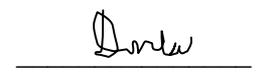
P/T No. I-4 5/6		
		Iniciales Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	MM	10/07/04

				Morosidad tarjetahabiente	Requerimientos de cobro	Notificaciones de cobro a través de cartas	Historial y record de pagos	Cheques rechazados por pagos	Control cobro preventivo, administrativo y judicial.				
verificación P/T I - 3 - 5/5													
nombre Tarjetahabiente	status	morosidad	saldo s/listados y contabilidad	A	B	C	D	E	F	observación			
Juan Pérez	vigente	record A	Q1.500,00	/	/	/	/	/	/	Ⓐ			
Benjamin Sol.	vigente	record A	Q1.000,00	/	/	/	/	/	/	No se logra localizar al cliente. 			
Claudia Sandoval	vigente	record A	Q3.000,00	/	/	/	/	/	/				
Salvador Turcios	vigente	record A	Q2.000,00	/	/	/	/	/	/				
Raul Espinoza	vigente	record A	Q2.000,00	/	/	/	/	/	/				
Jocobo Piedra	vigente	record A	Q1.000,00	/	/	/	/	/	/				
Hugo Jimenez	vigente	record A	Q500,00	/	/	/	/	/	/				
Francisco Aguilar	vigente	record A	Q1.200,00	/	/	/	/	/	/				
Martha Pineda	moroso	preventivo	Q1.100,00	X	X	X	/	X	X				
Evelyn Gutierrez	moroso	preventivo	Q800,00	X	X	X	/	X	X				
Irma Paz	moroso	admitivo	Q900,00	X	X	X	/	X	Ⓐ				
Mario Pacheco	moroso	judicial	Q1.000,00	X	X	X	/	X	X				
Carlos Chiapas	moroso	preventivo	Q1.500,00	X	/	/	/	/	X				
Ronald Bran	moroso	preventivo	Q1.000,00	X	/	/	/	/	X				
Willy Ciufuentes	moroso	preventivo	Q2.500,00	X	/	/	/	/	X			Ⓢ	
Q21.000,00				P/T I - 3 - 5/5									
Ⓢ													
Atributo cumplido				/	54	73	73	100	73			54	%
Atributo no cumplido				X	46	27	27	0	27	46	%		
<p>Conclusión: Se observó que algunos clientes no se efectuó el requerimiento de cobro, notificación de saldos pendientes y en otros casos no se lleva control de cheques rechazados. Así también no se tiene reporte de cobros preventivo y administrativo a la fecha de revisión.</p>													

Ⓢ = Confirmado en sistema de tarjeta y expediente de tarjetahabiente.


 Hecho por JC.


 Revisado por MM.


 Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Cédula de marcas
Auditoría operacional
Al 30 de junio de 2004.

P/T No. I-4 6/6		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

✓	Atributo cumplido
✗	Atributo no cumplido
Ⓢ	Confirmado sistema de tarjeta y expediente.
△	Operación revisada
→	Se tiene procedimiento
✂	Cotejado documento físico

Juan Carlos
 Hecho por JC.

M. M.
 Revisado por MM.

AD
 Autorizado por AD.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Memorándum del trabajo desarrollado en la
Prueba de cumplimiento del ciclo ingresos,
Créditos y cobros.
Auditoría operacional
30 de junio de 2004.

P / T No. I-5 1/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

Objetivo

Se realizó un análisis de la existencia, cumplimiento y eficacia de las políticas, procedimientos y controles vigentes, así como una evaluación de la organización y el efecto de las decisiones administrativas en las áreas examinadas.

Alcance

Se revisó las operaciones del ciclo de ingresos del período 1 de julio de 2003 al 30 de junio de 2004.

Procedimiento

Se aplicaron todos los procedimientos de Auditoría indicados en el programa de trabajo. Para el efecto se realizaron las pruebas de auditoría que se consideraron necesarias en las circunstancias.

El examen se enfocó a revisar operacionalmente las funciones que a continuación se detallan:

- Solicitudes de tarjetahabientes completas (documentadas).

Tarjeta Inteligente, S.A.
Memorándum del trabajo desarrollado en la
Prueba de cumplimiento del ciclo ingresos,
Créditos y cobros.
Auditoría operacional
30 de junio de 2004.

P / T No. 1-5 2/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	
02/07/04		
Supervisado	M.M.	10/07/04

- Solicitudes de tarjetahabientes analizadas (autorizadas, denegadas, varios).
- Solicitudes autorizadas de acuerdo a su monto.
- Solicitudes para captura de datos (grabación).
- Solicitudes para el troquelado (emisión plástico).
- Listado de solicitudes (tarjetas entregadas).
- Listado reporte de gestores y situación del tarjetahabiente.

Excepciones.

1. Se observó que existen solicitudes de crédito recibidas por el encargado de créditos sin la documentación que se requiere.
2. En algunos casos no se cumplió con la política de consignar y verificar las referencias bancarias y personales de los expedientes respectivos.
3. En algunos casos las solicitudes se determinó que no tenían consignadas las garantías (firma deudor y codeudor) y firma del analista.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Memorándum del trabajo desarrollado en la
Prueba de cumplimiento del ciclo ingresos,
Créditos y cobros.
Auditoría operacional
30 de junio de 2004.

P / T No. 1-5 3/3		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	10/07/04

4. Se observó que en la actualización y captura de datos, si cumple con la función de registro, pero en algunos casos no se usa sello y firma de operado. Así también, no se efectúa cruce de referencias con fiador.
5. Al revisar el procedimiento de entrega de tarjeta de crédito se determinó que en algunos casos no se solicita documento de identificación al momento de realizar la transacción.
6. Se observó que en algunos clientes no se aplica el requerimiento de cobro, notificación de saldos pendientes y en otros casos, no se tiene control de cheques rechazados, además, no se elabora reporte de cobro preventivo y administrativo.

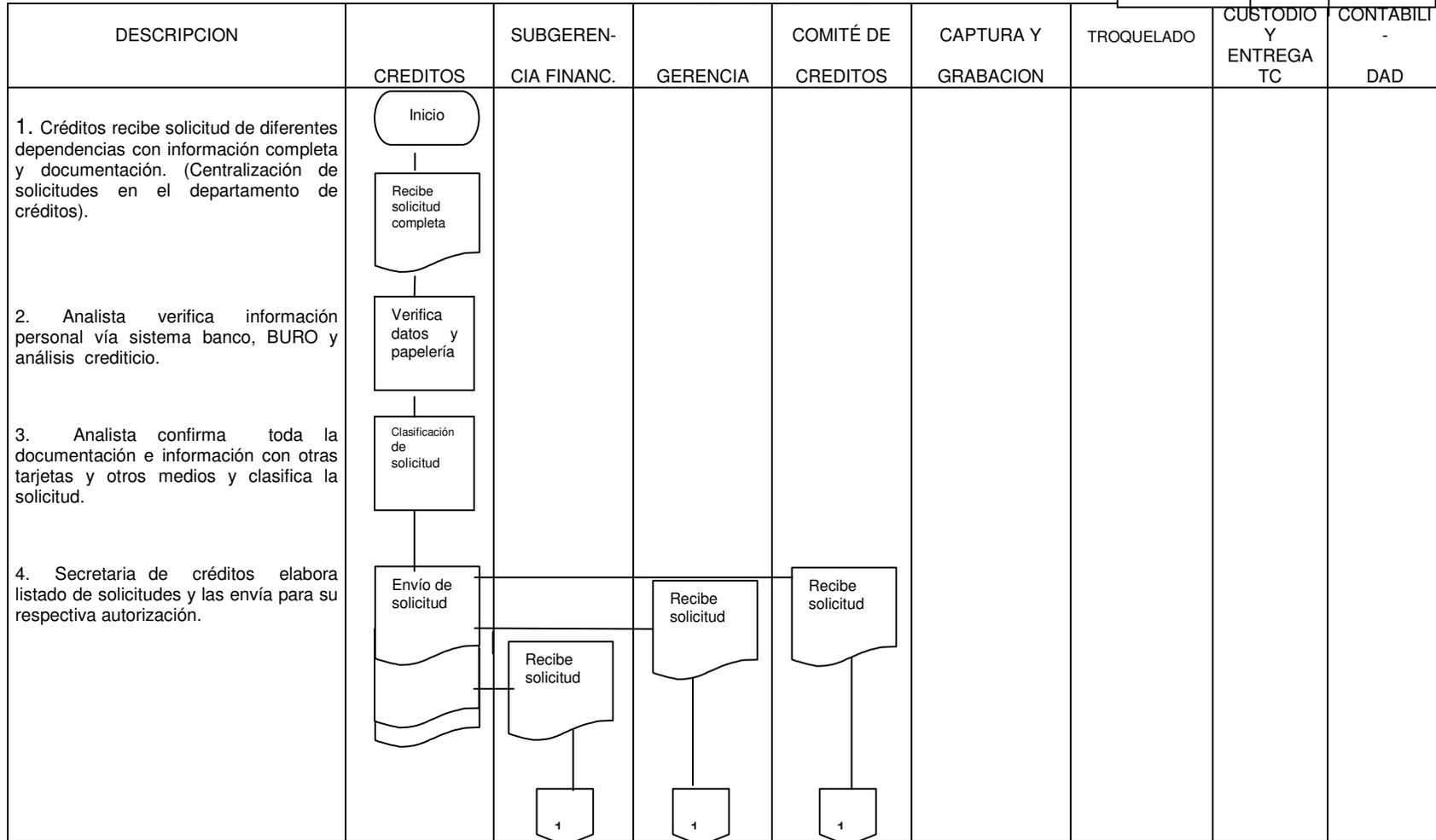
Conclusión.

Con base a la revisión efectuada en la que se aplicó Normas y procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptadas que se consideraron necesarios en las circunstancias, se concluye que los sistemas y procedimientos de control interno en el ciclo de ingresos no se cumplen en su totalidad.

5.4.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO DEL SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-3 1/4		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04



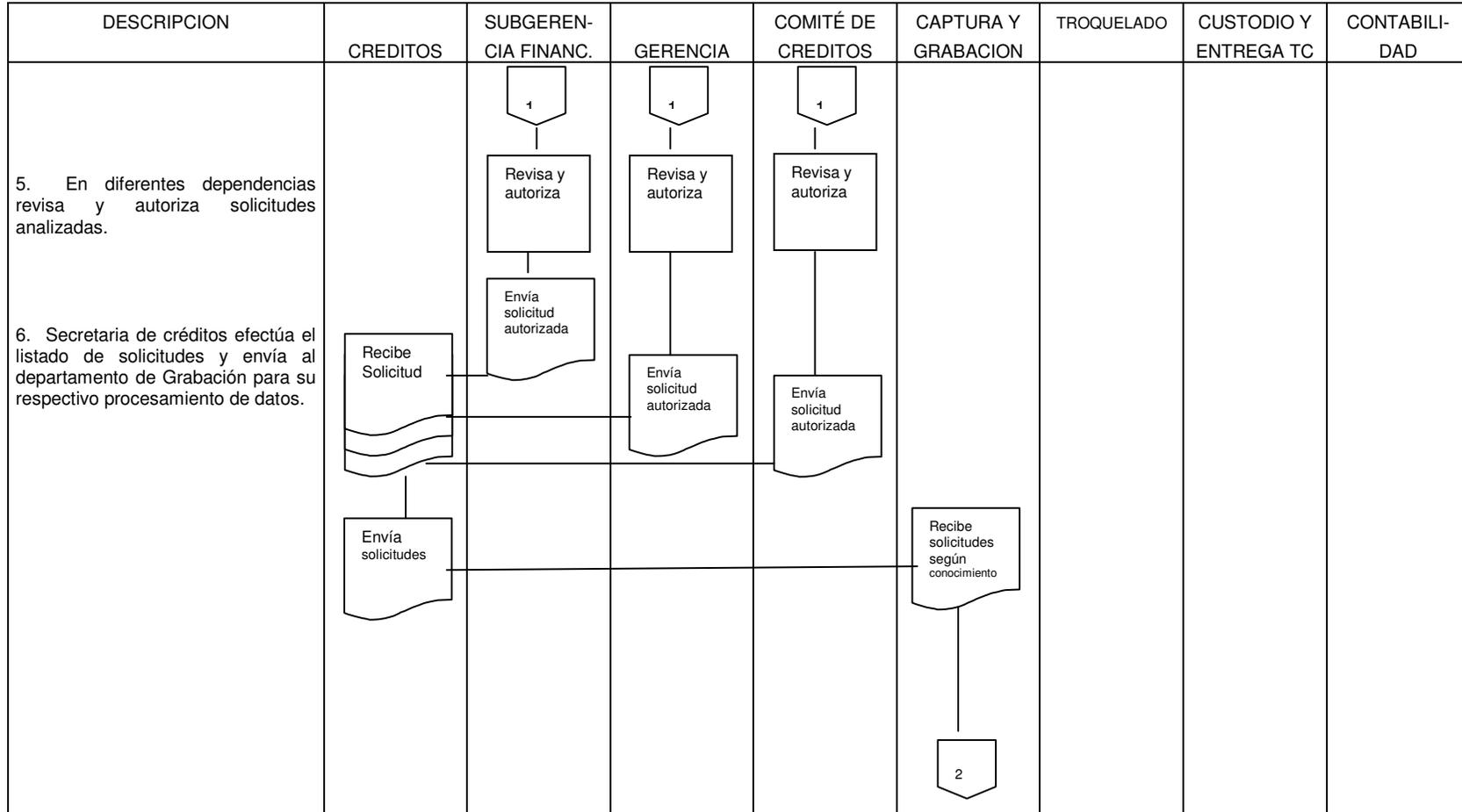
HECHO POR JC.

REVISADO POR MM.

AUTORIZADO POR AD.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO DEL SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-3 2/4		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J C.	15/07/04
Supervisado	M. M.	20/07/04



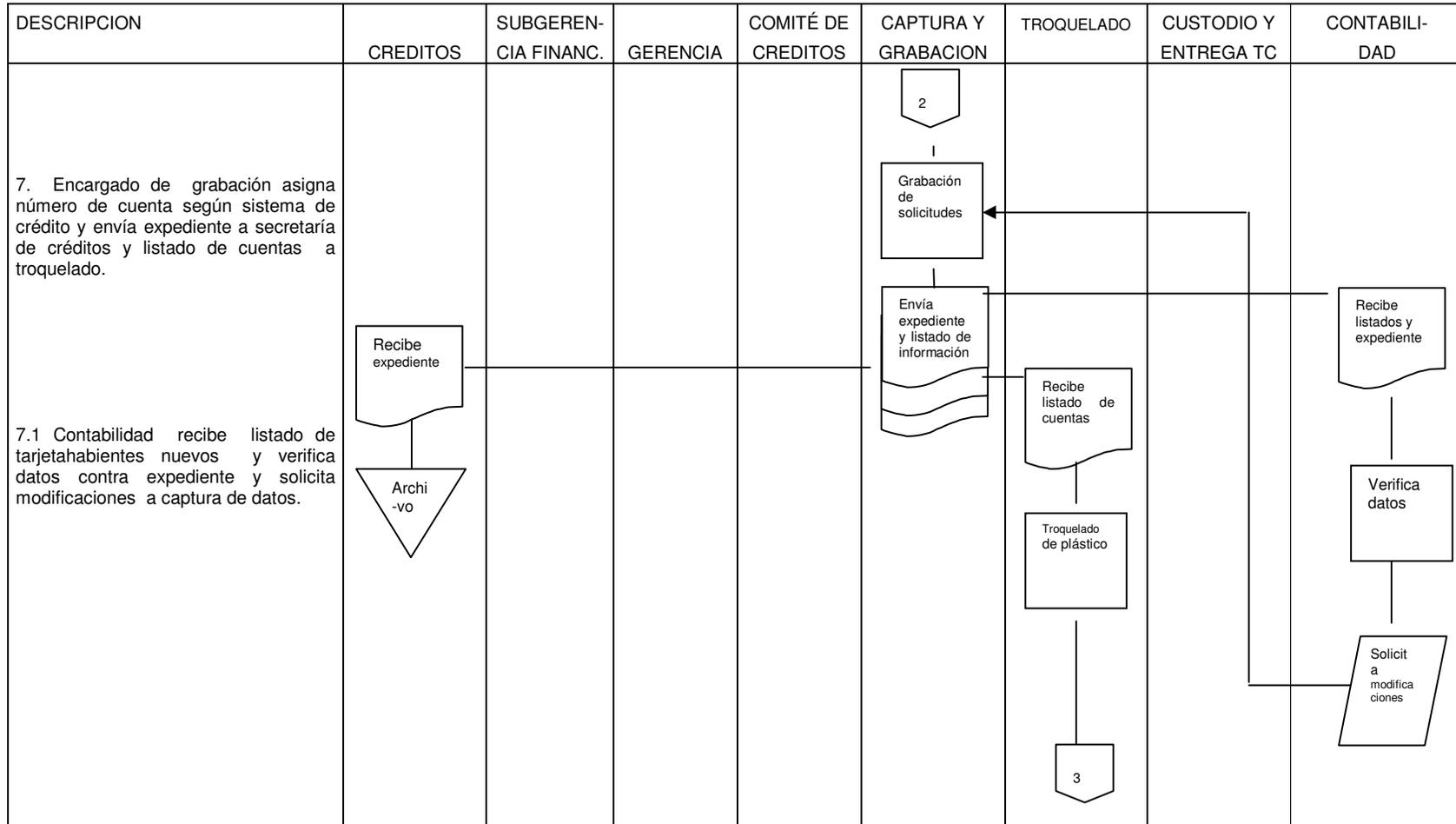
HECHO POR JC.

REVISADO POR MM.

AUTORIZADO POR AD.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-3 3/4		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04



HECHO POR J.C.

REVISADO POR M.M.

AUTORIZADO POR A.D.

EMPRESA TARJETA INTELIGENTE, S.A.
 DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO DEL SISTEMA DE AUTORIZACION
 SOLICITUD DE CREDITOS
 30 DE JUNIO DE 2004

P/T No. A-3 4/4		
Iniciales Fecha		
Elaborado	J.C.	15/07/04
Supervisado	M.M.	20/07/04

DESCRIPCION	CREDITOS	SUBGEREN- CIA FINANC.	GERENCIA	COMITÉ DE CREDITOS	CAPTURA Y GRABACION	TROQUELADO	CUSTODIO Y ENTREGA TC	CONTABILI- DAD
<p>8. Troquelado recibe el listado para emisión de plásticos y envía a custodio de tarjetas para su respectiva entrega.</p> <p>9. Custodio de tarjetas recibe plásticos vírgenes para su custodio y entrega confrontando toda la información según el caso.</p>						<pre> graph TD 3{{3}} --> Envio[Envío tarjetas vírgenes] Envio --> Recibe[Recibe tarjetas] Recibe --> Entrega[Entrega de tarjetas] Entrega --> Final([Final]) </pre>		

HECHO POR JC.

REVISADO POR MM.

AUTORIZADO POR AD.

5. 5. Informe final.

Guatemala, julio 30 de 2004.

P / T No. A - 4		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	30/07/04

Señores:
 Junta Directiva.
 Empresa Tarjeta Inteligente, S.A.
 Ciudad.

Estimados señores:

Hemos finalizado la revisión operacional del ciclo de ingresos de Tarjeta Inteligente, S.A., sobre las políticas, procedimientos y controles vigentes al 30 de junio de 2004 ya referido.

Se efectuó la Auditoría operacional de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas Normas requieren que se planifique y realice la auditoría para obtener certeza razonable de que la información operacional no contiene errores importantes. El enfoque de la revisión fue evaluar operacionalmente en el ciclo de ingresos efectuando un análisis de la existencia, cumplimiento y eficacia de las políticas, procedimientos y controles, así como una evaluación del resultado en las decisiones administrativas.

Como resultado de la revisión se observó algunas deficiencias, las cuales se incluyen en el informe que se acompaña para su consideración. La revisión efectuada se basó en el levantamiento de información y la aplicación de pruebas de cumplimiento en forma selectiva, por lo que los mismos no fueron diseñados para realizar recomendaciones detalladas y no necesariamente se indican todas las deficiencias existentes.

Es importante mencionar que corresponden a la administración de la empresa el mantenimiento y la implementación de los controles adecuados en su organización.

El informe que se acompaña incluye observaciones y sugerencias sobre asuntos administrativos y operacionales, éstos se presentan constructivamente como parte del proceso de modificación e implementación de políticas, procedimientos y controles, y de ninguna manera pretenden criticar a algún funcionario o empleado.

Hemos discutido estos comentarios con el personal apropiado y se entiende que algunas de las sugerencias ya han sido adoptadas y se están mejorando los procedimientos relacionados con las funciones aquí descritas.

Se agradece la colaboración recibida de parte del personal de la Empresa en la realización de la Auditoría y se está a su disposición para ampliar y aclarar el contenido del presente informe.

Atentamente,



Jaime Chocojay Alvarez.
Contador Público y Auditor.
Colegiado No. XXXX

CARTA A LA GERENCIA.

Guatemala, julio del 2004.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Al consejo de Administración.
Confidencial

P / T No. A - 5		
	Iniciales	Fecha
Elaborado	J.C.	02/07/04
Supervisado	M. M.	30/07/04

Estimados señores:

Luego de haber finalizado la auditoría del ciclo de ingresos para la cual nos contrataron, les informamos que evaluamos los procedimientos utilizados por su personal, detectando debilidades que influyen determinadamente en los registros contables. Vale la pena resaltar que no existen manuales por escrito, por lo que nuestra evaluación se inició con las entrevistas con el personal clave del proceso (s) que describimos en narrativas y seguidamente se flujogramó dichos procesos, posteriormente se realizaron las pruebas de auditoría correspondientes mediante el desarrollo de pruebas de cumplimiento en su gran mayoría, siendo los resultados básicamente los siguientes:

DEFICIENCIAS DEL PROCESO:	IMPLICACIONES:
1. Se determinó que algunos contratos le falta la documentación respectiva, la información de referencias bancarias y personales en los expedientes respectivos.	- En la colocación de tarjetas de crédito no se tiene una adecuada información general y específica del cliente que solicita la tarjeta, lo que incide en el lento análisis de la solicitud de crédito generando costos y atraso en el proceso del otorgamiento de crédito.
2. Se determinó que algunos contratos no tenían consignados las garantías (firma deudor y codeudor) dentro los cuales se puede mencionar: <u>No. de contrato</u> <u>tarjetahabiente</u> <u>Saldo.</u> 1181 Hugo Jiménez Q. 500.00	- Pauta de ineficiencia en la verificación de información del tarjetahabiente. - Quebranto al principio de control Interno. - Existe el riesgo de cobro inoportuno en saldos o cuotas

1190	Francisco Aguilar	1,200.00	pendientes de pago.
1195	Mario Pacheco	1,000.00	
1201	Carlos Chiapas	1,500.00	
1210	Willy Cifuentes	<u>2,500.00</u>	
		<u>6,700.00</u> =====	
3. Derivado de lo anterior el analista de la información no tiene la práctica de estampar la firma de revisado.			- Violación a procedimientos y principios establecidos por la Intendencia de Verificación Especial IVE.
4. El área de captura de datos en algunos casos no tiene la práctica de estampar el sello y firma de operada la solicitud de crédito en el sistema de tarjeta de crédito. Solicitudes:			- Existe el riesgo de tener en la base de datos duplicidad de información. - Quebranto al principio de Control Interno correspondiente a la ineficacia de operaciones.
<u>Cuenta.</u>	<u>Tarjetahabiente</u>	<u>Categoría</u>	
340370201118	Francisco Aguilar	A	
340470191117	Martha Pineda	A	
340570151114	Mario Pacheco	B	
5. El área de entrega y custodia de la tarjeta de crédito no se observa el procedimiento de solicitud de identificación en la entrega de tarjeta de estos casos se puede mencionar los siguientes:			- Faculta al encargado a realizar fraudes en la utilización de la tarjeta de crédito, existiendo la posibilidad de la participación de establecimientos afiliados en tal situación, pues quebranta automáticamente los puntos de controles establecidos previo a la entrega de la tarjeta de crédito.
<u>Tarjetahabiente</u>	<u>Límite crédito.</u>		
Irma Paz	1900.00		
Mario Pacheco	2000.00		
Ronald Bran	2600.00		
Evelyn Gutiérrez	1800.00		
6. En los cobros a tarjetahabientes no se efectúa el requerimiento de cobro, notificación de saldos pendientes. De estos casos se puede mencionar los siguientes:			- Riesgo de aumento de la cartera morosa. - Limitación de obtener liquidez en la recuperación de la cartera. - Costo excesivo en la recuperación de la cartera.
<u>Tarjetahabiente</u>	<u>saldo moroso</u>		
Martha Pineda	1100.00		
Mario Pacheco	1000.00		

Irma Paz	900.00			
Evelyn Gutiérrez	800.00			
7. Derivado de lo anterior se presentan varios casos de cheques rechazados por pagos a tarjeta de crédito que no son efectivos y no tienen control.				
<u>Tarjetahabiente</u>	<u>Monto.</u>	<u>Cheque No.</u>	<u>Banco.</u>	
Martha Pineda	1100.00	51212	Central	
Mario Pacheco	1000.00	12121	Del Sur	
Irma Paz	900.00	32321	América	
Evelyn Gutiérrez	800.00	54554	Del Sol	
- A la fecha de corte de estados de cuenta y por consecuencia al cierre de los mismos reflejan la totalidad de pagos efectuados, casos que no son efectivos.				
- No registrar contablemente los cargos por cheque rechazado y otros cargos inherentes a la transacción efectuada.				

RESUMEN DE ASPECTOS IMPORTANTES.

Al evaluar la estructura de control interno del ciclo de ingresos se determinó las siguientes deficiencias:

- a. Las personas que realizan el contacto con el cliente potencial de crédito no documentan en forma total la solicitud.
- b. En las solicitudes, la información de referencias no se localiza a la persona para confirmar datos.
- c. En el caso de cobro por medio de abogados no existe control adecuado que verifique el avance del mismo.
- d. No existe una adecuada recuperación de la cartera de cobros por fallecimiento.

Estas deficiencias de control interno contribuyen a no obtener la eficiencia deseada en el ciclo de ingresos.

HALLAZGOS, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS MÁS IMPORTANTES ENCONTRADOS EN LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL CICLO DE INGRESOS.

No	<u>CONDICION</u>	<u>CRITERIO</u>	<u>EFECTO</u>	<u>CAUSA</u>	<u>RECOMENDACIÓN</u>
1	Recepción de solicitudes.				
	Las solicitudes son recibidas por diferentes dependencias de la casa emisora, las cuales no son trasladadas en forma inmediata a créditos y no se les adjuntan documentación completa.	Las solicitudes deben de trasladarse en forma inmediata y con la documentación respectiva a la unidad de créditos a través de conocimientos.	El traslado tardío de la solicitud de crédito y la falta de documentación permite que el análisis de la información no se efectúe en forma oportuna.	Esta información recibida por el funcionario no se da en forma eficiente por desconocimiento y falta de controles.	<u>Cada solicitud de crédito debe de estar documentada para que garantice su revisión de análisis y consulta al archivo general de expedientes. Y que se haga del conocimiento a las demás dependencias de la empresa para que las solicitudes de crédito se centralicen por medio de créditos en forma inmediata para su respectivo procedimiento.</u>
2	Información de referencias y datos generales.				
	Las referencias y la información general descrita en las solicitudes de crédito no se consignan en forma correcta.	La información y datos generales del solicitante de tarjeta de crédito deben de consignarse en forma adecuada y correcta en los formularios respectivos.	La información incorrecta en las solicitudes de crédito afecta el análisis oportuno de los datos en el proceso de verificación.	Falta de controles en el vaciado de la información en solicitudes de tarjeta.	<u>Las referencias personales, bancarias y datos generales del Tarjetahabiente deben consignarse correctamente en las solicitudes y ejercerse un adecuado control, y solicitar a los vendedores de tarjeta monitorear al cliente para retroalimentar la información y completar la misma en las solicitudes de crédito.</u>
3	Información general del tarjetahabiente.				
	En las solicitudes la información general del cliente y dirección de residencia es consignada en forma incorrecta.	La dirección del cliente en las solicitudes debe consignarse en forma correcta en los espacios respectivos del formulario de solicitud.	El incorrecto registro de la dirección en las solicitudes de crédito hace que las notificaciones y gestiones de cobro efectuadas al tarjetahabiente sean inefectivas.	El vaciado de información en las solicitudes es elaborado por el cliente y en algunos casos por el funcionario de la casa emisora de tarjeta. La falta de precisión en la información de la misma es consignada en forma incorrecta.	<u>Los datos generales del cliente y la dirección deben de anotarse correctamente en las solicitudes y requerir del cliente copia de recibo de uno de los servicios públicos para la verificación de la dirección. En las direcciones del cliente debe de consultarse mapas o planos y así tener una adecuada asignación de código postal para la entrega de correspondencia inmediata.</u>
4	Información en captura de datos.				
	En la captura de datos de la solicitud no se tiene un código de verificación de la información general del Tarjetahabiente y no se sella de operado la solicitud.	La captura de datos del cliente debe de revisarse por medio de código de verificación o listados de información general y estampar el sello de operado en solicitud.	La información incorrecta en el sistema de tarjeta de crédito permita que no se tenga una adecuada base de datos del cliente.	Ineficacia de controles en la captura y revisión de la información del tarjetahabiente y falta de firmas de responsabilidad.	<u>Debe de hacerse uso de código de verificación en el proceso de captura de información evitando inconsistencias y efectuar una revisión detallada de datos con firma de responsabilidad para que se agilice el proceso de emisión de tarjeta. Así también debe utilizarse sello y firma de operada la solicitud y cruce de referencias fiador con el tarjetahabiente principal y actualización información en formularios de la Intendencia de verificación especial IVE.</u>
5	Requerimiento de cobro al tarjetahabiente.				

	El procedimiento de llamadas telefónicas a clientes por requerimiento de cobro, no se localiza al mismo, se invierte tiempo en solo un cliente, no se le da seguimiento a los demás casos y no se elaboran reportes.	Efectuar requerimiento de cobro de acuerdo períodos mora y efectuar reportes respectivos de acuerdo a la actividad realizada.	La no recuperación de la cartera en forma dinámica y oportuna afecta los estados financieros y la rentabilidad de la casa emisora de tarjeta de crédito.	La falta de controles en el requerimiento de cobro, en reportes de llamadas efectivas, tiempos muertos y reportes de recuperación de la cartera.	<u>En los cobros que se efectúan a tarjetahabientes por morosidad debe de elaborarse reporte sobre el ofrecimiento o promesas de pago que realizan a la empresa por medio de los gestores. Así también debe de elaborarse un reporte de llamadas telefónicas, reporte de tiempos muertos por gestor y reportes de recuperación de la cartera.</u>
6	Recepción de pagos de tarjetahabientes.				
	El pago se efectúa con cheques de otros bancos, que resulta sin fondos; estos cheques rechazados no se tiene un control, no efectúa el cargo por: cheque rechazado, por el pago operado, por los intereses respectivos y no se le comunica al cliente.	En los pagos operados con cheque rechazado se efectúan cargos: por cheque rechazado, cargos por financiamiento, cargos mora, y se le notifica al tarjetahabiente del rechazo del pago y se elaboran los reportes respectivos.	Incremento de valores en integraciones, control inadecuado en el record crediticio del cliente y cartera morosa.	La ineficacia de controles, falta de reportes adecuados, actualización de información, y elaboración de reportes en forma tardía por los responsables.	<u>Debe de ejercerse una adecuada revisión y supervisión de cheques que han sido rechazados y efectuar de manera inmediata los cargos respectivos, con el objeto de evitar este tipo de irregularidades que podrían afectar significativamente la disponibilidad de efectivo y recuperación de la cartera.</u>
7	Situación tarjetahabiente en sistema de tarjeta de crédito.				
	En la aprobación de crédito al Tarjetahabiente se emite el plástico al cliente a quién no le interesa, estos casos no se tiene control de baja en el sistema de crédito lo que resulta una situación morosa, no se elabora nota para reversión de cargos y en algunos casos no solicitan firmas de visto bueno por los responsables.	En la reversión de debitos y créditos se requiere de notas autorizadas y firmas de los responsables, elaboración de reportes y el registro contable.	El inadecuado control de reversiones por debitos y créditos hace que sea susceptible a irregularidades que afectan la situación financiera de la compañía.	Falta de controles, procedimientos, y no existe solicitud por escrito del cliente o interesado.	<u>En los extornos a tarjetahabientes por cargos o abonos operados en estados de cuenta debe efectuarse por medio de una carta o nota para tener evidencia de la transacción a realizar. Así también el departamento de atención al cliente coordinado con el Departamento de cobros y contabilidad debe ejercer un control en la cancelación de estas cuentas, verificar que se encuentre la tarjeta virgen, perforarla y enviarla al expediente respectivo.</u>
8	Recuperabilidad de cartera tarjetahabientes.				
	Debido a la recesión económica, que incide en la demanda de la utilización de la tarjeta crédito para la adquisición de bienes y servicios, provocó que las cuentas por cobrar tarjetahabientes aumentaran y generaran por falta de pago cargos por: financiamiento, mora y cheques rechazados a gran escala esto de acuerdo a la fecha de corte y pagos mínimos. Véase cuadro comparativo "A" las cuentas por cobrar aumentaron en 67% con respecto al año anterior.	La política de morosidad por cobro establecida es: preventivo a 30 días, administrativo de 60 a 90 días y jurídico a más de 180 días, con notificación hasta tres requerimientos.	La no recuperación de la cartera en forma oportuna incide en forma negativa en la situación financiera de la empresa por la iliquidez del crédito otorgado.	La ineficacia de controles, análisis inadecuado del cliente, requerimientos de cobro ineficiente, no emisión oportuna de reportes por mora, recurso humano limitado y ningún tipo de incentivo en la recuperación de cartera. Obsérvese el cuadro "A" comparativo de cuentas por cobrar.	<u>Se sugiere establecer morosidad de acuerdo a días plazo según sistema de tarjeta de crédito y por la recuperación del crédito a través de gestores de cobro otorgar comisión por cobro de acuerdo a escala de recuperación de deuda tarjetahabientes morosos y lograr obtener una cartera sana de cuentas por cobrar tarjetahabientes.</u> Obsérvese el cuadro "A" comparativo de saldos al 30 de junio de 2003 y 2004 de la integración de cuentas por cobrar tarjetahabientes; valores relativos según listados de tarjeta de crédito y balance de saldos.

Tarjeta Inteligente, S.A.
Rubro de cuentas por cobrar tarjetahabientes
Al 30 de junio de 2003 y 2004.
Cuadro "A"

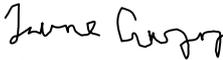
Descripción S/listados y contabilidad.	Período 2003	Período 2004	Variación Absoluta	Variación Relativa
Tarjetahabientes A.	1,100,000.00	2,165,000.00	1,065,000.00	97.00%
Cargos por financiamiento	100,000.00	150,000.00	50,000.00	50.00%
Cargos por mora	40,000.00	50,000.00	10,000.00	25.00%
Cargos por comisión	10,000.00	15,000.00	5,000.00	50.00%
Cargos por renovaciones	50,000.00	85,000.00	35,000.00	70.00%
Cargos por cuota Básica	25,000.00	25,000.00	0.00	0.00%
Cargos por seguro	70,000.00	100,000.00	30,000.00	43.00%
Cargo por cheque rechazado	5,000.00	10,000.00	5,000.00	50.00%
Subtotales	1,400,000.00 =====	2,600,000.00 =====	1,200,000.00	86.00%
		=		
Tarjetahabiente B	1,396,500.00	2,119,500.00	723,000.00	52.00%
Cargos por financiamiento	40,500.00	50,000.00	9,500.00	23.00%
Cargos por mora	10,000.00	15,000.00	5,000.00	50.00%
Cargos por comisión	10,000.00	15,000.00	5,000.00	50.00%
Cargos por renovaciones	50,000.00	52,500.00	2,500.00	5.00%
Cargos por cuota B.	35,000.00	40,000.00	5,000.00	14.00%
Cargos por seguro	55,000.00	103,000.00	48,000.00	87.00%
Cargo por cheque rechazado	3,000.00	5,000.00	2,000.00	67.00%
Subtotales	1,600,000.00 =====	2,400,000.00 =====	800,000.00	50.00%
		=		
Totales.	3,000,000.00 =====	5,000,000.00 =====	2,000,000.00	67.00%
		=		

Derivado de lo anterior sugerimos la implementación de un manual de procedimientos – flujogramación y políticas, la cual contribuirá a mejorar la

operatoria del ciclo de ingresos y por consiguiente una adecuada administración y control de operaciones.

Gracias por su colaboración en el desarrollo del trabajo, quedando a sus órdenes para cualquier consulta que desee.

Atentamente,


Jaime Chocojay
Contador Público y Auditor.
Colegiado No. XXXXX.

Conclusiones

1. El surgimiento de la tarjeta de crédito ha hecho cambiar de alguna manera la forma de pago de bienes y servicios, línea de financiamiento preclasificado a plazo de 10 meses; estas formas económicas de la tarjeta crea la necesidad de que sean evaluadas y reguladas en forma permanente para garantizar cualquier transacción y obtener economía de costos, eficiencia de operaciones y un servicio de calidad.

2. La Auditoría operacional es una evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones, actividades y hechos económicos de una entidad cualquiera, en especial para una casa emisora de tarjeta de crédito, pues le permite detectar los niveles de eficiencia y eficacia operativa del área del ciclo de ingresos, cuyo enfoque va más allá de una auditoría tradicional de Estados Financieros.

3. Los papeles de trabajo preparados durante la auditoría operacional tienen la característica de obtener evidencia sobre hallazgos de auditoría, evalúan el control interno, facilitan la labor de supervisión, constituyen una fuente de información permanente,

sustentan y demuestran la evidencia más importante para el respaldo del informe de auditoría.

4. La auditoría operacional como medio de evaluación de la eficiencia, productividad, control y economía, es una importante rama de la auditoría que se utiliza como medio para el logro de esos resultados, al mejorar los aspectos débiles, realizar cambios drásticos como los de una reingeniería de procesos, promover la efectividad en los sistemas, procesos, procedimientos y el mejoramiento de los empleados.

5. La Auditoría operacional realizada en diferentes etapas, permitió evaluar las operaciones y actividades de una Casa Emisora de Tarjeta de Crédito en el ciclo de ingresos cuyo, objeto fue detectar los problemas en las operaciones de análisis de solicitudes de crédito, captura de la información base de datos, troquelación tarjeta, custodia, cobro y archivo de documentación tarjetahabiente. Además, proporcionó las bases para solucionar las desviaciones y mejorar la productividad en las transacciones y rentabilidad en los negocios de tarjeta de crédito.

6. A través del caso práctico, en el que se confirmó la hipótesis consistente en la existencia de desviaciones originadas por falta de controles e ineficiencia de las operaciones, que

razonablemente ha establecido la administración y que se refleja en el “Informe de auditoría y Carta a la Gerencia”, se comprobó también la necesidad de evaluar a través del trabajo de auditoría operacional, el ciclo de ingresos de una empresa de tarjeta de crédito.

Recomendaciones

1. Una auditoría operacional debe de practicarse en forma periódica por lo menos cada dos años para evaluar el volumen de operaciones y recursos con el objeto de identificar puntos fuertes y débiles de los sistemas, transacciones y funciones en el área del ciclo de ingresos que son susceptibles a constantes cambios.
2. El auditor debe de sustituir el enfoque de la auditoría tradicional, y aplicar procedimientos modernos que ayuden a realizar una auditoría eficiente y eficaz, para minimizar el riesgo de no tener errores e irregularidades en el área del ciclo de ingreso que afecta los estados financieros del cliente.
3. Poner en práctica la auditoría operacional a través de la aplicación de ciclos, no sólo en ciclo de ingresos aplicado a la empresa de tarjeta de crédito, sino a nivel de la auditoría tomada en conjunto, por lo que se sugiere al Contador Público y Auditor obtener conocimiento amplio del negocio del cliente e industria en la que se desenvuelve; lo que facilita realizar una evaluación adecuada de procesos.
4. El entorno de las empresas debe modificar sus necesidades y conductas de manera rápida y en ocasiones impredecibles, al existir un cambio en el ciclo de ingresos sobre los sistemas de información, en un método de trabajo o un cambio organizacional, debe dar origen a una

Auditoría operacional en forma parcial sobre los aspectos modificados y ajustar de inmediato los procedimientos y manuales que sufran cambios.

5. Que las empresas que se dedican al manejo de tarjeta de crédito que en su afán de expansión y conquista de nuevos mercados, debido a lo cambiante de la economía, permita a través de los servicios de la auditoría analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio para conocer los distintos factores cualitativos o cuantitativos inherentes a la expansión que afectan el ciclo de ingresos.

6. Cuando los procesos de un ciclo no alcanzan los objetivos previamente planificados, es recomendable que se realice una Auditoría Operacional como un medio de diagnóstico en el ciclo de ingresos, que identifique los elementos internos que no se comportan como debieran, renovando o modificando aquellos elementos obsoletos o fallidos.

BIBLIOGRAFIA.

1. BOLSA DE VALORES NACIONAL, S.A. Solicitud Inscripción de títulos que entrañan obligaciones. Reglamento interno. Centro financiero Torre II 2do. Nivel. Zona 4 Ciudad de Guatemala. Año. 1997.
2. CEPEDA, Alonso Gustavo. Auditoría Operacional y control interno. Editorial Kimpres Ltda. Primera edición. Mcgraw-Hill. Interamericana, S.A. Año 2000. Santa fe de Bogotá D.C. Colombia. Pág. 175. 182.
3. CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD. Auditoría Operacional. volumen 1. 1995. México p. 183, 198.
4. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Código Penal. Decreto 17-73. 1973. Reforma Decretos Nos. 30- 2001 y 4-2002.
5. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Ley del Impuesto sobre la Renta y sus reformas Decreto 26-92.
6. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Ley contra el lavado de dinero u otros activos, Decreto. No. 67- 2001.
7. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 19-2002.
8. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Ley del Impuesto al valor Agregado y sus reformas Decreto 27-92.

9. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Proyecto de Ley No. 2540 y 2844. Reforma al decreto 2-70 Código de Comercio. Arto. No. 757. Sobre tarjetas de crédito. Octubre de 2001. Dictamen. 14-2003.
10. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Decreto Ley No. 33-2003. Reforma al Código de Comercio Dto. 2-70. Tarjeta de crédito.
11. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Decreto Número. 26-99. Modificaciones a la ley de bancos. Artículo 11. año. 1999.
12. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. Ley del Impuesto de timbres fiscales y papel sellado para Protocolos y sus reformas Decreto 37-92.
13. FERNANDEZ ARENA, José Antonio. La auditoría Administrativa. Editorial Diana. México. 1981. 227. Págs.
14. GANDARA SANCHEZ, Carlos Humberto. El control fiscal como medio para evitar el Delito Financiero. Guatemala 268 p. Tesis Lic. Abogado y Notario. USAC. Facultad de Ciencias Jurídicas. 1982.
15. GHERSI, Carlos Alberto. Contratos Civiles y Comerciales. EDICION Cuarta Actualizado y Ampliado. TOMO 2 AÑO 1998. P. 237, 256.
16. GOMEZ MENDOZA, María. Consideraciones Generales en torno a las Tarjetas de Crédito. Estudios Jurídicos en Homenaje a Joaquín Garriguez. Tomo II Editorial Tecnos Madrid 1971 P. 346.

17. INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES.
Normas de Auditoría No. 2. Papeles de trabajo. Editorial IGCPA. año 1992. Págs. 7,8,9.
18. INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA. Declaraciones sobre las normas para la práctica profesional de la auditoría interna. SIAS.
19. INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES.
Guías de Auditoría. No. 1. Conceptos auditoría. Editorial IGCPA. Año. 1992. Pág. 3, 5, 6.
Y Guía de Auditoría No. 2. Metodología.
20. INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES.
Guía de Auditoría. No. 7. Créditos y cuentas por cobrar. Editorial IGCPA. año 1998. 29 p.
21. INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS Y AUDITORES. Boletines de Auditoría Operacional. Metodología, Créditos y Cobros.
22. INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS (IFAC). Normas Internacionales de Auditoría. Nias. Publicado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores. Quinta edición México. 11700 D. F. año. 2000.
23. LINDERBEG, Roy A. y Theodore Cohn. Auditoría de Operaciones. El formato del informe. Editora técnica, S.A. México. 1975.
24. LOZANO NIEVA, Jorge. Auditoría Interna. Su enfoque operacional, administrativo, y de relaciones humanas. ECASA. México. 1981.

25. MONTES IMERI, Julio. La eficacia del contrato de crédito como título ejecutivo. UFM. Facultad de derecho. Tesis. 1997.
26. MORALES GUINEA, Jorge Augusto. La auditoría operacional ante la administración. Tesis para la obtención del Título de Contador Público y Auditor. Usac. Facultad de Ciencias Económicas. 1994.
27. MUGUILLO, Roberto A. Tarjeta de Crédito segunda Edición actualizada y ampliada Editorial ASTREA. Buenos Aires. 1994. 300 p.
28. OCEANO CENTRUM. Auditoría Operativa. Enciclopedia de auditoría. P. 221, 241. Capítulo 10.
29. OSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, políticas y sociales. Editorial Heliasta S. R. L. Viamonte 1730. Piso 1o. Buenos Aires República de Argentina. 1981.
30. PEREZ CRISTALES, Henry Oswaldo. Planificación del flujo de efectivo en una Empresa emisora de tarjeta de crédito. USAC. Facultad de Ciencias Económicas. Tesis. 2000.
31. PEREZ OROZCO, Gilberto Rolando. Normas y Procedimientos de Auditoría Operativa. Editores Ecafya. Primera Edición. Guatemala. 1996.
32. PRACTICA PROFESIONAL de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría. Curso de Auditoría IV. Auditoría Operacional. 40 págs.

- 33.PRICE WATERHOUSE. Antecedentes, origen, conceptos, procedimientos y técnicas de auditoría operacional. 142 Págs.
- 34.RODRIGUEZ, Luís Ángel. Tratado de la Ejecución Tarjetas de Crédito. Tomo II A. Editorial Buenos Aires. 1991. P. 436, 457.
- 35.ROLDAN DE MORALES, Esperanza. Recopilación de auditoría por ciclos. Documento de apoyo a la docencia. F. C. C. E. E. Escuela de auditoría. USAC. Año. 1996.
- 36.SAPON ULIN Moisés Mardoqueo. Auditoría Operacional en una Industria de Pieles. USAC. Facultad de Ciencias Económicas. Tesis. 1999.
- 37.SOSA ARDITI, Enrique A. Tarjeta de crédito. Una cuenta corriente especial. Editorial Astrea. Año. 1992. Primera Edición. Buenos Aires Argentina. 112. P. 20. Cm.
- 38.TAPIA AYALA, Francisco. Auditoría operacional. Primera edición. Ediciones ECASA. México. 1985.
- 39.TAYLOR, Donald H. Auditoría Operacional. México. Ediciones Orientación, S.A. año 1998. V. I. P. 75-94.
- 40.WILLINGHAN, John J. Ph.o. Auditoría conceptos y métodos. Editorial calypso, S.A. 1984. México. Pág. 4 - 16- .
- 41.WWW. Info. Com. Control interno. Informe Coso. 02-03-03.
- 42.WWW. Visa latan. Com. Gt. Tarjeta de crédito. 28-03-2003.
- 43.WWW. Visa net. Com. Gt. Visa Guatemala. 28-03-2003.

Periódicos y revistas.

-ESTRADA, Doris. Tarjetas y puntos suplemento especial. Siglo veintiuno, Guatemala. (Gua.) ; marzo 21 del 2000: 2, 30.

-INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES. IIES. El dinero del futuro. Revista Económica No. 141 julio, septiembre 1999. Pág. 77 - 83.

-MONEDA. Periódico financiero. Emisores de tarjeta de crédito. Brújula de inversión. Año 3. Centroamérica. Lunes 20 al 24 de marzo. de 2000. Pág. 71.

-REVISTA GERENCIA. Número 326. Tarjetas de crédito. Febrero 1998. 10, 15.

FORMULARIO IVE-TC-01

ANEXO I

TARJETAS DE CRÉDITO
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
 - Persona o Empresa Individual -

1. **LUGAR:** _____ 2. **FECHA (dd/mm/aaaa):** _____

3. DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO

3.1 Tipo de tarjeta solicitada:
 Local Internacional Otra (especificar) _____

3.2 Otras operaciones con el grupo financiero:
 Banco Empresa de Seguros Factoraje
 Sociedad Financiera Empresa de Fianzas Off-Shore
 Almacén General de Depósito Casa de Bolsa Leasing de Cambio
 Otras (especifique)

3.3 Otras tarjetas de crédito que posee:

Empresa emisora:	Número:	Límite autorizado:	Fecha de vencimiento (dd/mm/aaaa):

4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

4.1 Primer apellido: _____ Segundo apellido: _____ Apellido de casado: _____
 Primer nombre: _____ Segundo nombre: _____

4.2 Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa): _____ 4.3 Nacionalidad: _____ 4.4 Profesión u oficio: _____

4.5 Tipo de documento de identificación: _____ Número: _____ Lugar de emisión: _____

4.6 Dirección particular completa (calle o avenida, casa No., edificio, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país): _____

4.7 Número de identificación tributaria: _____ 4.8 Teléfono: _____ 4.9 PBC: _____ 4.10 E-mail: _____

5. DATOS DE TARJETAS ADICIONALES QUE SE SOLICITEN
 Utilice el adjetivo a este formulario si el caso lo amerita.

6. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE

6.1 Bancarios (nombres de los bancos): _____ Teléfonos: _____

6.2 Nombre del patrono anterior, si su estabilidad laboral es menor a 6 meses: _____ Teléfonos: _____

6.3 Personales (nombres de dos personas que no sean familiares): _____ Teléfonos: _____

6.4 Familiares (nombres de dos familiares que no vivan con usted): _____ Teléfonos: _____

FORMULARIO IV-TC-01



ANEXO 1

TARJETAS DE CRÉDITO
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
 - Persona o Empresa Individual -

7. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL SOLICITANTE	
7.1 Actividad económica del solicitante	
7.1.1 Origen de sus ingresos:	
Selección de dependencia <input type="checkbox"/>	Profesional <input type="checkbox"/>
Negocio Propio <input type="checkbox"/>	Misto <input type="checkbox"/>
Otro específicos: _____	
7.1.2 Datos de la Empresa o Institución donde trabaja:	
7.1.2.1 Puesto que desempeña:	
7.1.2.2 Dirección completa del trabajo (Calle o Av., casa No., Col., sector, lote, manzana, zona, municipio, Depto. y país):	
7.1.2.3 Teléfono del trabajo:	7.1.2.4 Fax del trabajo:
7.1.3 Datos del negocio:	
7.1.3.1 Nombre:	
7.1.3.2 Pasaporte de empresa número:	7.1.3.3 NIT de la empresa:
7.1.3.4 Dirección completa (Calle o Av., casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país):	
7.1.3.5 Fecha de inicio de operaciones:	
7.1.3.6 Objeto:	
7.1.3.7 Teléfono:	7.1.3.8 Fax:
7.2 Sector de la economía en que el solicitante desarrolla su actividad (Industria, Comercio, Agrícola, Otros):	
7.3 Ingresos mensuales aproximados:	7.4 Egresos mensuales aproximados:

NOTA: Cuando el espacio del formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el número al que corresponde.

8. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES	
8.1	Fotocopia de los documentos de identificación de los responsables de las (tarjetas) de crédito.
8.2	En caso de ser extranjeros, una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable.
8.3	En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT a cargo.

FORMULARIO IVE-TC-01



ANEXO I

TARJETAS DE CRÉDITO
FORMULARIO PARA INICIO DE RELACIONES
- Persona o Empresa Individual -

- 9. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE**
- 9.1 Garantizo que los datos ingresados son verídicos y autorizo al emisor para su procesamiento en la de la cual firmo la presente solicitud.
 - 9.2 Me comprometo a informar de inmediato a la compañía emisora de la tarjeta de crédito cuando se produzca cambio en la información consignada en este formulario.

Firma del solicitante

Firma y código del empleado responsable que llenó el formulario

Firma y código del empleado responsable de la verificación de la información

Firma y código de quien autoriza la operación

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 110-2002, de la Presidencia de la República.