

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

“AUDITORIA INTERNA
A LA CARTERA DE CLIENTES
DE UNA EMPRESA EMISORA
DE TARJETAS DE CREDITO, VISA”

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

DANI ROBERTO LEON GAMEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, ABRIL 2005

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Mi eterno Padre Celestial con amor y agradecimiento por permitirme tener un cuerpo físico y haber nacido en una buena familia y un gran país. Gracias por permitirme alcanzar esta meta académica de mi vida y por ser mi amigo fiel.
- A MIS PADRES: Romeo León y María Gámez, como recompensa a sus sacrificios y esfuerzos para brindarme educación y lograr esta meta.
- A MI ESPOSA: Líz Campos, por su amor, paciencia y comprensión.
- A MIS HIJOS: Carlos Daniel y Líz María, por llenar mi vida de amor y ser mi principal motivo para vivir y ser mejor cada día.
- A MIS ABUELOS: Mil gracias por su amor infinito y sabios consejos.
- A MIS HERMANOS: Por Apoyarme Siempre
- A MI ASESOR DE TESIS: Lic. Ronald Mazariegos, por su apoyo, esfuerzo incondicional y su valiosa ayuda en la realización de este trabajo.
- A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS: Por su constante motivación y estímulo, en especial a: Bertha, Byron, César, Douglas, Enrique, Estuardo, Gabriel, Héctor, Isabel, Isidro, Javier, Juan Carlos, Lesbia, Letizia, Lic. Prado, Marco Antonio, Marga, Mario, Max, Monica, Oswaldo, Pablo Julian, Rosario, Vilma, Walter, Willy y a todos aquellos que me brindaron su apoyo y amistad.
- A: La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- A TODAS: Las entidades que contribuyeron a la elaboración de esta tesis, en especial a Adecco de Guatemala, Promérica, Agroindustrias HAME y BDO-Platero Reyes & Asociados.

INDICE

Introducción

i – v

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL CREDITO Y TARJETAS DE CREDITO

1.1	Definición del crédito	1
1.2	Historia del crédito	1
1.3	Ventajas y desventajas del uso del crédito	4
1.4	Definición de tarjeta de crédito	6
1.5	Concepto – Naturaleza Jurídica	7
1.6	Funciones de la tarjeta de crédito	15
1.7	Historia de la tarjetas de crédito	16
1.8	Presencia de la tarjeta de crédito en Guatemala	22
1.9	Aspectos jurídicos, económicos y leyes reguladoras de la tarjeta de crédito en Guatemala	24

CAPITULO II

LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO VISA

2.1	Historia de la tarjeta de crédito Visa	28
2.2	Estructura de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa	32
2.3	Terminología utilizada en una empresa emisora de tarjetas de crédito	37
2.4	Productos y beneficios que se obtienen al poseer una tarjeta Visa	45
2.5	Tips de seguridad y abuso de la tarjeta de crédito	49
2.6	Como regula el decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, y el Reglamento para la Administración de Riesgos de Crédito a las empresas emisoras de tarjetas de crédito	53

CAPITULO III

RIESGO Y ANALISIS CREDITICIO DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO VISA

3.1	Concepto de riesgo de una empresa emisora de tarjetas de crédito	56
3.2	Clasificación de los riesgos de una empresa emisora de tarjetas de Crédito	57
3.3	Identificación y administración de riesgos	60
3.4	Riesgos crediticios de la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa	64
3.5	El riesgo según decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros	66
3.6	Departamento de riesgo crediticio de una empresa emisora de tarjetas	72
3.7	Principios básicos de política crediticia	73
3.8	Análisis de crédito de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa	74
3.9	Análisis cuantitativo y cualitativo del crédito	77
3.10	Utilización de burós y scoring externos para el análisis crediticio	81

CAPITULO IV
AUDITORIA INTERNA DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE
CREDITO VISA.

4.1	Auditoría, antecedentes	83
4.2	Definición y clasificación de la auditoría	85
4.3	Auditoría interna	87
4.4	Importancia de la auditoría interna	89
4.5	Objetivos que persigue la auditoría interna	90
4.6	Factores a revisar y funciones de la auditoría interna	92
4.7	Resultados de la auditoría interna	94
4.8	Guías para la práctica profesional de la auditoría interna	94
4.9	Papeles de trabajo	100
4.10	Control interno y su evolución	102
4.11	Examen COSO, un nuevo enfoque de auditoría interna	104
4.12	COSO define el control interno y transforma la función de auditoría interna	107
4.13	Enfoque ISO del funcionamiento de Auditoria Interna	108

CAPITULO V
CASO PRACTICO
FUNCION DE AUDITORIA INTERNA EN LA VERIFICACION DE LA CORRECTA
APLICACIÓN DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE
UNA TARJETA DE CREDITO, EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE
CREDITO VISA

5.1	Planteamiento del problema (antecedentes)	110
5.2	Función de Auditoría Interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito, Visa	112
5.2.1	Ubicación de la Auditoría Interna en la Organización de una empresa emisora de tarjetas de crédito.	114
5.2.2	Organización del Departamento de Auditoría Interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito.	116
5.2.3	Responsabilidad de Auditoría Interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito.	121
5.3	Resultados (caso práctico)	
5.3.1	Pruebas mínimas de Auditoría Interna aplicadas a la cartera de Clientes de una empresa emisora de tarjetas de crédito, Visa	123
5.3.2	Informes de Auditoría Interna	168
5.4	Comprobación de la hipótesis.	182
	CONCLUSIONES	183
	RECOMENDACIONES	184
	BIBLIOGRAFIA	185

INTRODUCCION

La posibilidad de que la tarjeta de crédito reemplace definitivamente la moneda de papel como medio de pago efectivo en este siglo parece increíble pero no es de ninguna manera remota.

En 1995 se probó en Hong Kong el primer sistema electrónico de pago inmediato o smart cards (“tarjetas inteligentes”), que hace cada vez menos necesario el uso de monedas y billetes. Dos años más tarde, en octubre de 1997, Visa Internacional realizó en vivo la primera compra a través de internet, utilizando la norma denominada “Transacción Electrónica Segura” (SET, por sus siglas en inglés). Si los programas piloto para trasladar dinero de una cuenta a otra con la ayuda de un plástico y sin pasar por un banco llegaran a Centroamérica, las tarjetas inteligentes podrían, algún día no muy lejano, dejar a un lado los ya deteriorados quetzales que circulan en Guatemala.

En nuestro país la evolución no discurre al mismo ritmo que en las naciones industrializadas, como tampoco es igual la capacidad económica de quienes prestan los servicios o de quienes los reciben. Mientras en el mundo el valor promedio involucrado en cada transacción de dinero plástico es de 200 dólares, en Guatemala apenas llega a 60 dólares. No obstante, los guatemaltecos han creado un mercado financiero cada vez más exigente y competitivo, en el cual la emisión de tarjetas plásticas como instrumento de pago o de crédito está en apogeo. Aquí, la creatividad de los empresarios para ofrecer nuevas tarjetas avanza más rápido que la capacidad de pago o de endeudamiento de quienes las poseen. Esto ha provocado que las empresas emisoras y administradoras de tarjetas de crédito posean un adecuado control interno en el manejo y control de la cartera, para ello deben de contar con una estructura de control y análisis crediticio, lo suficientemente confiable, que permita tener la seguridad de que las líneas de crédito que se están colocando en el mercado serán rentables y de acuerdo al perfil deseado.

Por lo anterior es importante que existan procedimientos y controles adecuados, los cuales serán debida y constantemente evaluados por medio de programas, procedimientos y técnicas de Auditoría Interna; garantizando la razonabilidad de los saldos, así como el control interno existente. Para ello se hace necesario que el Contador Publico y Auditor al momento de realizar la auditoría no sólo conozca cómo debe planearse, supervisarse y ejecutarse su trabajo, sino también conocer las técnicas y procedimientos de auditoría que más se relacionen con las diversas operaciones que realizan e integran una empresa emisora de tarjetas de crédito, y poder así seleccionar los más adecuados para cada uno de los ciclos y departamentos, que le proporcionarán la evidencia necesaria y la suficiente certeza moral para fundamentar su opinión y sus recomendaciones.

Por tal motivo es necesario que los conocimientos que el Contador Publico y Auditor posea sobre las técnicas y procedimientos en una auditoría a una empresa de tarjetas de crédito se encuentren debidamente actualizados.

La justificación de la presente tesis reside en el desarrollo económico que generan para el país, las empresas emisoras de tarjetas de crédito Visa y como se ve afectada la cartera de clientes, al otorgar una línea de crédito a una persona a la cual no se le efectuó el análisis crediticio respectivo. En este sentido, las empresas emisoras de tarjetas de crédito Visa constituyen una fuente de trabajo para un sector de la población, debido a que se necesita mano de obra calificada, con conocimientos en el campo y además es un instrumento de crédito utilizado por los tenedores de los mismos para la adquisición de bienes y servicios en el sector comercial de Guatemala.

Por ser un producto versátil, es necesario que exista la asesoría de un profesional en materia operativo, contable y fiscal, que delimite con certeza todos los lineamientos a utilizar para proporcionar un mejor servicio y lograr un control interno adecuado.

La tesis se ha planteado y definido específicamente a los riesgos y problemas, desde el punto de vista de auditoría interna que se observan en una cartera de clientes de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa; derivado del otorgamiento de una línea de crédito a una persona a la cual no se le efectuó el análisis crediticio respectivo. A la vez derivado del desarrollo de estas empresas, la complejidad de sus operaciones, los constantes cambios ocasionados por la sistematización de los procedimientos y registros contables, la implementación de nuevas formas para promover la funcionalidad operacional, la minimización del gasto interno así como la determinación de políticas de adhesión a procedimientos más flexibles, coadyuvando con la administración a fortalecer los controles y que éstos se conviertan en medios más eficientes y accesibles que garanticen seguridad y confiabilidad.

El propósito de la tesis, es analizar las circunstancias en las cuales se desenvuelven las empresas que son emisoras de tarjetas de crédito, su estructura financiera, operativa – contable, delimitada específicamente a la cartera; y cómo el Contador Público y Auditor, verificará la correcta aplicación de normas y procedimientos desde el punto de vista de *Auditoría Interna*.

La tesis se divide en cinco capítulos, recopilando en los primeros cuatro, los conceptos básicos para la comprensión de las generalidades de las operaciones de las empresas emisoras de tarjetas de crédito Visa y el punto de vista de la Auditoría Interna. El quinto y último capítulo da un ejemplo práctico de la correcta aplicación de normas y procedimientos en el otorgamiento de una tarjeta de crédito.

En el capítulo I, se hace referencia a aspectos históricos generales del crédito y la tarjeta de crédito, las ventajas, desventajas, funciones y tipos de tarjetas de crédito. Además se transcribe los aspectos legales en que se encuentra envuelto este instrumento de crédito.

La información de la estructura, terminología, productos y aspectos históricos generales de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa, serán contenidos en el capítulo II. Este capítulo permite conocer las atribuciones básicas de los líderes de una empresa emisora de tarjetas de crédito y proporciona algunos tips para no abusar de la tarjeta de crédito.

Los conceptos generales de riesgos y el análisis de elementos que se toman en consideración para identificar y administrar los riesgos; serán presentados en el capítulo III. También se presenta la estructura de un departamento de riesgos y las herramientas internas y externas que utilizan para medir y minimizar los riesgos.

El capítulo IV, contiene conceptos generales de auditoría, importancia del departamento, objetivos que persigue, la importancia del control interno en la efectividad y eficacia de una empresa, guías y documentación del trabajo del auditor interno; nuevos enfoques de la Auditoría Interna. Este capítulo brinda conocimientos básicos que todo auditor ya sea interno o externo debe conocer sobre el control interno, para aplicarlos diariamente en las áreas en las que se desenvuelve y corregir deficiencias y errores propios de las operaciones.

En el capítulo V se presenta un modelo práctico a cerca del estudio y evaluación del control interno en el área de cartera de una empresa emisora de tarjetas de crédito. Se proponen pruebas mínimas para llevar a cabo la auditoría lo cual pretende mostrar: procedimientos de trabajo, verificación de niveles de riesgo, técnicas de trabajo, evaluación de la eficiencia operacional, así como formular conclusiones y recomendaciones que serán dirigidas a la administración a fin de corregir deficiencias y mitigar riesgos en áreas vulnerables con el objetivo de salvaguardar el patrimonio de la empresa emisora de tarjetas de crédito.

La metodología utilizada radica básicamente en la administración de riesgos desde el punto de vista de Auditoría Interna, el cual es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la identificación, análisis y valuación de los riesgos a que está sujeta una organización, con el propósito de eliminarlos, reducirlos, retenerlos o transferirlos. Gracias a ello se logró comprobar la hipótesis; que el Contador Público y Auditor al momento de realizar la auditoría no sólo conozca cómo debe planearse, supervisarse y ejecutarse su trabajo, sino también conocer entre las técnicas y procedimientos de auditoría existentes, los que más se relacionen con las diversas operaciones que realizan e integran una empresa de tarjetas de crédito, y poder así seleccionar los más adecuados para cada uno de los departamentos, que le proporcionarán la evidencia necesaria y la suficiente certeza moral para fundamentar su opinión y sus recomendaciones.

Uno de los objetivos comprobados es que los Contadores Públicos y Auditores debemos aplicar y comprender los programas, procedimientos, técnicas y métodos básicos del análisis y control de una cartera crediticia, si queremos tomar buenas decisiones, controlar y ajustar la ejecución de los planes de la Gerencia a la empresa. Por tal motivo es necesario que los conocimientos que el Contador Público y Auditor posea sobre las técnicas y procedimientos en una auditoría a una empresa de tarjetas de crédito se encuentren debidamente actualizados.

Finaliza la tesis con las conclusiones y recomendaciones, que dan a conocer los resultados de la investigación realizada, así como la bibliografía utilizada para la elaboración de la misma.

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL CREDITO Y TARJETAS DE CREDITO

1.1 Definición del crédito

La palabra “Crédito” viene de la palabra latina “Confiar”. Esto significa que alguien confía que la otra persona reembolsará el dinero prestado. ^(14:01)

En un sentido general, el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con interés.

Como se indicó en la definición de crédito la palabra “crédito” significa: credibilidad merecida, pero también es sinónimo de buena reputación, autoridad, fama, confianza. Confianza de ambas partes en que cada una cumplirá el compromiso pactado. Confianza de quien recibe el crédito en la entidad o persona que se le otorga, en que recibe un buen producto, en calidad, de servicio y garantía, confianza de quien otorga el crédito, en quien lo recibe, de que pagará en la forma acordada y puntualmente el crédito concedido.

1.2 Historia del crédito

El sistema de intercambio o trueque de mercancías impulsó al hombre a solicitar crédito para sus actividades agrícolas y comerciales a otras personas, quienes por lo general eran representantes de la Iglesia. ^(36:01)

- **El crédito en la Antigüedad**

Si bien el crédito debió aparecer casi juntamente con el cambio, su uso tuvo grandes limitaciones en la Antigüedad, puesto que la mayoría de los empréstitos se destinaba a la financiación de gastos improductivos. Por igual razón, los prestamistas corrían grandes riesgos que las leyes buscaban evitar, sancionando severamente a los deudores en caso de incumplimiento. En Roma, el nexum ponía al deudor en manos del acreedor, quien podía disponer de su vida. ^(15:01)

El negocio de los créditos se hallaba generalmente en manos de los caballeros, clase social intermedia entre la plebe y la aristocracia, quienes en los últimos años de la República, emplearon sus grandes fortunas en préstamos a nobles y plebeyos. ^(15:01)

- **El crédito en la Edad Media**

La Iglesia, al extender su predominio sobre los gobiernos temporales, impone con todo rigor sus preceptos evangélicos, llegando a enumerar el préstamo a interés entre las causas de excomunión. Pero la vida costosa de los señores medievales y el comercio que renacía después de las invasiones bárbaras, fomenta este tipo de préstamo y lleva a la creación de innumerables artimañas destinadas a burlar esa prohibición. Por este motivo, Sixto V, en 1580, equipara al préstamo todas aquellas convenciones en las cuales no existe entre los contratantes igualdad de riesgos y beneficios. La situación comienza a cambiar fundamentalmente en el siglo XIII, como consecuencia de la reactivación general del comercio y de la industria que traen las Cruzadas; a partir de entonces, los teólogos, que siempre habían aceptado la indemnización del daño emergente (interés moratorio), comienzan a justificar la indemnización del lucro cesante (intereses comunes), en un número cada vez mayor de casos. Las prohibiciones cesan recién en el siglo XVII, cuando, como consecuencia de la nueva distribución de fuerzas, la Iglesia no puede ya imponerse a los gobiernos nacionales que actúan ya, bajo la influencia del naciente derecho comercial. ^(15:01)

- **El crédito en los Tiempos Modernos**

Durante los siglos XV-XVI y a consecuencia del descubrimiento de América y la desaparición del feudalismo, tuvo renovado impulso el desarrollo del crédito, ya que tanto las empresas colonizadoras como las actividades de los gobiernos centralizados, exigen grandes sumas de dinero. ^(15:01)

Aparece en esta época el crédito público. El progreso comercial y, por consiguiente, el del crédito, supera una nueva etapa en los siglos XVII y XVIII, cuando los bancos comienzan a aplicar, en forma corriente, la práctica del descuento de documentos, hecho posible por la generalización del endoso, que elimina las engorrosas gestiones de la cesión de créditos. Contribuye a la difusión del crédito la aparición, en esta misma época, de los bancos de emisión, poderosos auxiliares del crédito. ^(15:01)

▪ **El crédito en la Edad Contemporánea**

A partir del siglo XIX, el crédito se torna extraordinario, cuando la revolución industrial exige el constante suministro de capitales como requisito fundamental para la producción. ^(15:01)

Los grandes capitales requeridos para financiar las nuevas industrias y el giro comercial cada vez más veloz, traen tres consecuencias directas: 1) la creación de grandes bancos de depósito, en los cuales se acumulan los capitales necesarios para financiar la industria; 2) la difusión de los títulos de crédito, mediante los cuales se movilizan las riquezas; 3) la internacionalización del crédito. Estas facilidades, a la vez que permitieron un fabuloso desarrollo crediticio, dieron a conocer en la primera mitad del siglo XX, los inconvenientes derivados del uso incontrolado de este recurso económico. ^(15:02)

Estos se manifestaron con la Primera Guerra Mundial (1914 – 1918), cuando, bajo la presión de las necesidades bélicas, los países utilizaron inmoderadamente todos los tipos de crédito: los empréstitos internos y externos, las emisiones fiduciarias y los empréstitos de gobierno a gobierno se hicieron cosa común, movilizándose por estos medios no sólo los recursos disponibles, sino asimismo los de generaciones pasadas, y futuras, con lo que se logró una multiplicidad artificial de los medios de pago cuyo efecto se sintió alrededor de 1926. ^(15:02)

Después de terminada la guerra, cuando, al cortar los bancos americanos el crédito a los países europeos, suspenden las compras de éstos a los EE.UU. y, de inmediato, bajan los valores de las materias primas, comenzando la especulación en valores industriales que trajo la crisis de 1929; al finalizar ésta, el mecanismo del crédito y el comercio internacional quedó completamente deshecho y todas las naciones buscaron en el nacionalismo económico la solución de sus males. ^(15:02)

La Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945) no hizo sino repetir y agravar estos problemas, habiéndose eliminado hasta el presente una crisis de posguerra debido a la subsistencia de la tensión bélica, que permitió el mantenimiento ficticio de las economías mediante la continuación de los gastos improductivos, con lo que se posterga la estabilización del crédito y el comercio mundiales. ^(15:02)

Desde finales de la Segunda Guerra Mundial, América ha pasado de usar dinero en efectivo a ser una sociedad orientada al crédito. “Compre ahora, pague después” ha sido adoptado por las familias americanas. ^(15:02)

1.3 Ventajas y desventajas del uso del crédito

El crédito proporciona flexibilidad en la planificación financiera puesto que permite tener esas cosas que necesitamos y deseamos comprar ahora y pagar después. Permite además comprar los artículos de alto precio más fácilmente, como un automóvil o una casa.

El crédito en si no es ni una cosa negativa ni positiva; éste puede ser usado de manera inteligente o no. El crédito, cuando está utilizado cuidadosamente, ayuda a hacer la vida más cómoda y agradable. Sin embargo, el uso imprudente del crédito puede llevar a problemas financieros serios. Por consiguiente, es necesario considerar las ventajas y desventajas de operaciones crediticias, previo a utilizar el crédito. ^(14:01)

- **Ventajas del crédito**

Ayuda a mejorar la forma de vivir.

Para la empresa, le da la habilidad para tomar ventaja de las ventas.

Habilita la compra de artículos grandes o de alto precio y pagarlos con el tiempo.

Reemplaza el transporte de sumas grandes de dinero en efectivo.

Hace el manejo de los gastos globales más eficaz.

Puede ayudar contra la inflación.

Ayuda a manejar las emergencias financieras.

Provee un método para mantener los ahorros intactos.

- **Desventajas del crédito**

Compromete los ingresos o ganancias futuras.

Proporciona un sentido falso de seguridad financiera.

Disminuye sus ahorros en efectivo, derivado de un alto endeudamiento.

Incluye cargos financieros en las compras de artículos o servicios.

Usar el crédito no es simplemente encontrar lo que se quiere o necesita y “cargarlo al crédito”. Como un privilegio, no un derecho, el crédito viene con la obligación de usarlo sabiamente. Deben considerarse las siguientes pautas: ^(14:02)

- Debe prepararse un presupuesto. Es necesario que se haga una lista de todos los gastos, fijos, flexibles y periódicos.

- Los gastos fijos son aquellos que son por el mismo valor cada mes: la renta, los servicios en un plan de presupuesto, pagos del automóvil, y ahorros.
- Los gastos flexibles son los que varían de mes a mes: la comida, la gasolina, la diversión, y los servicios. Los gastos periódicos son aquellos que se pagan varias veces al año en lugar de una vez al mes: los seguros del automóvil, de vida, vivienda, impuesto sobre la propiedad, entre otros. Una vez se hayan determinado los gastos, debe compararse el total con el ingreso neto.
- Es necesario asegurarse que el presupuesto tiene flexibilidad lo cual permitirá manejar emergencias o gastos que se hayan olvidado o considerado por un valor menor. El presupuesto también debe incluir las metas financieras a corto y largo plazo.
- Es importante mencionar que actualmente el uso del crédito es generalizado, rebasa fronteras, y pretende desplazar el dinero expresado en moneda líquida; ya que de una u otra forma el dinero tiende a desaparecer como el principal medio de cambio, pues las diferentes formas de crédito se han convertido en el instrumento monetario actual.

1.4 Definición de tarjeta de crédito

La mayoría de nosotros cuando decimos tarjeta de crédito enseguida visualizamos o nos hacemos la idea de una tarjeta de plástico con banda magnética que nos permite acceder a la posibilidad, de “comprar sin pagar”, esto es, diferir el pago de lo que compramos para el mes siguiente, e inclusive más tiempo. ^(17:01)

Materialmente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica. Contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el período temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados. ^(17:02)

Obviamente una tarjeta de crédito es algo más que una tarjeta de plástico e implica un juego de relaciones jurídicas y de conceptos que hay que analizar concienzudamente. Según el *diccionario jurídico de Manuel Osorio* una tarjeta de crédito es una “Tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta.....”. ^(17:01)

1.5 Concepto – Naturaleza Jurídica

Concepto de tarjeta de crédito

Clasificación de acuerdo al concepto general y la forma en que regularmente funciona la tarjeta de crédito:

- **Como sistema de garantía de crédito**

Es una institución de crédito rápido donde la empresa cancela los bienes o servicios adquiridos por sus Tarjetahabientes, a los establecimientos comerciales respaldando de ésta forma el crédito. Se entiende como una institución relacionada legalmente con las empresas comerciales, las cuales se han unido como producto de una necesidad de otorgar crédito a los clientes en forma inmediata y segura. ^(26:01)

- **Como un producto o servicio**

La tarjeta de crédito es un instrumento legal y financiero que el poseedor adquiere mediante un contrato legal con la empresa emisora. Le permite a través de la presentación de ésta realizar cualquier transacción, que luego cancelará a la empresa emisora. ^(17:01)

Desde el punto de vista económico, la tarjeta de crédito es un instrumento que ha venido a generar mayor movimiento en las transacciones comerciales.

Las tarjetas para los establecimientos comerciales representan un instrumento de pago de los clientes, el cual es aceptado previo contrato con la empresa emisora. En este contrato se estipula el pago de una comisión sobre el monto de las ventas facturadas.

La tarjeta de crédito es un novedoso mecanismo de crédito que ha venido a revolucionar las transacciones comerciales, aplicándose cada vez más a gran número de actividades económicas.

Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es en si un elemento de identificación. No es un contrato sino el efecto de un contrato. La tarjeta se emite por la entidad emisora en cumplimiento de un contrato celebrado previamente con el cliente. ^(17:02)

La tarjeta no es una carta de crédito, ni instrumento de crédito porque la tarjeta no es un contrato y no vale por sí misma, sino que vale en la medida que exista el contrato celebrado entre la entidad emisora y el cliente usuario. La tarjeta en si no serviría para reclamar derechos o cumplir obligaciones porque no contiene elemento alguno que sustente tales pretensiones. ^(17:02)

Similares argumentos pueden expresarse acerca de su consideración como título. Un título es un instrumento que se vale por sí mismo, pues incorpora en su propia materialidad su valor económico y el valor jurídico de reclamar su pago o la contraprestación de que se trate, por la sola propiedad de su titular, sin necesidad de exhibir otra causa que le otorgue validez. No ocurre esto con la tarjeta de crédito, pues la misma necesita como condición ineludible de validez, estar soportada por un contrato. ^(17:02)

Por último, la tarjeta de crédito no pertenece en propiedad a quien la usa.

Los contratos de emisión de tarjeta estipulan, por una necesidad operatoria propia, la propiedad de la tarjeta por parte de su emisor. El usuario es un simple tenedor de la tarjeta y prueba de ello es que la reposición de una tarjeta pérdida se cobra al usuario con el valor material de la misma.

- **Caracteres del contrato de tarjeta de crédito**
 - Plurilateral: Genera obligaciones para cada una de las partes que lo integran: entidad emisora, usuario o titular y comercios adheridos;
 - Oneroso: Las ventajas que se asegura el usuario son a cambio de una contraprestación en dinero;
 - Consensual: El contrato queda perfeccionado al momento en que manifiestan su consentimiento;
 - Conmutativo: Cada una de las partes al momento de celebrarse el contrato conoce las ventajas y obligaciones que le corresponden;
 - Sucesivo: Las prestaciones que realizan las partes no se agotan en el momento de la celebración del contrato sino que perduran con posterioridad a ese momento;
 - De crédito: porque tiene una función de crédito para el usuario consumidor;

- De Empresa y por adhesión: Se trata de un contrato de empresa a consecuencia del giro ordinario de negocio, y de adhesión ya que las cláusulas son predispuestas por el emisor y el usuario no tiene posibilidad de discutir las sino que solo puede adherir o no a lo establecido en el contrato por el emisor. Esto tiene por consecuencia que la interpretación del contrato sea siempre más favorable al adherente (parte más débil) y contraria al predisponente. ^(41:02)

- **Sujetos del contrato**

Este contrato se basa en una relación trilateral conformada por: el emisor (empresa emisora de la tarjeta), el titular o usuario de la tarjeta y el comerciante adherido al sistema. ^(41:03)

- **Emisor**

Es la empresa que expide la tarjeta de crédito en forma masiva. ^(41:03)

- **Usuario o titular**

Es la persona que se encuentra autorizada a utilizar la tarjeta de crédito. Puede darse que no haya sido ella la que ha contratado con el emisor, en estos casos se incorpora la figura del solicitante. ^(41:03)

- **Comerciante adherido**

Es la persona individual o jurídica que se adhiere al sistema por medio del contrato firmado con la empresa emisora, y que se encarga de proporcionar al titular de la tarjeta los bienes y servicios que necesita. ^(41:03)

Los anteriores son sujetos necesarios para constituir el sistema de tarjeta de crédito, pero debemos aclarar que el contrato de emisión de tarjeta de crédito es un negocio jurídico complejo en el cual se pueden distinguir dos contratos: Por un lado el celebrado entre el titular y la empresa emisora y por otra parte el celebrado por la empresa emisora y el comercio adherido. De aquí resulta que tenemos dos contratos que quedarían vinculados a través de tener una parte común en ambos que actuaría de nexo: la empresa emisora de la tarjeta. ^(41:03)

- **Obligaciones correspondientes a las partes del contrato**
- **Obligaciones del titular usuario**

Deber de cooperación por parte del usuario consistente en la obligación de evitar omisiones que perjudiquen el sistema. Este deber del usuario comprende las siguientes obligaciones:

- Retirar el resumen de cuenta de la sede del emisor, en el caso de no haberlo recibido a la fecha de vencimiento para solventar posteriormente el pago. En caso de no presentarse para el retiro del resumen y su eventual cancelación se le cargarán los intereses corrientes y moratorios que hayan sido pactados en el contrato.
- Notificar al emisor de todo tipo de cambio de domicilio, extravío del resumen de cuenta o si éste fue remitido a un domicilio distinto al denunciado.
- Denunciar a la empresa emisora la sustracción o el extravío de la tarjeta, se trate de la propia o de una adicional, en forma inmediata, bajo pena de responsabilizarlo por los gastos efectuados luego de tales eventos.

- Abonar las liquidaciones que resultan del uso de la tarjeta que generalmente son mensuales. Se relaciona con esta obligación la facultad del titular usuario de efectuar el pago mínimo determinado por la entidad emisora financiando el saldo para las siguientes liquidaciones. El pago deberá ser oportuno e íntegro.
- Pagar el canon periódico por la utilización, más los gastos o cargos administrativos, los cuales equivalen al costo operativo que le significa la tarjeta a la empresa emisora y que ésta traslada a los clientes.
- No excederse del valor fijado como "límite de crédito" que ha fijado la empresa emisora. El límite puede variar dependiendo del tipo de tarjeta contratado o simplemente durante el transcurso del contrato.

(41:03)

- **Obligaciones del comerciante adherido**
- **Obligaciones frente al titular usuario**
 - Aceptar las operaciones de los clientes (titulares usuarios) mediante la utilización de la tarjeta, o sea, aceptar la tarjeta presentada en su comercio por el cliente para la adquisición de un bien o servicio provisto por el comerciante.
 - Verificar la firma del usuario y el vencimiento de la tarjeta para evitar posteriores problemas de responsabilidad.
- **Obligaciones del comercio adherido frente a la empresa emisora**
 - Examinar si la tarjeta ha caducado o figura en el listado de tarjetas bloqueadas.
 - Cotejar las firmas que aparecen en la tarjeta y el comprobante de venta o presentación (cupón o voucher).

- Verificar que el titular usuario no se exceda en la compra más allá de los límites máximos de compra para los cuales está autorizado realizar por la emisora.
 - Solicitar la correspondiente autorización para aquellas operaciones que así lo exigieran.
 - Pagar a la entidad emisora la "comisión" sobre el total de las ventas concluidas en un período. Aunque en la realidad es la empresa emisora quien descuenta automáticamente la suma del total que le corresponde al comerciante en concepto de la facturación.
 - Remitir a la empresa emisora el resumen de los cupones o vouchers utilizados en las operaciones del mes en su comercio. No deben alterarse los precios en las negociaciones con tarjeta de crédito. ^(41:04)
-
- **Obligaciones de la empresa emisora**
 - **Obligaciones frente al titular usuario**
 - Entregar al titular usuario que se ha suscrito al sistema, la tarjeta correspondiente personalizada y codificada. Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el período temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia.
 - Informar sobre la nómina de los comercios adheridos al sistema con las correspondientes actualizaciones.
 - Liquidar en cada caso particular, en forma periódica, los gastos en que ha incurrido el usuario mediante la utilización de la tarjeta en los distintos comercios adheridos para adquirir un bien o servicio de su interés. ^(41:04)

- **Obligaciones respecto al comerciante adherido**

- Abonar el total correspondiente a todas las operaciones del período liquidado. Generalmente existe un plazo de 30 días para el cumplimiento de esta obligación.
- Mantener informado al comerciante sobre el listado de inhabilitaciones dispuestas a los titulares usuarios de las tarjetas mediante el envío de un boletín periódico.
- Autorizar o desautorizar todas las operaciones que hayan sido consultadas por los comerciantes adheridos que necesiten de autorización para poder ser efectuadas. ^(41:04)

- **Responsabilidad por los gastos**

En principio, quien debe responder por los gastos realizados con la tarjeta de crédito es su titular, aún en los casos en que la tarjeta se ha extraviado o fue sustraída.

Más tarde los emisores han modificando esta situación que resultaba injusta para el titular ya que debía hacerse cargo del pago de bienes o servicios que él no había adquirido. Actualmente la mayor parte de los contratos poseen cláusulas que, por lo general, liberan de responsabilidad al usuario de la tarjeta desde la hora cero del día en que denunció la sustracción o extravío. ^(41:05)

1.6 Funciones de la tarjeta de crédito

- **Función identificadora**

Reúne los datos básicos con los que la empresa que explota un sistema de tarjeta de crédito identifica a sus clientes. Sólo con esos datos el sistema puede operar, aún sin existir materialmente la tarjeta, como se da en los casos de venta telefónica, por correo, por catálogo publicitario, etc. ^(17:03)

- **Función operativa**

Se evidencia primariamente en la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y está asociada a la función identificatoria. Mediante la tarjeta, el usuario y el comerciante adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas, se emiten los cupones que cursan la operación a través del sistema. Simultáneamente la función operativa ofrece seguridad y comodidad al usuario, pues al operar con la misma evita la necesidad de transportar sumas de dinero, es fuente de recursos en casos de necesidad inminente o imprevista como accidentes, enfermedades, viajes; le permite mantener fácilmente un registro de gastos, permite acumular los pagos en una fecha única, etc. Asimismo es relevante para el establecimiento pues favorece el incremento de ventas y ofrecimiento de facilidades, entre otras ventajas. ^(17:03)

- **Función económica**

La tarjeta de crédito le permite al titular simplificar sus operaciones con dinero, ya que sustituye el dinero en efectivo teniendo a su alcance un instrumento de crédito que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones en dinero mediante la simple presentación de la tarjeta y sin necesidad de proveer los fondos a la entidad que asume la deuda. ^(17:03)

- **Función simbólica**

Es muy importante para explicar su razón de ser y su éxito comercial. Esta función está ligada al aspecto psicológico de las personas y se relaciona con la necesidad de diferenciarse de los demás y con el atractivo del poder. Esta cuestión del sentido de pertenencia a un círculo selecto con personas con un elevado nivel de ingresos, aunque en los últimos años las empresas de tarjetas y bancos han lanzado una ofensiva comercial sobre los sectores medios y medios bajos, masificando y democratizando el uso de las mismas en un nivel bastante considerable, a partir de una flexibilización de los requisitos de obtención. ^(17:03)

Con respecto al tema del sentimiento de poder que origina, esta idea se relaciona con que la tarjeta permite separar lógicamente y cronológicamente el acto de adquirir del acto de pagar. Al respecto debemos decir que no estamos ante un medio de pago sino ante una modalidad de pago, pues la tarjeta no paga por sí, sino que permite cursar el pago en dinero a través del sistema de tarjeta de crédito.

1.7 Historia de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es el último eslabón de la cadena que comenzó con el trueque de metales preciosos, dinero, billetes, cheques, letras, transferencias, órdenes bancarias, etc. Se ha convertido, en los países desarrollados en los últimos tiempos, en el medio habitual de pago tanto nacional como a nivel internacional. ^(38:02)

El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y a la contratación en masa.

Asimismo, como medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo y a simplificar las actividades de los consumidores, nace como un instrumento cuya presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entrega inmediata de dinero en efectivo. Realiza así, en sentido económico, una función similar a la que efectuó desde hace siglos la carta orden de crédito, para la entrega de dinero o de determinados bienes al designado en la misma. ^(38:02)

Orígenes

En teoría la idea de la tarjeta de crédito ya existía, debido a que en el año de 1888, el Abogado y Escritor Edward Bellamy en su libro Looking Backward, utilizó por primera vez el término “tarjeta de crédito”, en el que se preveía que toda persona adquiriera un documento, emitido por el Gobierno, el cual serviría para cancelar todos los bienes y servicios necesarios. ^(38:02)

Los primeros antecedentes de la tarjeta actual se remontan a 1914, en Estados Unidos, cuando la General Petroleum Corporation of California (que posteriormente se convirtió en Mobil Oil) emitió una tarjeta de crédito destinada a sus empleados y a sus clientes seleccionados. En esa misma fecha la Western Union, cadenas de hoteles y grandes almacenes (Macy’s, Bloomingdale’s y Sears) emitieron tarjetas de crédito al consumidor, particularmente a sus clientes preferenciales. ^(36:01)

En 1915, la compañía telegráfica emitió unas tarjetas destinadas a identificar a sus principales clientes y autenticar sus telegramas.

Su utilización en Estados Unidos tomó mayor auge a mediados de la década de los años veinte, es empleada primero por varias cadenas de hoteles para identificar a clientes preferentes en cualquier punto del país y para pagar sus cuentas, sin necesidad de hacer efectivo pago alguno, en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos, que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales del empresario. ^(38:03)

A finales de la Primera Guerra Mundial, durante la crisis de 1929, su empleo descende, originada por la restricción crediticia y el aumento de la morosidad ocasionados por el desplome de la Bolsa de Valores de Nueva York, aquel martes negro de octubre de ese año (Crack del 29). Sin embargo, a partir de 1932 con la nueva era presidencial marcada por Franklin D. Roosevelt, se relanzan las tarjetas como un instrumento de promoción de las ventas empresariales. Y en 1936 se inicia su extensión a otro tipo de emisores como las compañías aéreas y las de ferrocarriles. ^(38:03)

De nuevo decae su uso, esta vez a causa de la Segunda Guerra Mundial. Las tarjetas llegan casi a desaparecer debido a la enorme limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de Estados Unidos. (El Federal Reserve Board expide el Reglamento W, que restringe el uso de tarjetas de crédito hasta la finalización de la contienda). ^(38:03)

Hasta ese momento, podemos considerar que nos encontramos en el primer peldaño de la etapa evolutiva de la tarjeta de crédito, donde es utilizada únicamente en el mercado estadounidense y prácticamente desconocida fuera de los Estados Unidos; tenía un simple carácter bilateral, mediando entre el empresario que vendía bienes o prestaba servicios, el cual facilitaba también la financiación, y el cliente consumidor de los mismos. ^(38:03)

El cliente abonaba mensualmente el importe de la liquidación o bien satisfacía unas cuotas periódicas preestablecidas. No se le reabría el crédito hasta que acabara de pagar lo debido. Sin embargo, algunas compañías americanas hicieron entonces ya, algunos intentos de crédito rotativo “revolving credit”, consistente en abrir un crédito al usuario fijándole un límite proporcional a sus recursos. El titular de la tarjeta efectúa toda clase de operaciones con ella y a fin de mes recibe la factura detallada que puede pagar íntegramente, en cuyo caso sigue disponiendo del crédito inicial, o paga sólo en parte (generalmente un porcentaje de la deuda), disminuyendo entonces su crédito para el siguiente período. En la actualidad el avance de los sistemas electrónicos permite la rotación prácticamente a diario. ^(38:03)

Acabada la Segunda Guerra Mundial, se relanza la utilización de las tarjetas y aparece por primera vez su uso con carácter trilateral. El papel del emisor se disocia del suministrador de bienes y servicios. Este suministrador entrega los bienes o presta los servicios al titular, cobrando su precio al emisor de la tarjeta. El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión y administración de tarjeta de una determinada marca, en principio propia. Entrega al titular la tarjeta abriéndole una cuenta de crédito que salda mensualmente. Estas tarjetas ya cuentan con las características esenciales por las que hoy se las reconoce. ^(38:03)

La idea se concretó entre los grupos sociales con poder económico, hombres de negocios, viajeros acomodados, industriales, banqueros, etc., que constantemente tenían que trasladarse de una ciudad a otra o al extranjero, haciendo uso, al principio, de los cheques de viajero y cartas de recomendación de los bancos con las cuales se respaldó tal crédito. Surgió así la idea referente a que una agencia central al respecto, asumiera la función de concesión de dicho crédito. Con lo anterior, las personas se ahorrarían el esfuerzo de establecerlo en cada lugar al que fueran, pues, ya había una agencia que los respaldaría totalmente y diera la garantía necesaria a cualquier acreedor.

Pero sólo fue hasta 1950 cuando se inicia la era moderna de las tarjetas de crédito. Cierta noche de ese año, en Nueva York, dos jóvenes abogados llamados Frank McNamara y Ralph Schneider cenaban apaciblemente en un elegante restaurante de la ciudad; llegado el momento de pagar ambos se dieron cuenta de que habían olvidado sus respectivas billeteras. Firmando una declaración, se comprometieron a pagar la cuenta algunos días después. El episodio habría terminado allí, sin otras consecuencias, de no haber sido por el espíritu de los dos abogados, quienes tuvieron la suficiente habilidad para ver en su problema el origen de un lucrativo negocio. Poco tiempo después, crearon un club que reunía a personas que acostumbraban frecuentar restaurantes y que permitía a sus miembros, mediante la presentación de una credencial, efectuar los pago a través de una factura bancaria. Era el embrión de las tarjetas de crédito actuales: Dinner's Club, esta fue la primera tarjeta de crédito que fue aceptada por una variedad de comercios. Esta idea es seguida rápidamente por otras instituciones, originando que en 1951 el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como éstas sólo funcionaban para un área de la banca local, muy pocas podían generar suficientes ganancias y en vista de las pérdidas millonarias, muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron. ^(36:01) ^(38:04)

A principios de la década de los años sesenta se puede observar como en Estados Unidos son emisores de tarjetas de crédito las principales cadenas de almacenes de venta al por menor (entre ellas la Sears Card), la Asociación de Líneas Aéreas y la A.T.&T. (principal compañía de teléfonos), la cadena de hoteles Hilton, etc.

Se desarrollaron paralelamente dos sistemas de tarjetas de crédito en los Estados Unidos. El primero consistente en las tarjetas de los grandes almacenes y tiendas de departamentos, cuyo procedimiento es el más sencillo y sin mayores variantes por las empresas que hacen uso de él. El segundo sistema se estableció con Dinner's Club como una empresa especializada en la emisión de tarjetas de crédito. De esta manera surgió la calidad del vendedor y otorgante del crédito como dos personas totalmente distintas.

Durante los años 60 se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de Mastercard Internacional y Visa Internacional. ^(36:02)

En otros países del mundo, nuevos programas de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones de instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito.

La creación de la tarjeta bancaria de crédito actual constituye una simplificación en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediación financiera, ya que transfiere fondos, es un instrumento de crédito y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. ^(36:02)

También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

1.8 Presencia de la tarjeta de crédito en Guatemala

La primera tarjeta en Guatemala surgió en los años 1960 – 1961 con la empresa Cuentas, Sociedad Anónima, fundada con capital nacional. 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.

En 1963 apareció en Guatemala la tarjeta de crédito Dinner’s Club, en calidad de representación y perteneció al territorio de las oficinas regionales de México. La representación de dicha tarjeta de 1963 a 1968 la tuvo el señor Rafael Santisteban. En 1973, Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá, quien tomó a su cargo el territorio de Centro América.

A partir de noviembre de 1975 se constituyó la Sociedad Tacre de Guatemala, Sociedad Anónima, con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala la tarjeta Dinner’s Club.

En Guatemala la empresa Credomatic inició sus operaciones en 1976 con la Master Card y posteriormente con VISA, compartiendo en la actualidad éstos nombres con instituciones como Bicredit, Multicredit, Conticredit, Aval Card y Banco Uno, entre otros. Credomatic posee la franquicia exclusiva de Master Card para Guatemala.

La tarjeta de Cuentas S.A. desapareció 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. En esta fecha tenía 450 establecimientos afiliados, los cuales eran atendidos en la empresa por un grupo de catorce personas, quedando en la actualidad algunas cuentas por cobrar pendientes de Tarjetahabientes.

Luego surgieron una serie de tarjetas emitidas por entidades bancarias, entre las cuales se pueden mencionar, Multicredit – Visa en 1983, Bicredit – Visa en 1984, Banco de Occidente en 1987, Aval Card – Visa en 1990, Conticredit – Visa Banco Continental en 1991, Esso Banco Uno – Visa en 1995 y sigue evolucionando.

En Guatemala existen dieciséis emisores de tarjetas de crédito y durante los últimos cuatro años el número de tales documentos circulando ha crecido a una tasa promedio cercana al veinte por ciento, por lo que se estima que actualmente hay aproximadamente 500 mil tarjetas emitidas en el mercado local.

Hasta el año 2001, el uso de las tarjetas de crédito en Guatemala aumentó a un consumo de casi cinco mil millones de quetzales, según un estudio del Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, CIEN. En el documento, titulado “Análisis del Efecto de la Intervención de las Tasas de Interés por parte del Estado en el Mercado de Tarjetas de Crédito”, se señala que en el país el uso de dichas tarjetas ha aumentado durante los últimos años, de cuenta que de un mil setecientos millones de quetzales que se consumían con tales documentos en 1997, para 2001 habían aumentado a los casi cinco mil millones antes mencionados. Por medio de las tarjetas de crédito, añade, se consume aproximadamente el cuatro por ciento del consumo total del país, de manera que, por sus características formales, esto implica una recaudación garantizada de casi veinte por ciento del Impuesto al Valor Agregado -IVA-, doméstico.

Usando tarjeta de crédito, la transacción obliga a los establecimientos comerciales a formalizarla y declararla al fisco, lo cual no significa que el IVA doméstico disminuya en 20 por ciento, pero si disminuiría en una proporción significativa y se incentivaría la informalización de la economía.

1.9 Aspectos jurídicos, económicos y leyes reguladoras de la tarjeta de crédito en Guatemala

En Guatemala se hace referencia legal de este documento crediticio en cuanto a su regulación, en el Código de Comercio, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Las empresas de tarjetas de crédito están sujetas a las leyes fiscales a que están sujetas las sociedades anónimas en Guatemala.

Las leyes de Guatemala enmarcan a la tarjeta de crédito como un título de crédito, brindando una regulación legal que permite actuar en un ambiente de seguridad para las empresas que se dedican a la emisión de este tipo de crédito, aunque sea en forma generalizada al tomar las mismas disposiciones de las cartas órdenes. ^(9:124)

En la legislación guatemalteca no existen aún normas que sean aplicables directamente al usuario de las tarjetas de crédito. Para el efecto se aplican disposiciones que más se asemejen respecto a las leyes existentes. Sin embargo, como un título de crédito, estas están sujetas a todo lo que contemplan las leyes guatemaltecas al respecto.

▪ Nuevas disposiciones en materia de regular a las tarjetas de crédito

La Corte de Constitucionalidad declaró inconstitucional el decreto 33-2003, que fijaba topes a las tasas de interés que cobran las tarjetas de crédito y el tipo de cambio con que los bancos y operadores compran las remesas familiares.

Trascendió que la sentencia fue firmada el 15 de diciembre del 2003 pero fue publicada hasta el día 21 de enero del 2004 por no desairar a la administración eferregista que la presentaba como uno de sus logros.

Aun y cuando la resolución de la Corte de Constitucionalidad, que impide fijar tasas de interés en las operaciones de tarjetas de crédito entró en vigencia el 21 de enero 2004, se cree conveniente que el lector del presente trabajo conozca el decreto 33-2003, que pretendía regular y poner un techo máximo a los intereses cobrados por las tarjetas de crédito.

- **Decreto 33-2003 (Declarado Inconstitucional el 21 de enero del 2004)**

El Congreso guatemalteco aprobó con fecha 5 de junio del 2003 el decreto 33-2003, ley que pone un techo máximo a los intereses cobrados por las tarjetas de crédito. El tope de intereses que las tarjetas de crédito podrán cobrar no deben exceder en 5 puntos porcentuales la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el sistema bancario en moneda nacional.

- **Lo que intentó reformar el Congreso de la República quedaba de la siguiente forma:**

ARTICULO 1. Se reforma el artículo 757 del Código de Comercio:

Artículo 757. “Tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, 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 las cartas órdenes. 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 aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional.”

ARTICULO 2. Se adiciona el artículo 757 bis, el cual quedaba así:

Artículo 757 bis. “Tasa de interés por el uso y manejo de las tarjetas en general. Las entidades emisoras de las 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.

Según los congresistas esta medida beneficiaría a los tarjetahabientes; debido a que las tarjetas de crédito cobran en el país entre el 3 y el 5% de intereses mensuales. Sin embargo los expertos en la materia indicaban que estas reformas contradicen el espíritu de la reforma financiera, porque en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, se establece que las tarjetas de crédito forman parte de los grupos financieros y que éstos “pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones y demás cargos”.

Para el funcionamiento de las tarjetas se establecen relaciones formales entre sus miembros en la forma siguiente:

- **Compañía matriz o cedente y la compañía concesionaria o emisora**

La compañía matriz o cedente es una empresa extranjera por ejemplo: Visa, Dinner’s Club, Master Card y otras que conceden el derecho de franquicia para operar el sistema de tarjeta de crédito a una empresa nacional, mediante la suscripción de un contrato en escritura pública, quedando la empresa nacional obligada al pago de regalías por el uso del nombre.

- **Compañía nacional concesionaria y establecimientos afiliados**

Las compañías concesionarias o emisora de tarjetas de crédito en Guatemala realizan un contrato con los negocios que se afilian a ellas, para que el documento de crédito que representan sea aceptado en su establecimiento, reconociéndose el porcentaje de comisión que pagará este último sobre el monto de las ventas efectuadas por medio de este sistema de crédito.

- **Compañía emisora y tarjetahabiente**

Entre estas partes se establece un contrato que permite que la compañía emisora otorgue una tarjeta crediticia a nombre de determinada persona quien podrá adquirir, con la presentación de la misma, bienes y servicios de los establecimientos afiliados.

CAPITULO II

LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO VISA

2.1 Historia de la tarjeta de crédito VISA

Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito; sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas de pago pertenecen a una industria relativamente reciente. ^(43:01)

La historia de VISA data desde 1958, cuando Bank of America lanzó su tarjeta Bank Americard; azul, blanca y dorada. Tenía la totalidad del estado de California como mercado potencial, por lo que al emitir la tarjeta, obtuvo un éxito inmediato. ^(43:02)

Al igual que otras tarjetas bancarias disponibles en esa época, la Bank Americard le ofrecía a los usuarios una nueva característica: el crédito. En lugar de exigir el pago total del saldo al recibo de cada estado de cuenta mensual, estas tarjetas les brindaban a los Tarjetahabientes la opción de pagar el saldo de la cuenta en cuotas mensuales, con un cargo mensual por financiamiento aplicado al saldo pendiente. El Tarjetahabiente también tenía la opción de pagar el saldo completo cada mes, sin incurrir entonces en cargos por financiamiento. ^(43:02)

Para 1965, el Bank of America 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, la costa este de Los Estados Unidos y California, se unieron para formar Master Charge. ^(43:02)

Con el creciente éxito de estas dos grandes asociaciones de tarjetas bancarias, la mayoría de los bancos regionales abandonaron sus programas independientes y se convirtieron a uno u otro programa. Para 1970, más de 1.400 bancos ofrecían tarjetas Bank Americard o Master Charge, y el saldo total de las tarjetas habría alcanzado los US\$3,8 millones. ^(43:02)

NBI e IBANCO

En 1970, el Bank of America renunció al control del programa Bank Americard. Los bancos que emitían Bank Americard tomaron el control del programa, formando la National Bank Americard Inc. (NBI), una corporación independiente, sin acciones, que administraría, promovería y desarrollaría el sistema Bank Americard dentro de los Estados Unidos. ^(43:02)

Fuera de los Estados Unidos, el Bank of America continuó otorgando licencias a los bancos para emitir Bank Americard, y para 1972 existían licencias en 15 países. En 1974, se fundó IBANCO, una corporación multinacional de miembros, sin acciones, que administraría el programa internacional de Bank Americard. ^(43:02)

Visa International

En muchos países había resistencia a emitir una tarjeta asociada con el Bank of America, aunque se tratara de una asociación solamente nominal. Por esta razón, en 1977 Bank Americard se convirtió en la tarjeta VISA, reteniendo sus bandas azul, blanca y dorada. NBI, por su parte, cambió su nombre a Visa U.S.A. e IBANCO se convirtió en VISA INTERNATIONAL. ^(43:03)

Las Seis Regiones de Visa

A principio de los 80, la directiva de Visa decide dividir en seis zonas las operaciones de la compañía, con el propósito de dar a cada una su identidad y personalidad propias y ofrecer un mejor servicio. Visa quedó así dividida en seis regiones: América Latina y el Caribe; Asia-Pacífico; Canadá; Estados Unidos; Europa (Unión Europea); y Europa Central, Medio Oriente y África (CEMOA). Cada una de estas regiones opera bajo los mismos principios y tiene los mismos derechos y obligaciones. Igualmente, cada Región diseña y adapta sus productos, servicios y actividades para satisfacer las necesidades particulares de los miembros, comercios y tarjetahabientes en sus mercados y aprovechar de manera óptima todas las oportunidades de desarrollo. ^(43:03)

Visa opera como un "holding" corporativo unificado. Cada región tiene su propia Junta Directiva, la cual dirige las operaciones regionales y locales. Y fiel al lema de "Filosofía Global, Adaptación Local", cada Junta directiva regional cuenta con representación en la Junta Directiva de Visa International. ^(43:03)

Si bien las seis regiones operan de manera independiente, todas funcionan de manera coordinada, de acuerdo con determinadas normas y principios comunes. La sede de Foster City, cerca de San Francisco, California, establece las normas para todos los productos y servicios de Visa alrededor del mundo, y se encarga de garantizar la cohesión y uniformidad a través de todo el sistema. El personal de Visa dirige la planificación a largo plazo, coordina las actividades inter-regionales y el desarrollo de productos y servicios, establece pautas políticas y principios operativos internacionales, implementa estrategias, y se encarga de operar y mejorar la red VisaNet, el sistema de procesamiento de transacciones financieras más avanzado del mundo. ^(43:03)

Región América Latina y el Caribe

La Oficina Regional para América Latina y el Caribe, fundada por el Sr. James F. Partridge, fue establecida inicialmente en California en 1978. Un año más tarde, para estar físicamente más cerca de la Región, la oficina fue trasladada a Miami, Florida, donde tiene su sede actualmente. Desde Miami, se le presta servicio a más de 39 países con una población de casi 490 millones. También existen oficinas subregionales en Sao Paulo, Brasil; Caracas, Venezuela; Ciudad de México, México; Santiago de Chile, Chile y San Juan, Puerto Rico. ^(43:03)

Filosofía global, actuación local

Visa es una sociedad global, propiedad conjunta de las más de 21.000 instituciones financieras miembros a nivel mundial. Su filosofía es global, pero su actuación es siempre local. Todas las tarjetas Visa se emiten localmente y todas están respaldadas por una institución financiera local. ^(43:01)

Aunque la marca, reputación y alcance de Visa son globales, su estrategia como corporación internacional le permite responder a las necesidades específicas de sus miembros a nivel local y regional, al reconocer el hecho de que cada uno de los mercados a los cuales presta servicios presenta un enfoque distinto del uso de la tarjeta de pago por parte de los consumidores. ^(43:01)

En la actualidad, la administración regional de Visa y sus instituciones miembros están concentrando sus esfuerzos en el mercado de productos y servicios básicos en algunos países de América Latina y el Caribe, Asia y Europa Oriental, donde el concepto de la tarjeta bancaria es relativamente nuevo para los consumidores. ^(43:01)

Por contraste, en los Estados Unidos, Japón, Gran Bretaña, Francia, Canadá y muchas otras naciones donde los sistemas electrónicos de pago están bien establecidos, Visa orienta sus esfuerzos hacia la expansión mediante la promoción de nuevos productos como la tarjeta Visa de Oro, también llamada Visa Premier en algunas regiones, la tarjeta empresarial, las tarjetas de marcas compartidas y las de acceso a depósitos. En estos países, Visa también ha penetrado con éxito nuevos mercados como el de las telecomunicaciones y los servicios médicos, así como industrias que generan altos volúmenes de ventas, como los restaurantes de servicio rápido, las estaciones de gasolina, los supermercados y pequeñas tiendas de víveres, así como los mercados dominados tradicionalmente por los cheques y efectivo. ^(43:01)

Visión y meta de Visa

Visa es el sistema de pago líder a nivel internacional. Las tarjetas Visa, con su distintivo logotipo de franjas blancas, doradas y azules, son las más usadas y las que gozan de mayor aceptación en todo el mundo, lo que hace que Visa sea lo más cercano que existe a una moneda común a nivel mundial. La visión y meta de Visa en el futuro es reemplazar los cheques y el efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor. ^(43:01)

2.2 Estructura de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa

Para el adecuado funcionamiento de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa, esta debe estar conformada por los siguientes departamentos:

Gerencia General

Auditoría Interna

Recursos Humanos

Dirección de Operaciones

Dirección de Cartera

Dirección de Mercadeo

▪ Gerencia General

Entre las atribuciones de la Gerencia General, se pueden enumerar las siguientes:

- Representar a la empresa en todos los casos necesarios en que estén involucrados los intereses de la misma, ya sea de índole civil, mercantil, penal y laboral.
- Ejercer el control y dirigir las finanzas generales de la empresa.
- Adoptar las medidas necesarias a efecto de incrementar las relaciones comerciales de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores, disponiendo y ordenando lo que considere conveniente para mejorar los servicios.
- Efectuar revisiones en los libros de contabilidad y en general supervisar en lo posible todos los trabajos de la empresa.
- Siendo la autoridad máxima de la empresa las órdenes que imparta deberán ser acatadas por todo el personal. En caso de su ausencia, por viajes, enfermedad o vacaciones designará al Director responsable temporal.

- Dará la solución adecuada a todos los asuntos que sean sometidos a su consideración.
 - Ejecutar las resoluciones adoptadas por la Junta Directiva o Consejo de Administración.
 - Preparar informes y reportes que la Junta Directiva o Consejo de Administración considere necesarios
 - Elaborar los presupuestos respectivos, así como las estadísticas de ventas e información financiera.
 - Analizar mensualmente los estados financieros y toda aquella información contable y de ventas para el análisis de sus decisiones y la corrección de las mismas, informando a la Junta Directiva o Consejo de Administración.
- **Auditoría Interna**
- Entre las atribuciones de este departamento de asesoría, se mencionan los siguientes:
- Evaluar las políticas y procedimientos establecidos previamente por la administración de la Empresa.
 - Informar a la Gerencia General sobre actividades que afecten a la empresa.
 - Realizar evaluaciones periódicas que a consideración de la Gerencia General están deficientes.
 - Desarrollo o actualización de políticas y procedimientos de la entidad. Generalmente como un apoyo importante en estos procesos.
 - Comprobar el cumplimiento de aspectos regulatorios.
 - Ayudar a mejorar la operación sin burocratizar los procesos.
 - Asesorar al personal y a la Gerencia General en lo relativo a su conocimiento.

- Comprobar el uso maximizado de la herramientas de informática, y el uso adecuado de los recursos de la empresa.

- **Recursos Humanos**

Esta dirección es la responsable del buen funcionamiento de sus departamentos asignados, los cuales son: Secretaría (de Gerencia y Recepcionista), Mensajería (a excepción de cobro a domicilio), Misceláneos (limpieza y ordenamiento de la empresa), Trabajadores contratados de carácter temporal.

Entre sus atribuciones se mencionan las siguientes:

- Es responsable de la correcta y oportuna aplicación de la escala de salarios y del mecanismo de calificaciones y méritos personales, cuidando especialmente la creación de nuevos puestos.
- Es responsable del reclutamiento, selección y contratación del nuevo personal de la empresa, según los procedimientos establecidos.
- Conducir las actividades de inducción, al puesto de trabajo al nuevo personal contratado.
- Formular y controlar la ejecución del programa de vacaciones del personal de la empresa, en franca coordinación de los Directores y jefes de los departamentos respectivos.
- Elaborar la planilla de sueldos y salarios respectivas, considerando en la misma las deducciones legales y laborales respectivas.
- Realizar todas aquellas actividades que a juicio de la Gerencia General, propicien un mejor cumplimiento de su actividad.
- Inscribir al personal nuevo en la póliza de seguros, así como proporcionarles toda la información respectiva del mismo.
- Realizar el trámite respectivo de la apertura de cuentas bancarias, inscripción del IGSS, inscripción al IRTRA y otras disposiciones y obligaciones laborales contenidas en el código de trabajo.

- **Dirección de Operaciones**

Esta dirección es la responsable del buen funcionamiento de sus departamentos asignados, los cuales son: Contabilidad, Sistemas, Custodio de plásticos, Gestiones y Seguridad e Intercambio.

Será responsable de la entidad cuando el Gerente así lo disponga y deberá informar a este último sobre la actividad que le sea asignada. Pero además posee varias atribuciones, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- Es responsable de la conducción de actividades propias de la administración del personal, planificación y ejecución de los asuntos administrativos, flujo de información interna y controles afines.
- Velar por la debida actualización de los procedimientos de operación de la empresa.
- Es responsable de que se cumplan los reglamentos y normas internas, disposiciones, especialmente en relación a trámites, honorarios y sistemas implantados.
- Velar e impulsar activamente las acciones que propicien la capacitación del personal de la empresa.
- Llevará el control de gastos de la empresa.
- Supervisará todas las actividades operativas de la empresa.
- Velará por el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, de todos los trabajadores que se encuentren a su cargo, disponiendo y ordenando lo que considere conveniente para mejorar las actividades de la empresa.
- Presentará a la Gerencia General los estados financieros revisados.

- **Dirección de Cartera**

Esta dirección es la responsable del buen funcionamiento de sus departamentos asignados, los cuales son: Créditos, Cartera Vigente, Cartera Vencida o Re-estructurada, Cartera Extrajudicial y Cartera Judicial.

Entre las atribuciones específicas que posee este departamento, se mencionan las siguientes:

- Informar a la Gerencia General sobre las metas alcanzadas en relación a incrementos en cartera.
- Crear nuevas políticas y procedimientos que se adapten a los objetivos de su área.
- Velará por el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, y de todos los trabajadores que se encuentren a su cargo, disponiendo y ordenando lo que considere conveniente para mejorar las actividades de la empresa.
- Evaluar y aprobar los expedientes de créditos analizados en su área.
- Mantener una custodia adecuada de todos los expedientes originados por solicitudes de tarjetas de crédito.
- Proporcionar la información necesaria para evaluaciones de clientes morosos, para proceder al cobro judicial.

- **Dirección de Mercadeo**

Esta dirección es la responsable del buen funcionamiento de sus departamentos asignados, los cuales son: Telemarketing, Ventas, Servicio al Cliente, Call Center, Cobro a domicilio, Cajas. Entre las atribuciones de este departamento se mencionan las siguientes:

- Elaborar pronósticos de ventas.
- Cooperar con programas de publicidad y promoción.

- Supervisar al personal a su cargo y planificar y controlar todas las labores de su departamento.
- Realizar todas las actividades que el Gerente General le encomiende.
- Atender a Clientes especiales o difíciles.
- Asistir a reuniones en que se necesite su presencia.
- Estar enterado de todas las políticas principales sobre las tarjetas y de los competidores directos.

2.3 Terminología utilizada en una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa

Toda empresa emisora de tarjetas de crédito Visa posee un manual operativo internacional y uniforme que contempla la terminología de las transacciones y procesos que son posibles de realizar, entre ellos mencionamos los más importantes:

- **Adelantos de efectivo (avances)**
Es un préstamo en efectivo facturado a su tarjeta de crédito, se puede obtener en una sucursal o agencia de la institución emisora o en cajeros automáticos.
- **Adquiriente**
Miembro autorizado por Visa Internacional, que afilia comercios y/o desembolsa dinero a un tarjetahabiente.
- **Autorización**
Proceso por el cual un emisor, un procesador o el servicio de respaldo de Visa Internacional, aprueban una transacción.

- **Autorización manual**

Procesador de autorizaciones que no es un usuario del sistema V.I.P. ni un usuario de auto telex. Generalmente esta autorización es otorgada por personal de la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa.

- **Autorización verbal**

Una respuesta de autorización obtenida mediante la comunicación interactiva entre un emisor y un adquirente, sus procesadores autorizantes, o el sistema de respaldo Visa, a través de comunicaciones por teléfono, facsímil o telex. Esta autorización puede otorgarla tanto el personal de los procesadores de tarjetas como el personal de la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa.

- **Base II**

Sistema de Visa Net, que provee el servicio de compensación y liquidación a los miembros afiliados a Visa; por este medio se paga al banco liquidador los consumos efectuados por los tarjetahabientes.

- **BIN**

Número de seis dígitos asignado por Visa y utilizado para identificar a un miembro o un procesador, en el proceso de autorización, compensación o liquidación.

- **Cajero automático (ATM)**

Terminal desatendido que tiene capacidad electrónica, acepta PINs, y desembolsa dinero ó cheques. Por medio de éstos se llevan a cabo los adelantos o retiros en efectivo (avances).

- **Ciclo**

Son los distintos grupos donde se pueden asignar las cuentas, dependen de las fechas de corte y vencimiento. Como ejemplo, se mencionan los siguientes:

Ciclo	Fecha de Corte	Vencimiento
3	09 de cada mes	31 de cada mes
4	13 de cada mes	05 de cada mes
5	17 de cada mes	10 de cada mes
6	21 de cada mes	14 de cada mes

- **Código de categoría de comercio**

Código que identifica la línea de negocio de un comercio.

- **Comercio**

Entidad que es afiliada por un adquiriente mediante un contrato, y que presenta el símbolo de Visa y/o de los productos Visa.

- **Consumos pendientes de proceso**

También llamados consumos flotantes, son aquellas transacciones realizadas por los tarjetahabientes que aun no han sido autorizadas y registradas en el estado de cuenta de los clientes, debido a algún bloqueo en el proceso.

- **Contracargo**

Transacción que un emisor devuelve temporalmente a un adquiriente. Es importante indicar que esta sujeto a una investigación posterior, para determinar su devolución definitiva o cargo.

- **Cuenta**

Es el número con que se da de alta a una persona para convertirse en tarjetahabiente, es único y a él pueden estar asociados varios números de tarjeta, pero éste es el número de la cuenta madre.

- **Disponibilidad**

Es la diferencia entre el límite de crédito y el saldo a la fecha de corte, tomando en cuenta las autorizaciones solicitadas por los establecimientos afiliados y que no hayan sido cobradas por los mismos.

- **Emisor**

Miembro autorizado por Visa Internacional, que emite tarjetas y que mantiene relación directa con el tarjetahabiente.

- **Fecha de corte**

Es la fecha en que se facturan todas las compras o movimientos, dependiendo del número de ciclo asignado. Esta fecha es fija para todos los meses.

- **Fecha vencimiento**

Es la fecha límite que se tiene para pago de la deuda (25 días).

- **Fecha de posteo**

(Fecha de facturación). Es la fecha en que ingresa el consumo en el sistema.

- **Fecha de transacción**

Fecha en que ocurre una transacción entre un tarjetahabiente y un comercio.

- **Gestión**

Es una herramienta de soporte, para poder dar atención a una solicitud formal, existente y justificada del cliente. Contiene especificados los rubros de las diversas solicitudes que un tarjetahabiente puede requerir como parte de los servicios de la tarjeta de crédito.

- **Incoming Q (archivo entrante)**

Es el reporte donde se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en quetzales, liquidadas por otros emisores de tarjetas.

- **Incoming \$ (archivo entrante)**

Es el reporte donde se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en el extranjero o en dólares, liquidadas por emisores de tarjetas en el extranjero.

- **Intereses por financiamiento**

Son los intereses que se registran en la cuenta de un tarjetahabiente al pagar a plazos su deuda en una tarjeta de crédito.

- **Intereses por deuda**

Son generados en base al saldo promedio diario.

- **Intereses flotantes**

Son generados desde la fecha real de consumo a la fecha de facturación.

- **Intereses corrientes**

Es la sumatoria de intereses por deuda e intereses flotantes.

- **Intereses moratorios**

Son generados por el incumplimiento de pago antes de la fecha de vencimiento.

- **Invitación**

Es el documento que contiene el contrato formal donde el cuentahabiente, adquiere la tarjeta y un compromiso con la empresa emisora de tarjetas de crédito.

- **Límite de crédito**

Crédito asignado a una persona o grupo de personas, para la utilización de tarjetas de crédito.

- **Límite de piso**

Monto máximo asignado a un comercio sobre el cual se debe requerir autorización para la aprobación de una transacción.

- **Membresía**

Cargo anual anticipado por la utilización de la tarjeta del próximo año.

- **Outgoing (archivo saliente)**

Es el reporte en el que se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en dólares o en cualquier tipo de moneda del mundo.

- **Pago mínimo**

Es el monto más pequeño que debe pagar el tarjetahabiente y ser todavía un poseedor de tarjeta de crédito en buena posición. El efectuar este pago origina que el cliente no genere mora y pueda seguir utilizando los beneficios que proporciona la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa.

- **Período de gracia**

Este es un período de tiempo en el cual el tarjetahabiente puede pagar una deuda sin incurrir en cargos financieros, usualmente son de 25 a 55 días.

- **Puntos o millas**

Premio otorgado por la empresa emisora de tarjetas de crédito, como incentivo al consumo de los tarjetahabientes, siempre y cuando esté solvente con la empresa. En caso de que incurra en mora se penalizará al tarjetahabiente, congelando o disminuyendo las puntos acumuladas.

- **Procesador**

Miembro aprobado por Visa que actúa como el agente de un emisor, para proveer servicios de autorización, compensación o liquidación a comercios y miembros.

- **Representación**

Transacción que un adquiriente vuelve a presentar a un emisor, luego de recibir un contracargo.

- **Tarjetahabiente**

Persona autorizada por un emisor de tarjetas de crédito, para utilizar el límite de crédito que le haya sido asignado en la adquisición de bienes y servicios.

- **Transacción doméstica o local**

Se da este tipo de transacción, cuando el emisor de la tarjeta de crédito y el comercio se encuentran en el mismo país.

- **Transacción internacional**

Este tipo de transacción se da cuando el emisor de la tarjeta no está localizado en el país donde se efectúa la transacción.

- **Transacción recurrente**

Es la transacción que el tarjetahabiente autoriza por escrito al comercio para cargar periódicamente a su cuenta, bienes o servicios; por ejemplo, pagos de contado en 4, 6 o 12 cuotas, suscripciones a revistas, periódicos, cuotas a asociaciones, teléfonos celulares, entre otros.

Para mantener un adecuado funcionamiento del manejo de una tarjeta de crédito es necesario conocer el entorno financiero del país y qué factores internos y externos pueden afectar los objetivos generales y específicos de presencia en el mercado de una tarjeta de crédito determinada.

Los elementos necesarios para el funcionamiento de una Tarjeta de Crédito Visa son:

- El aval de Visa Internacional
- El emisor de la tarjeta de crédito debe ser una empresa sólida y debe estar respaldada por una institución bancaria o financiera.
- Capacidad de disponibilidad inmediata en moneda local e internacional.
- Que exista un adquirente que sirva de centro de autorizaciones.
- Que exista un procesador para la estructura de las tarjetas de crédito.
- Utilización de la tarjeta de crédito como medio para adquirir bienes y servicios.

2.4 Productos y beneficios que se obtienen al poseer una tarjeta Visa

Productos y servicios

De acuerdo a la página de internet de Visa, se ofrecen los siguientes productos y servicios en Guatemala:

- **Productos**
 - Visa Clásica, emitida desde 1978;
 - Visa Corporativa, emitida desde 1978;
 - Visa Oro, emitida desde 1980;
 - Visa Empresarial, emitida desde 1994;
 - Visa Electrón, emitida desde 1995;
 - Visa Premia, emitida desde 1996.

- **Servicios**
 - Buena aceptación;
 - Facturación a tiempo y correctamente;
 - Envío de estados de cuenta y promociones a tiempo y oportunamente;
 - Centro de información y bloqueo de robo o pérdida las 24 horas.

Guatemala tiene también acceso a la red de cajeros automáticos Visa/PLUS, la más grande del mundo. Los 42.480 cajeros que operan en la región ofrecen a los tarjetahabientes acceso fácil y conveniente al efectivo durante las 24 horas del día y servicios de autorización total, en segundos, de las transacciones efectuadas con tarjetas Visa y PLUS válidas. El Servicio de reposición urgente de tarjeta, parte del Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa, comenzó a operar en la región a principios de 1993.

- **Beneficios**
- **Económicos**
 - Crédito de 30 días, automático y sin intereses;
 - Crédito a mediano plazo sin intereses (6, 10 y 12 pagos a precio de contado);
 - Aumento de crédito automático según historial de pago;
 - Programa de lealtad (canje de puntos por electrodomésticos, estadías en hoteles, pasajes aéreos, certificados de regalo, etc.).
- **Seguridad**
 - No se necesita andar con mucho dinero en efectivo;
 - Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito.
 - Protección personal contra accidentes en viajes;
 - Asistencia vial;
 - Seguro de viaje y de vehículo completamente gratis al cancelar el alquiler por medio de tarjeta).
- **Comodidad y rapidez**
 - Dinero en efectivo, retiro de cajeros automáticos;
 - Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida;
 - Consulta de estados de cuenta por Internet y telefónicamente.
- **Flexibilidad**
 - Reservación y alquiler de carros y hoteles;
 - Facilidad de financiamiento a través de extra crédito a prueba hasta 35% de sobregiro gratis;
 - Poseer un extrafinanciamiento hasta un 50% del límite de crédito autorizado, el cual no afecta el disponible actual.

- **Prestigio y elegancia**
 - El tarjetahabiente es considerado como una persona moral y económicamente solvente;
 - Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad.

- **Control**
 - Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados.

Ventajas y desventajas

- **Ventajas para el usuario**
 - Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado;
 - La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual;
 - El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente;
 - Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar;
 - Sirve para mejorar la administración del dinero propio;
 - El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques;

- Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas;
 - No es necesario trasladarse de un lugar a otro, con dinero en efectivo, evitando inconvenientes: Tales como los robos;
 - Si tenemos el dinero en bancos, debemos ir a retirar fondos de nuestra cuenta, ocasionando así pérdida de tiempo, solicitud de permisos en los centros de trabajos (por coincidir nuestro horario con el horario del banco), etc. Con la tarjeta de crédito nos evitamos estos inconvenientes.
-
- **Desventajas para el usuario**
 - La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta;
 - Descontrol en gastos del usuario;
 - Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado;
 - Hay clientes que no calculan sus límites. Esto no es problema para el consorcio o tarjeta representante, porque están establecidas de antemano las consecuencias. Se les cobra unos intereses adicionales a su cuenta;
 - La aceptación de un porcentaje de interés variable que le permitirá al emisor aumentarlo sin previo aviso y sin contar con el consentimiento del tarjetahabiente.

- **Desventajas para los establecimientos**
 - El establecimiento afiliado al aceptar el pago de facturas a través del uso de tarjetas de crédito no puede convertir los voucher en efectivo en un plazo menor de 48 horas, esto ocasiona que no disponga de forma inmediata de capital de trabajo;
 - Tiempo incurrido en la confirmación y aprobación de un crédito extra solicitado por un potencial cliente. Cuando un tarjetahabiente realiza una compra que sobrepasa su límite de crédito se necesita hacer un análisis previo para autorizar la operación respectiva;
 - Los comerciantes o dueños de establecimientos, renuncian a un porcentaje, que pasa a ser un beneficio de los emisores de tarjeta de crédito. La venta directa, es decir, pago inmediato representa para ellos una entrada del circulante a su establecimiento.

2.5 Tips de seguridad y abuso de la tarjeta de crédito

- **Tips para evitar pagar intereses, cargos y comisiones**
 - Utilizar el período de gracia para financiarse, actualmente la mayoría de las tarjetas de crédito le permiten pagar las compras sin cargarle interés, por un período de tiempo de 25 a 55 días, tiempo en el cual se puede pagar una deuda sin incurrir en cargos financieros;
 - Evitar utilizar la tarjeta en cajeros automáticos, un retiro de efectivo es un préstamo facturado a la tarjeta de crédito, generalmente todas las tarjetas cobran un cargo especial por este tipo de transacción y en muchos casos este cargo es mayor al interés que se cobra por el financiamiento de un consumo. Por los retiros de efectivo no existe el período de gracia, esto quiere decir que se paga la comisión desde el momento en que se realiza el mismo. En conclusión es más caro realizar un retiro de efectivo que hacer una compra con la tarjeta de crédito. Debe utilizar los retiros de efectivo solamente para emergencias;

- Realizar pagos en forma oportuna, esto evitará que le cobren un cargo por pago tardío, después de la fecha de vencimiento. Algunos bancos o financieras esperan algunos días antes de agregarle este cargo, pero muchos lo imponen al día siguiente de la fecha de vencimiento;
- Evitar en lo posible excederse del límite de crédito, casi todos los emisores de tarjetas de crédito le cobrarán un cargo cada vez que se exceda, así que es posible que le impongan varios cargos en un mismo período de facturación;
- Cuidar la tarjeta, algunas compañías cobran a las personas que han perdido o les han robado sus tarjetas más de una o dos veces. Estos cargos son usualmente de \$5.00 a \$10.00;
- El pago mínimo mensual es el monto más pequeño que se puede pagar y ser todavía un poseedor de tarjeta de crédito en buena posición, sin embargo, puede tomar años pagar la deuda y a la larga se pagará mucho más de intereses. Pagar sólo el mínimo requerido es la forma más cara de pagar la deuda. Mientras más se pague cada mes, más corto será el tiempo que llevará pagar y le costará menos en intereses. Sin embargo, se debe recordar y siempre tener en cuenta, que si no se paga o se paga menos del mínimo, le cobrarán un cargo por pago tardío y estará sujeto a la pérdida de su tarjeta de crédito. Además, podría haber un informe negativo del tarjetahabiente a las oficinas de informes de crédito; este informe podría afectar la habilidad de obtener créditos en el futuro;
- Preguntar al emisor de tarjeta de crédito si puede conseguir un interés menor. Muchos emisores de tarjeta de crédito poseen tarjetas de menor interés. Si no puede obtener un porcentaje mejor de su banco, busque otras tarjetas más convenientes;

- Y por último si ya se tiene una deuda importante, trate de usar los ahorros que tenga para pagar sus cuentas de tarjetas de crédito. Si se tiene \$ 100.00 en una cuenta de ahorros ganando el 3% de interés, se ganará un poco más de \$ 3.00 en un año. Con esos \$ 100.00, si los utiliza para pagar su saldo de tarjeta de crédito que genera 36% de interés, se ahorrará \$ 33.00, once veces más que el interés que se gana en la cuenta de ahorro.

- **Tips de seguridad**
 - Las tarjetas de crédito deben guardarse como si fueran dinero en efectivo, quizá incluso mejor. En el evento de pérdida o robo, las compañías de tarjeta de crédito necesitan ser notificadas inmediatamente. Sin embargo, aun cuando se informa la desaparición en seguida, el tarjetahabiente todavía puede ser responsable por los primeros consumos fraudulentos;
 - Proteja su récord y su nombre a través del manejo cuidadoso de su cuenta porque el porcentaje de fraude está creciendo;
 - Guardar una lista de todos los números de tarjetas y compañías de crédito en un lugar seguro, que no sea la billetera;
 - Después de una compra, se debe destruir todos los papeles de carbón y se debe dibujar una línea a través de cualquier espacio en blanco antes de firmar un cargo;
 - No debe permitir que su tarjeta de crédito sea manipulada fuera del alcance de su vista, especialmente en gasolineras, clubes nocturnos, discotecas y restaurantes;
 - Conservar los voucher para compararlos con el detalle del estado de cuenta mensual y se debe reportar cualquier cargo que no corresponda inmediatamente al centro de servicio al cliente;
 - Memorizar el número de identificación personal PIN, no se debe guardar en la billetera, ni se debe escribir en la tarjeta. Debe destruirse el documento en el que se le comunicó este número.

- **Tips de seguridad en compras por Internet**
 - Un reto interesante que esta provocando Internet es trasladar los medios de pagos clásicos al espacio digital. Utilizar tarjetas de crédito, efectuar transferencias o autorizar cargos en cuentas bancarias son operaciones habituales que en Internet no deben hacerse, salvo si se entra en sistemas informáticos seguros que garanticen la confidencialidad y la inalterabilidad de nuestros datos;
 - Nunca se debe mencionar por teléfono el número de tarjeta, la fecha de vencimiento, o datos personales sin verificar quién es la persona que requiere esta información. Una respuesta inteligente es ofrecer devolver la llamada, si la empresa es legítima lo tomarán de forma natural, si la persona que llama reacciona de forma negativa, ésta es una razón para sospechar;
 - Según Juan Carlos Morales, Gerente de Comercio Electrónico de Terra Centroamérica, es más seguro comprar en Internet que en la vida real, ya que las transacciones por la red se someten a un sistema de encriptación que tomaría años descifrar, mientras que en un restaurante, el cajero sin que el usuario se de cuenta, puede anotar el número de tarjeta y utilizarla indistintamente.

2.6 Cómo regula el decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y el Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito a las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

▪ Ley de Bancos y Grupos Financieros (decreto 19-2002)

ARTICULO 1. "Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros." (10:02)

▪ Grupo financiero

Es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común. (10:11)

Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria. (10:11)

▪ **Anexo a la Resolución JM-141-2003. Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito**

Artículo 1. “Objeto. El presente reglamento tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.” (24:01)

Artículo 3. “Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se establecen las definiciones siguientes: (24:01)

Institución o instituciones: se refiere a los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento.

Activos crediticios: son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.

Créditos empresariales: son aquellos activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta categoría los activos crediticios otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior. (24:02)

Dentro de esta categoría también se incluye, para fines del presente reglamento, los activos crediticios otorgados al Gobierno Central, municipalidades y otras instituciones del Estado y todo activo crediticio, independientemente de su destino, que no reúna las características de crédito hipotecario de vivienda, de consumo ni de microcrédito. ^(24:02)

Créditos de consumo: son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q 3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores a trescientos setenta y cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 375,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial. ^(24:03)

También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.”

CAPITULO III

RIESGO Y ANALISIS CREDITICIO DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO VISA

3.1 Concepto de riesgo de una empresa emisora de tarjetas de crédito

Concepto de riesgo

El concepto de riesgo consiste en que la probabilidad de un suceso ocurra y provoque pérdidas a una persona física o jurídica. ^(16:10)

En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otras palabras Riesgo es sinónimo de Incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá. ^(1:01)

El riesgo, según el concepto abordado anteriormente, es algo que ocurrirá en el futuro (entendiendo por futuro uno o varios días después de otorgado el crédito); es cuando ocurre la posibilidad de un contratiempo.

Riesgo de una empresa emisora de tarjetas de crédito

El riesgo de una empresa emisora de tarjetas de crédito, reside en aplicar inadecuadamente la política de créditos existente; originando que se le otorgue una tarjeta de crédito a una persona que en el futuro no sea suficientemente solvente en sus obligaciones. Es importante tomar en consideración que en el proceso de colocación de tarjetas de crédito, existe un contacto previo con el cliente quien firma y acepta una solicitud y contrato para optar a dicho servicio; pero además existen varias empresas emisoras de tarjetas de crédito que el proceso lo realizan de forma inversa, tienen su primer contacto con el cliente cuando su crédito ya está autorizado, el cliente no presenta una solicitud, la empresa emisora de tarjetas de crédito es la que lo selecciona.

Los riesgos pueden ser múltiples: el primer paso es conocerlos, y el segundo es tomar decisiones al respecto; el conocerlos y no tomar decisiones no tiene sentido y pudiera crearnos una pérdida.

3.2 Clasificación de los riesgos de una empresa emisora de tarjetas de crédito

Los riesgos de una empresa emisora de tarjetas de crédito pueden clasificarse de la siguiente forma:

- **Riesgo de crédito**

Corresponde a la posibilidad de que un deudor no pueda cumplir con las condiciones pactadas, incluye situaciones de morosidad y provisiones.

- **Riesgo financiero**

Es el riesgo que la exposición de inversiones y préstamos, se vean afectados por variables negativas del mercado financiero.

- **Riesgo de recurso humano**

Es el riesgo de no seleccionar, motivar y orientar los recursos humanos para el logro de los objetivos empresariales.

- **Riesgo operacional**

Es el riesgo que surge diariamente en la medida que se procesan las transacciones. Es un riesgo que afecta todas las divisiones y productos de la empresa emisora de tarjetas de crédito.

- **Riesgo tecnológico**

Corresponde al riesgo de que la tecnología utilizada no cubra las necesidades actuales y futuras del negocio o no funcione como se esperaba. Incluye el no contar con planes de contingencia.

- **Riesgo de fraude**

Riesgo de que empleados, clientes y proveedores, en conjunto o individualmente, cometan fraude contra la empresa emisora de tarjetas de crédito o los Tarjetahabientes.

- **Riesgo de cumplimiento**

Corresponde al riesgo de incumplimiento – voluntario o no – de las leyes, normas internas y externas, reglamentación y prácticas definidas.

- **Clasificación del riesgo crediticio**

Todo tarjetahabiente debe clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría A o "riesgo normal";
- Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal";
- Categoría C o "riesgo apreciable";
- Categoría D o "riesgo significativo";
- Categoría E o "riesgo de incobrabilidad".

- **Categoría "A"**

Crédito con riesgo crediticio normal. Los tarjetahabiente calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. La información crediticia indica una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

- **Categoría "B"**

Crédito con riesgo aceptable. Los tarjetahabientes calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos; pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar transitoria o permanentemente la capacidad de pago del deudor, en tal forma que de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito utilizado o deuda.

- **Categoría "C"**

Crédito deficiente, con riesgo apreciable. Se califican en esta categoría los tarjetahabientes que presentan insuficiencias en la capacidad de pago de la deuda y que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

- **Categoría "D"**

Crédito de difícil cobro, con riesgo significativo. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

En las categorías C y D anteriormente descritas es importante clasificar a los deudores de acuerdo a la capacidad de pago, es decir: quiere pagar pero no puede, no quiere pagar y si puede, no quiere pagar y no puede hacerlo de estas clasificaciones dependerá si es considerado como categoría E.

- **Categoría "E"**

Crédito irrecuperable. Es aquél que se estima incobrable.

3.3 Identificación y administración de riesgos

- **Identificación de riesgos**

- **Inventario de riesgos**

En esta etapa se realiza una detallada lista de todos los inconvenientes y problemática que se pudiera llegar a tener y se describe en cada parte de esa lista el alcance de ese problema o riesgo y cómo se pudiera solucionar en caso de presentarse en un futuro, esto con el fin de tener perfectamente determinada la problemática y su posible solución. Para ello deberá seguirse una serie de pasos:

- Definir una política con respeto a la gestión del riesgo;
- Identificar los instrumentos y productos de cobertura, que se ajustan a la política de seguridad emitida por el departamento de análisis crediticio;
- Idear diversas y diferentes estrategias para la gestión del riesgo según los diversos ambientes en los que se pueda encontrar la empresa;
- Realizar previsiones sobre la posible evolución de riesgos e implementar estrategias, que estén de acuerdo con las normas y políticas seguidas por el departamento crediticio.

Cuando se lleva a cabo este metódico proceso, las estrategias para hacer frente al riesgo crediticio, pueden ser activadas rutinariamente, con el fin de proteger a la compañía.

- **Administración de riesgos**

La administración de riesgos es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la identificación, análisis y valuación de los riesgos a que está sujeta una organización, con el propósito de eliminarlos, reducirlos, retenerlos o transferirlos.

En virtud de lo anterior, el administrador de riesgos debe determinar y aplicar las medidas necesarias para minimizar la probabilidad de ocurrencia de un evento económico desfavorable y evitar que afecten en forma extraordinaria las operaciones de la organización.

- **Ventajas de la administración de riesgos.**

Una administración de riesgos adecuada proporciona, entre otras, las siguientes ventajas:

- Seguridad de que se conocen y controlan todos los riesgos que pueden afectar la existencia de la entidad o el resultado de sus operaciones;
- Minimizar el riesgo de pérdidas al establecer medidas de seguridad adecuadas;
- Reducción del impacto en los resultados de la organización por los riesgos no detectados, a través de la creación de reservas.

- **Retención del riesgo contablemente (auto– seguro y absorción)**

- **Auto – seguro**

Normalmente las personas tratan de minimizar el riesgo que asumen en cualquier transacción. Este tipo de conducta, común en la mayoría de las organizaciones y de las personas, generalmente se denomina “aversión al riesgo”.

Sin embargo, otros factores regulan esta aversión al riesgo. Un factor importante es el nivel esperado de rendimiento que se asocia con un prospecto de rentabilidad. Aún quienes son enemigos del riesgo pueden aceptar operaciones de relativo alto riesgo, dando por hecho que el rendimiento esperado justifica el riesgo adicional implícito. El nivel de rendimiento tolerable para cada persona es único. El nivel apropiado de riesgo de una persona depende de factores como su ingreso, riqueza, edad, salud, ocupación, estado civil, educación y capacitación.

En esta forma de retención de riesgos la propia organización asume el o los riesgos a que está expuesta. A diferencia de la absorción de riesgos, en la cual las pérdidas por siniestros se cargan directamente a resultados, el auto – aseguro requiere la creación durante varios períodos, de una reserva, para estar en posibilidad de soportar la máxima pérdida estimada.

La ventaja de este procedimiento es que puede ser manejado con un mínimo de detalles contables. Las desventajas, son que es muy alto el riesgo mientras no se ha alcanzado el monto de la reserva que se estima suficiente para afrontar los siniestros que ocurran, así como que, de suceder, pueden causar trastornos en el flujo de efectivo. En Guatemala la reserva para este tipo se considera de un 3% únicamente como deducible, si excede de éste se considera no deducible y afecto al ISR.

- **Absorción**

Esta forma de administrar el riesgo es la más fácil pero conlleva una gran responsabilidad, consiste en aplicar a resultados todas las pérdidas que se generen. Esta opción tiene las ventajas de que las pérdidas se valúan en cuanto sucede el siniestro y la desventaja es que los siniestros ocurran cuando la organización no esté preparada para absorberlos, por lo que le pueden ocasionar trastornos financieros.

- **Eliminación o reducción de riesgos**

La forma fundamental para reducir el riesgo en casi cualquier situación de crédito, es investigar cuidadosamente los detalles importantes pudiendo auxiliarse de personas expertas en el área de análisis de riesgos. Esto puede ayudar mucho a reducir la incertidumbre asociada con la decisión.

Una vez identificados y valuados todos los riesgos a que está expuesta la empresa, se deberán determinar los susceptibles de eliminación y/o reducción, como base para desarrollar las actividades necesarias para lograr tal propósito.

Asimismo, es necesario que el administrador de riesgos participe, conjuntamente con las áreas que involucran riesgos (telemarketing, créditos, cartera, call center, etc.) en comités de seguridad que se responsabilicen de:

- Determinar, sobre la base de los riesgos identificados y valuados, los susceptibles de eliminación o reducción;
- Determinar con base en la relación costo – beneficio, las medidas a tomar para la eliminación o reducción, así como para el cumplimiento de las leyes y reglamentos sobre seguridad;
- Concientizar al personal de la organización, a través de películas, fotografías, cartones, plásticos, etc., de los riesgos a que están expuestos, para lograr su cooperación en la eliminación o reducción de los mismos;
- Detectar fallas en instalaciones, medidas de seguridad y procedimientos y proceder a su corrección inmediata;
- Establecer planes de emergencia, en caso de siniestros, que permitan minimizar sus consecuencias adversas;
- Asignar periódicamente los resultados de su actuación.

3.4 Riesgos crediticios de la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa

En sentido general, el riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los respectivos contratos. Toda la cartera de créditos está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida.

Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deben evaluar permanentemente el riesgo crediticio de sus activos y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento de otorgar créditos, como a lo largo de la vida de los mismos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos contratos.

- **Metodologías**

La evaluación del riesgo crediticio de cada tarjeta de crédito se realizará de acuerdo con una metodología que fije el respectivo organismo de dirección de la entidad emisora de tarjetas de crédito.

Esta metodología interna debe contemplar la estimación de por lo menos dos elementos, a saber:

La probabilidad de deterioro o de cambio en la calificación de riesgo del crédito (probabilidad de no pago o tasa de morosidad esperada);

La estimación o cuantificación de la pérdida en que incurriría la entidad en caso de que se produzca el evento anterior. Para esta estimación es importante, entre otros aspectos, calcular el valor o tasa de recuperación del valor del activo en el evento de que el crédito se vuelva irrecuperable. La existencia e idoneidad de las garantías que respaldan los créditos son un factor determinante a considerar en este contexto.

El riesgo crediticio, depende básicamente de dos grupos de factores:

- **Factores internos**

Dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa de localizarlos y reducirlos. La capacitación constante a los ejecutivos y empleados de la empresa juega un papel importante en la reducción de este tipo de factores.

- **Factores externos**

No dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desempleo, desastres climáticos, etc.

En la gestión de riesgos pueden adoptarse mecanismos preventivos o defensivos y mecanismos curativos. Dentro de los procesos preventivos, que tienen el objetivo de evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la empresa, se encuadran el análisis previo del cliente, la vigilancia de riesgos, los informes comerciales, los sistemas de análisis financiero, el control de la deuda del cliente, los sistemas de control de límites, el scoring (especialmente aplicable a sistemas masivos según reglas estadísticas), etc. En los mecanismos curativos, tendentes a asegurar la recuperación de la deuda en las condiciones pactadas con el cliente, pueden incluirse los sistemas de cobertura, las fianzas, avales y garantías, los seguros de crédito, los sistemas de aviso de vencimiento, la gestión proactiva de incidencias, los sistemas de recobro y las acciones jurídicas.

3.5 El riesgo según el decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Título VI, Administración de riesgos, Capítulo Único

▪ Artículo 50. Concesión de financiamiento

“Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento.” ^(10:20)

“Los bancos exigirán a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores, como mínimo, la información que determine la Junta Monetaria mediante disposiciones de carácter general que dicte para el efecto. Si con posterioridad a la concesión del financiamiento el banco comprobare falsedad en la declaración y documentación proporcionada por el deudor o deudores, podrá dar por vencido el plazo y exigir extrajudicialmente o judicialmente el cumplimiento inmediato de la obligación.” ^(10:21)

▪ Artículo 51. Garantías

“Los créditos que concedan los bancos deberán estar respaldados con una adecuada garantía fiduciaria, hipotecaria, prendaria, o una combinación de éstas, u otras garantías mobiliarias, de conformidad con la ley. Los créditos sujetos a garantía real no podrán exceder del setenta por ciento del valor de las garantías prendarias, ni del ochenta por ciento (80%) del valor de las garantías hipotecarias.” ^(10:21)

▪ Artículo 52. Requisitos

“En el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito deberá observarse lo siguiente: ^(10:21)

- a) El banco deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita continuamente evaluar la capacidad de pago de éste. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores, para cuyo efecto el banco deberá poner a disposición de la misma, la información y toda la documentación que ésta le requiera; y,
- b) Toda prórroga debe ser expresa. El plazo del crédito no se entenderá prorrogado por la simple espera o el hecho de recibir abonos al principal o el pago total o parcial de los intereses vencidos.”

- **Artículo 53. Valuación de activos, contingencias y otros instrumentos financieros**

“Los bancos y las empresas del grupo financiero que otorguen financiamiento deben valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposiciones a riesgos, de conformidad con la normativa correspondiente. Los bancos y, en su caso, las empresas del grupo financiero, deben constituir, contra los resultados del ejercicio, las reservas o provisiones suficientes conforme la valuación realizada. En caso de que las reservas o provisiones a constituir excedan el máximo legal permitido como gasto deducible para fines fiscales, tales excedentes podrán crearse directamente contra cuentas de capital. ^(10:22)

En caso de incumplimiento, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la reclasificación de los activos y la correspondiente constitución de reservas o provisiones, sin perjuicio de las sanciones que correspondan. Cuando a juicio del Superintendente de Bancos, en determinados activos, contingencias y otros instrumentos financieros existan factores de riesgo que requieran la constitución de reservas o provisiones especiales adicionales a las indicadas en el primer párrafo del presente artículo, deberá ordenar, en cada caso, la constitución de las mismas con el fin de cubrir el riesgo en la medida necesaria. ^(10:22)

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, emitirá la normativa a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, determinando el régimen de clasificación de activos y de reservas o provisiones, tomando en cuenta la capacidad de pago y cumplimiento del deudor, a los fines de lo indicado en dicho párrafo.” (10:22)

▪ **Artículo 54. Activos extraordinarios**

“No obstante las prohibiciones y limitaciones impuestas por esta ley, los bancos y, en su caso, las demás empresas del grupo financiero podrán recibir toda clase de garantías y adquirir bienes raíces, establecimientos comerciales, mercaderías, acciones, documentos de crédito, valores, prendas y bienes de toda clase, siempre que tal aceptación o adquisición sea hecha de buena fe, en los casos siguientes: (10:22)

- a) Como garantía adicional, a falta de otra mejor, cuando fueren indispensables para asegurar el pago de créditos a su favor, resultantes de operaciones efectuadas con anterioridad;
- b) Cuando a falta de otros medios para hacerse pago tuvieren que aceptarlos en cancelación, total o parcial, de créditos a favor del propio banco y, en su caso, las demás empresas del grupo financiero, resultantes de operaciones legalmente efectuadas en el curso de sus negocios;
- c) Cuando tuvieren que comprarlos, para hacer efectivos créditos a su favor, o bien para la seguridad de su propia acreeduría; y,
- d) Cuando le fueren adjudicados en virtud de acción judicial promovida contra sus deudores.

Los activos que posean y los que adquieran los bancos de acuerdo con lo anterior se denominarán activos extraordinarios, los cuales deberán ser vendidos dentro del plazo de dos años, contado a partir de la fecha de su adquisición.”

- **Artículo 55. Riesgos**

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.” (10:23)

- **Artículo 56. Políticas administrativas**

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.” (10:23)

- **Artículo 57. Control interno**

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (10:23)

“La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenidas en los dos artículos anteriores y en el presente.”

- **Artículo 58. Sistema de información de riesgos**

“La Superintendencia de Bancos implementará un sistema de información de riesgos, para lo cual los entes a que se refiere la presente ley están obligados a proporcionar la información que para el efecto determine dicha Superintendencia.

Al sistema de información de riesgos tendrán acceso, exclusivamente para fines de análisis de crédito, los bancos y grupos financieros y otras entidades de intermediación financiera que a pedido de la Superintendencia de Bancos apruebe la Junta Monetaria.” (10:24)

- **Anexo a la Resolución JM-141-2003, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito**

A raíz del decreto 19-2002 la Junta Monetaria, procedió a elaborar y decretar el reglamento respectivo que norma todo lo relativo al adecuado control de la administración del riesgo de crédito. Aunque el contenido del reglamento habla por si solo, se considera conveniente plasmar en esta tesis cual es el objeto de este reglamento y cómo clasifica la Junta Monetaria a la cartera crediticia y qué porcentaje de reserva debe considerarse para cada caso. Para ello se transcribe los artículos siguientes.

- **Artículo 1. Objeto.** "El presente reglamento tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios." ^(24:01)

- **Artículo 28. Tipos de categorías.** "Para efectos de clasificación de los grupos mencionados en el artículo 26 del presente reglamento, todos los activos crediticios se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo: ^(24:19)
 1. Categoría A. De riesgo normal;
 2. Categoría B. De riesgo superior al normal;
 3. Categoría C. Con pérdidas esperadas;
 4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas ;
 5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad".

- **Artículo 35. Constitución de reservas o provisiones.** "Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones:" ^(24:26)

Categoría del activo crediticio	Porcentaje de reserva o provisión
A	0%
B	5%
C	20%
D	50%
E	100%

3.6 Departamento de riesgos crediticios de una empresa emisora de tarjetas

- **Departamento de riesgos crediticios**

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la empresa emisora de tarjetas de crédito se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; formación del personal en análisis de crédito, permitiendo dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

Para ello debe contar con el equipo necesario, tanto humano como tecnológico. Al respecto es necesario indicar que un Departamento de Riesgo Crediticio está conformado por un Director o Gerente del Departamento, un Líder o Supervisor y varios analistas de crédito. En complemento a esto la administración de la empresa es responsable de crear un Comité de Créditos que respalde algunas decisiones del Departamento de Riesgo Crediticio.

En lo relativo al equipo tecnológico, es preciso que el Departamento de Riesgo Crediticio cuente con bases internas y externas de información financiera y crediticia de los tarjetahabientes. También debe poseer un scoring que le permita asignar puntaje a sus prospectos y de acuerdo a éste asignar un límite de crédito discrecional.

- **Objetivos y funciones del área o Departamento de Riesgo**
 - Recibir y controlar las solicitudes de tarjetas de crédito, durante todo el proceso;
 - Mantener niveles relativamente bajos de riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo;
 - Corroborar, analizar y proponer la resolución óptima de los prospectos para tarjeta de crédito. Así como asignar el límite de crédito respectivo;
 - Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de la economía en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras;
 - Crear sistemas estándares de evaluación de créditos;
 - Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso;
 - Realizar mensualmente el apropiado análisis de las cuentas que se tienen que renovar o no en el sistema;
 - Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas;
 - Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere a referencias crediticias (entre éstas tenemos listas negras, esquelas de clientes fallecidos) y las tendencias políticas y monetarias.

3.7 Principios básicos de política crediticia

Los principios básicos de una política crediticia, dependen básicamente del perfil del Cliente previamente establecido por la Administración sin embargo, se mencionan algunos principios que son de observancia general:

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la Empresa;

- El mercado debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrá;
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.;
- Quizás la parte más difícil en el estudio de créditos es la determinación del límite de crédito. Una empresa puede ser buena para darle un crédito X, sin embargo, sea mala para darle un crédito 2X. En general el monto no es función del riesgo de la empresa, como podría ser la garantía. Es decir, si el cliente posee muchos riesgos no se soluciona disminuyendo el monto del crédito, sino que no otorgando el crédito, o bloqueando el mismo. En un caso menos extremo esto se podría subsanar con garantías que nos dejaría más tranquilo en caso de que fallara la primera fuente de pago. Sin embargo en general el monto no se transa en función de las variables de riesgo. El monto es una función fundamentalmente de capacidad de pago del cliente.

3.8 Análisis de crédito de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa

Todas las empresas emisoras de tarjetas de crédito persiguen un solo objetivo, que es el colocar tarjetas de crédito en el mercado, y su utilidad fluye del porcentaje de interés cobrado a los tarjetahabientes y la comisión cobrada a los establecimientos afiliados.

- **Análisis de crédito**

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes:

Desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. ^(1:04)

“El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio; así mismo, es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.” ^(1:04)

- **Generalidades**

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que ésta sea;
- Todo crédito por fácil, bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo;
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino hacer que disminuya;
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

- **Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito**

En una fase de análisis previo se debe medir y calificar el riesgo, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene el mismo, asignándose límites de riesgos.

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos;

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma empresa como de otras instituciones financieras;
 - La decisión crediticia se la debe tomar con base a antecedentes históricos o presentes;
 - Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas;
 - Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger cuatro o cinco variables de las tantas que se dieron para su elaboración;
 - En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con la deuda de dos a uno esto con el fin de poder cubrir ampliamente la misma.
- **Operatoria del crédito**
 - Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del tarjetahabiente como de la entidad emisora de tarjetas de crédito;
 - Se deberá establecer el calendario de cortes y días de pago;
 - Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren y garanticen el crédito.

- **Aspectos necesarios en el análisis**

- Seriedad;
- Simulación de capacidad de pago;
- Situación patrimonial;
- Garantías

- **Riesgo del crédito**

Desde el punto de vista del crédito

- Adulteración de información;
- Actos ilegales;
- Sobregiros reiterados;
- Solicitudes inusuales o excesivas;
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses;
- Incumplimiento de contratos;
- Riesgo de las garantías.

3.9 Análisis cuantitativo y cualitativo del crédito

El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, etc.) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja).

El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo, este elemento no es suficiente, ya que hay que ver los aspectos cualitativos y cuantitativos.

La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una decisión de crédito tomada exclusivamente con base a antecedentes históricos y presentes, sin contemplar el futuro está mal concedida.

a) Análisis cuantitativo

Cuando se analiza un crédito a una empresa y se realiza un estudio se debe tener presente que la calidad del estudio está en función de la calidad de información con la que se dispuso para ello. Por eso es muy importante la apertura y confianza del Cliente en mostrar y enviar toda la información necesaria para el análisis al igual que a la entrevista que se pudieran recabar durante el análisis.

Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información fácil de obtener.

▪ Consideraciones de importancia

- Se debe considerar las variables macroeconómicas que afectan a un país, tales como políticas tributarias, costo del dinero, política monetaria, inflación, crecimiento económico, pobreza y sub-desarrollo, dependencia de otros países, desarrollo social de un país, huelgas sindicales o problemas sociales, etc.
- Otra de las variables de mucha importancia es el análisis del sector de la empresa o negocio del cliente, variables como vulnerabilidad del sector, desarrollo, FODA, dependencia de otros sectores, estancamiento por diferentes razones, poco incentivo del gobierno, poco interés por parte de inversionistas, fuerte inversión inicial, etc.
- Balance con antigüedad no mayor a 6 meses.
- Los comentarios deben ser de fondo y no de forma, deben permitirnos identificar las causas y dar respuestas sobre el rubro.

▪ FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

- **Razones financieras**

Se usa para evaluar aspectos de rentabilidad, liquidez, apalancamiento y eficiencia. Las razones financieras de general aceptación son de dos clases: aquellas que resumen algunos aspectos de la operación y aquellas que resumen algunos aspectos de la posición financiera, ambas durante un período de tiempo dado.

- **Análisis de razones financieras**

Utiliza la información obtenida de los Estados Financieros y presenta una perspectiva más amplia de la situación financiera de la empresa. Puede, por ejemplo, precisar la rentabilidad de la empresa, su capacidad para cumplir con sus deudas de corto plazo, establecer hasta qué punto la empresa se está financiando con pasivos y si la gerencia está utilizando sus activos en forma eficaz.

- **Situación patrimonial**

Se refiere a la situación del balance de una persona, la cual puede ser un elemento fundamental en la decisión de créditos. A pesar de que un cliente tenga flujos positivos pero un patrimonio negativo o tenga comprometidos sus bienes, no se debe dar crédito; los bienes que conforman su patrimonio funcionan como un respaldo al momento de que ocurra una eventualidad y pueda evitar pérdidas para la empresa emisora de tarjetas de crédito.

- **Segunda fuente de pago**

Debe existir más de una fuente de pago a los créditos otorgados; cuando existe solo una debe ser muy segura, tener un valor bien definido y ser rápidamente convertibles en efectivo.

La fuente de pago secundaria actúa como un seguro, ésta debe ser en lo posible independiente de la primera fuente de pago.

No deben concederse créditos por garantía. Sería una política muy poco sana colocar fondos líquidos y recuperar activos no líquidos. Debe tratarse que todo crédito sea garantizado en proporción mayor a sus riesgos y que la garantía no tenga relación con su flujo, ya que si éste falla seguramente la garantía valdrá poco.

- **Casos especiales**

Para clientes nuevos debe hacerse un análisis más acucioso que a los clientes antiguos, ya que no poseen ninguna historia crediticia; así mismo, se deberá comenzar con otorgamiento de créditos menores y de bajo riesgo que los niveles normales con el fin de ir conociéndolo más a medida que pasa el tiempo.

b) Análisis cualitativo

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de un cliente. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad del cliente, o la eficiencia en su sistema laboral, conocer la honorabilidad y buen récord del cliente son importantes por que de ellos depende la capacidad de pago. Aquí es muy importante analizar las actividades que realiza el cliente.

3.10 Utilización de burós y scoring externos para el análisis crediticio

- **Buró crediticio**

Por lo general toda institución financiera que otorga créditos, utiliza un buró de información crediticia que pueden ser externos o internos. Básicamente el buró indica la historia crediticia de una persona y muestra los comentarios y calificación de las entidades que han otorgado crédito previamente.

- **Scoring**

Una de las técnicas más utilizadas en la valoración del riesgo para asignación de límites de crédito es el Scoring. Este consiste en asignar un puntaje al cliente de acuerdo a ciertas variables que se estudian y analizan por separado para luego compararlas en conjunto con las políticas pre-establecidas por la administración de la empresa. De este modo se determina el comportamiento en función de las variables con mayor potencia predictiva dada su correlación con el resultado, y con el peso de cada una de las variables dentro de cada riesgo considerado, se asigna una puntuación.

Una vez debidamente valoradas y ponderadas estas variables según el modelo de análisis tomado, y efectuadas las oportunas correcciones en coordinación con el departamento de cartera, se fijará el límite de riesgo del cliente que vendrá dado por el máximo quebrando económico que puede ocasionar en la empresa.

- **Parámetros para asignación de crédito**

De acuerdo al puntaje obtenido en el Scoring, a la capacidad de pago y el análisis de las variables cualitativas y cuantitativas del tarjetahabiente, se procede a la asignación del límite de crédito.

Las nuevas tecnologías aplicadas a este campo facilitan enormemente la actividad del Oficial de créditos, permitiendo la automatización de procesos repetitivos y posibilitando la asignación de límites de riesgo por cliente de una forma fiable.

CAPITULO IV

AUDITORÍA INTERNA DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO VISA.

4.1 Auditoría, antecedentes

De acuerdo al *Manual de Auditoría 1*, de James A. Cashin, Paul D. Neuwirth y John F. Levy, “la Auditoría como profesión fue reconocida por primera vez por medio de la Ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862, es así como a partir de ese año la profesión de la auditoría creció, floreciendo en Inglaterra y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1,900”. En 1941 un grupo de auditores integrado por 24 miembros, fundó en Nueva York el Instituto de Auditores Internos, entidad que en la actualidad tiene afiliados en todas las naciones del mundo.

En Guatemala la Auditoría surgió como una necesidad de las administraciones de los años 30 del siglo pasado, para evaluar el trabajo de los Tenedores de Libros, centralizándose en revisar los libros y registros de contabilidad. Posteriormente, en 1937 se fundó la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de donde egresaron profesionales en el área contable.

A principios del año 1994, el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), creó la Comisión de Auditoría Interna, con el propósito de profundizar en esta área, y que los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría cuenten con guías que permitan el desenvolvimiento en el campo de la Auditoría Interna, para desarrollar en forma eficiente su trabajo.

El concepto de Auditoría ha evolucionado en cuatro fases:

- **Primera Fase**

A principios de la revolución industrial, no hay grandes transacciones, la misión del Auditor era buscar si se había cometido fraude en ese negocio, estos negocios eran pequeños. ^(29:01)

- **Segunda Fase**

Las empresas son más grandes, se comienza a separar el capital y la propiedad del negocio, es decir, la Administración. El Auditor, sin dejar de hacer lo que realizaba en la primera fase, tiene una nueva actividad, que es la de verificar y certificar que la información que esos administradores le pasan, sea veraz y confiable. ^(29:01)

- **Tercera Fase**

Aparecen nuevas tecnologías, ordenadores, etc. Las transacciones a lo largo del año son bastante voluminosas. Esto hace que el Auditor tenga que revisar no solo las cuentas, sino también el sistema de control interno de la empresa, este último se toma como base para la revisión de las cuentas. ^(29:01)

Sigue revisando que la información contable refleje la imagen fiel de la empresa conforme a lo acontecido y revise además el control del sistema interno de la empresa.

- **Cuarta Fase**

El auditor ha de indicar, aparte de lo anterior, un informe, evidenciando los hallazgos importantes, recomendaciones y los comentarios de los involucrados. ^(29:01)

4.2 Definición y clasificación de la Auditoría

▪ Definición de Auditoría

Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia. Aplicada a la empresa, es el examen de los estados financieros de una empresa realizado por personal calificado e independiente, de acuerdo con principios de contabilidad, con el fin de esperar una opinión de que tales estados contables muestran lo acontecido en el negocio. Requisito fundamental es la independencia. El auditor no le dice a la empresa cómo tiene que preparar la contabilidad, ésta ha de ser totalmente independiente. ^(29:01)

▪ Clasificación de Auditoría

En función del profesional que la lleva a cabo: ^(29:01)

- Externa;
- Interna;
- Gubernamental.

De acuerdo al tipo de examen a realizar:

- Financiera;
- Administrativa;
- Operativa;
- De cumplimiento o ejecución;
- Fiscal.

En la empresa emisora de tarjetas de crédito se observa la aplicación de varias auditorías durante todo el año fiscal, el cual por regulaciones de la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Administración Tributaria es igual al año calendario; es decir, de enero a diciembre de cada año. A continuación enumeramos los tipos de auditoría que se aplican a las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

- **Auditoría externa**

La auditoría externa es la que practica un Contador Público y Auditor en representación de una firma de Contadores Públicos y Auditores Independientes y tiene por objeto examinar los registros contables, financieros y no financieros con el propósito de dictaminar sobre la razonabilidad de los Estados Financieros proporcionados por la administración de la empresa emisora de tarjetas de crédito. Este dictamen contiene una opinión imparcial y profesional acerca de los resultados obtenidos en la auditoría.

- **Auditoría interna**

El comité de investigaciones del Instituto de Auditorías Internacionales, define la auditoría interna como: "Una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, dedicada al análisis de la contabilidad, de las finanzas y de las demás operaciones como base de un servicio a la dirección". Es un control cuyas funciones son medir y evaluar la efectividad de otros controles. ^(23:01)

En la empresa emisora de tarjetas de crédito, la auditoría interna es una herramienta de gestión que apoya a la alta dirección de la empresa, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economicidad con que se manejan los recursos de la empresa, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, evaluando además la eficiencia de los sistemas administrativos y de control, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización.

4.3 Auditoría Administrativa

Antecedentes

Con el propósito de ubicar cómo se ha ido enriqueciendo a través del tiempo, es conveniente revisar las contribuciones de los autores que han incidido de manera más significativa a lo largo de la historia de la administración. ^(3:05)

En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó *Auditoría Administrativa*, la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." ^(3:05)

Más adelante, en 1953, George R. Terry, en *Principios de Administración*, señala que "la confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa." ^(3:05)

Dos años después, en 1955, Harold Koontz y Ciryll O'Donnell, también en sus *Principios de Administración*, proponen a la auto – auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos." ^(3:05)

El interés por esta técnica llevan en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar *El Análisis Factorial*, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para mejorarla" a través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización. ^(3:05)

Transcurrido un año, en 1959, ocurren dos hechos relevantes que contribuyen a la evolución de la auditoría administrativa: 1) Víctor Lazzaro publica su libro de *Sistemas y Procedimientos*, en el cual presenta la contribución de William P. Leonard con el nombre de *Auditoría Administrativa* y, 2) The American Institute of Management, en el *Manual of Excellence Managements* integra un método para auditar empresas con y sin fines de lucro, tomando en cuenta su función, estructura, crecimiento, políticas financieras, eficiencia operativa y evaluación administrativa. ^(3:05)

A finales de 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro *Auditoría Administrativa*, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Asimismo, precisa las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades. ^(3:05)

Poco después, en 1984, Robert J. Thierauf presenta *Auditoría Administrativa con Cuestionarios de Trabajo*, trabajo que introduce a la auditoría administrativa y a la forma de aplicarla sobre una base de preguntas para evaluar las áreas funcionales, ambiente de trabajo y sistemas de información. ^(3:05)

Al iniciarse la década de los noventa, algunos organismos internacionales se dieron a la tarea de preparar y difundir normas, lineamientos, programas y marcos de actuación para las instituciones, trabajo que, en su situación actual, continúa ampliando y enriqueciendo. ^(3:05)

Definiciones

Podemos definir a la *Auditoría Administrativa* como:

- el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora; ^(3:06)
- Según Williams P. Leonard, la auditoría administrativa se define como: "un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales"; ^(3:07)
- Mientras que Fernández Arena J. A. sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución. ^(3:07)

El aspecto distintivo de estos diversos usos del término, es que cada caso de auditoría se lleva a cabo según el sentido que tiene esta auditoría para la Dirección Superior.

4.4 Importancia de la auditoría interna

La auditoría interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito es importante porque evalúa en forma permanente, el funcionamiento de los controles internos establecidos por la administración y recomienda las medidas que signifiquen mejorar su efectividad. Lo anterior, puede derivar en una evaluación general del sistema de control interno y/o de áreas específicas, e incluso, de aspectos constitutivos del control, como la organización, los procedimientos, los métodos, los sistemas de información y el personal.

4.5 Objetivos que persigue la auditoría interna

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

- De control, destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y lograr evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos;
- De productividad, encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización;
- De organización, determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo;
- De servicio, representan la forma en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes;
- De calidad, disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos;
- De cambio, la transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización;
- De aprendizaje, permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora;
- De toma de decisiones, permiten tomar decisiones de acuerdo a los resultados, convirtiéndola en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

En la empresa emisora de tarjetas de crédito se pueden enumerar los siguientes objetivos, como los más importantes:

- Apoyar a la alta Dirección de la Empresa, en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión, la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas que se señalen;
- Comprobar que el manejo de los recursos humanos, materiales y/o financieros, se ejecute en términos eficientes, eficaces y económicos, así como, que las metas y objetivos de la organización se cumplan con efectividad;
- Promover la existencia y funcionamiento de controles internos contables y administrativos que permitan la protección de los recursos y bienes de la empresa y que permita contar con información contable, suficiente, pertinente y oportuna;
- Examinar el grado de cumplimiento de los objetivos y políticas, así como, las metas de corto, mediano y largo plazo, señalados por la Administración;
- Promover la adopción de instrumentos de autocontrol (metas, indicadores, etc.), en las unidades operativas de la organización de la entidad;
- Establecer el grado de implementación de las medidas preventivas y/o correctivas provenientes de las evaluaciones realizadas (auditorías anteriores);
- Analizar la percepción externa (público, etc.) mediante un estudio y seguimiento de quejas o denuncias que incidan en el funcionamiento de la entidad, sobre aspectos que se espera que la entidad deba realizar.

4.6 Factores a revisar y funciones de la auditoría interna

Factores a Revisar

- Planes y objetivos. Examinar y discutir con la Dirección el estado actual de los planes y objetivos.
- Estructura orgánica. Estudiar la estructura de la organización en el área que se valora. Comparar la estructura presente con la que aparece en la gráfica de organización de la empresa, si es que la hay. Asegurarse de si se concede o no una plena estimación a los principios de una buena organización, funcionamiento y departamentalización.
- Políticas y prácticas. Hacer un estudio para determinar qué acción, en el caso de requerirse, debe ser emprendida para mejorar la eficacia de políticas y prácticas. Determinar si la compañía se preocupa de cumplir con los reglamentos locales, estatales y federales.
- Sistemas y procedimientos. Estudiar los sistemas y procedimientos para verificar si presentan deficiencias o irregularidades en sus elementos sujetos a examen e idear métodos para lograr mejorías.
- Métodos de control. Determinar si los métodos de control son adecuados y eficaces.
- Formas de operación. Evaluar las operaciones con el objeto de precisar qué aspectos necesitan de un mejor control, comunicación, coordinación, a efecto de lograr mejores resultados.
- Recursos materiales y humanos. Estudiar las necesidades generales de personal y su aplicación al trabajo en el área sujeta a evaluación. Determinar si podrían llevarse a cabo mejorías en la disposición del equipo para una mejor o más amplia utilidad del mismo.

Funciones de la auditoría interna

Las funciones de la auditoría interna deben quedar enmarcadas dentro de la organización de una empresa en una unidad que, por su situación jerárquica le permita la consecución de sus fines.

El nivel donde deberá quedar la unidad departamental de auditoría interna reunirá las características:

- Jerarquía suficiente para poder inmiscuirse en cualquier unidad administrativa de la empresa;
- Que el tipo de funciones de dicha unidad esté relacionado con la dirección, control y coordinación;
- Que tenga suficiente autoridad sobre los demás departamentos.

Funciones a desarrollar

- investigación constante de planes y objetivos
- estudio de las políticas y sus prácticas
- revisión constante de la estructura orgánica
- estudio constante de las operaciones de la empresa
- analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales
- revisión del equilibrio de las cargas de trabajo
- revisión constante de los métodos de control

4.7 Resultados de la auditoría interna

El propósito de la auditoría interna es proporcionar un medio de control interno y determinar la efectividad de otros controles; consecuentemente, puede considerarse como un control nuestro sobre las demás formas de control.

Son muchos los resultados que se obtienen de un proyecto de auditoría interna efectivo, pero son tres los que sobresalen:

- permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas;
- hace recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, etc.;
- suministra un medio de proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario, un medio para facilitar la descentralización de las operaciones.

El éxito de la auditoría interna depende no sólo de la actitud de la dirección superior, sino también del grado de aceptación acordado al equipo de trabajo de auditoría por los niveles medio y bajo de la empresa.

4.8 Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna

- **Guías de Auditoría Interna**

La Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, define a las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna como “directrices que orientan al Auditor Interno para realizar su trabajo con independencia y objetividad; asimismo, establecen la responsabilidad que tiene el Departamento de Auditoría Interna dentro de una organización.”

Actualmente el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores a través de su Comisión de Auditoría Interna ha emitido 15 guías de auditoría interna las cuales se detallan a continuación:

- Guía No. 1 Conceptos Básicos de Auditoría Interna
- Guía No. 2 Guías para la práctica Profesional de la Auditoría Interna
- Guía No. 3 Metodología de la Auditoría Interna
- Guía No. 4 Función de Compras
- Guía No. 5 Inventarios
- Guía No. 6 Ventas y Otros Ingreso
- Guía No. 7 Créditos y Cuentas por Cobrar
- Guía No. 8 Tesorería
- Guía No. 9 Cuentas por Pagar
- Guía No. 10 Nóminas y Planillas
- Guía No. 11 Propiedad Planta y Equipo
- Guía No. 12 Depreciaciones
- Guía No. 13 Préstamos Bancarios
- Guía No. 14 Administración del Departamento de Auditoría Interna
- Guía No. 15 Informe de Auditoría Interna

Específicamente la empresa emisora de tarjetas de crédito, objeto de estudio, utiliza cada una de las guías anteriormente detalladas; sin embargo, en nuestro trabajo realizado tanto el teórico como el práctico de Auditoría Interna a la cartera de clientes de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa se utilizaron las guías: No. 1 Conceptos Básicos de Auditoría Interna; No. 2 Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna; No. 3 Metodología de la Auditoría Interna; No. 7 Créditos y Cuentas por Cobrar; No. 14 Administración del Departamento de Auditoría Interna y No. 15 Informe de Auditoría Interna.

- **Guías Corporativas o personalizadas por la organización**

Además de utilizar las Guías de Auditoría Interna emitidas por el IGCPA, las empresas emisoras de tarjetas de crédito utilizan guías propias que aseguran la uniformidad de la corporación a la que pertenecen. Estas guías corporativas dan un toque más particular para examinar los diferentes rubros que conforman la compleja operatoria de las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

- **Normas y Guías de Auditoría Interna (SIAS)**

Las actividades de Auditoría Interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura y por personas adentro o fuera de la organización. Estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente. Sin embargo, el cumplimiento de las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores. ^(21:01)

En una empresa emisora de tarjetas de crédito, algunos de los principales propósitos de las SIAS son los siguientes:

- Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna como debería ser;
- Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor agregado;
- Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna;
- Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Para llevar a cabo los propósitos anteriormente descritos la Auditoría Interna debe aplicar en la empresa objeto de estudio las siguientes Normas Internacionales de Auditoría Interna:

- No. 1 Control, conceptos y responsabilidades (300)
- No. 2 Resultados (430)
- No. 3 Disuasión, detección, investigación y divulgación del fraude (280)
- No. 4 Garantía de Calidad (560)
- No. 5 Relación interventores internos con interventores externos (550)
- No. 6 Intervención Workpapers (420)
- No. 7 Comunicación con Junta Directiva (110, 550)
- No. 8 Procedimientos revisiones analíticas (420)
- No. 9 Gravamen de riesgo (520)
- No. 10 Evaluando los objetivos (350)
- No. 11 Declaración Omnibus 1992 (300, 420 y 430)
- No. 12 Planeación de la asignación de la Intervención (410)
- No. 13 Carta recordativa de los resultados (440)
- No. 14 Glosario

Nuestra empresa objeto de estudio, por pertenecer a un grupo financiero con operaciones en Miami, Ecuador, Republica Dominicana y Centro América utiliza no solo las Guías locales de Auditoría Interna sino también las Normas Internacionales de Auditoría Interna. En este trabajo, específicamente la Auditoría Interna a la cartera de clientes de una empresa emisora de tarjetas de crédito Visa se utilizó grandemente la norma No. 9 Gravamen de riesgo.

Las normas, guías y procedimientos son necesarios para la realización de una auditoría interna, ya sea ésta administrativa, fiscal, financiera, operacional, etc. En la empresa emisora de tarjetas de crédito se realizan este tipo de auditorías, lo cual permite que el Contador Público y Auditor utilice los principios, normas, procedimientos y guías para realizar su trabajo, esto no sólo garantizará la calidad y eficacia del trabajo desempeñado sino también lo obligan a llevar a la práctica los siguientes puntos importantes que se describen a continuación:

- Planificación de las auditorías internas a realizar, sin perder de vista el nivel de flexibilidad que pueda darse al trabajo y teniendo en cuenta la posibilidad de que pudieran existir errores o irregularidades con un efecto significativo para la empresa.
- Formación y capacidad profesional, en un medio tan nuevo como lo conforman las empresa emisora de tarjetas de crédito el Auditor Interno debe llevar a cabo una actualización permanente de sus conocimientos, tanto en el aspecto técnico como en cuanto a sus conocimientos generales de la profesión.
- Independencia, supone una actitud mental que permite al Auditor actuar con libertad respecto a su juicio profesional.
- Integridad, debe entenderse como la rectitud intachable en el ejercicio profesional, que le obliga en el ejercicio de su profesión, a ser honesto y sincero en la realización de su trabajo y la emisión de su informe. En consecuencia, todas y cada una de las funciones que ha de realizar han de estar presididas por una honradez profesional irreprochable, y especialmente con objetividad y diligencia al cumplir con sus deberes u obligaciones.
- Objetividad, implica el mantenimiento de una actitud imparcial. Debe ser justo y no permitir ningún tipo de influencia o prejuicio.
- Diligencia profesional, la impone a cada Auditor Interno, la responsabilidad del cumplimiento de las normas en la ejecución del trabajo y en la emisión del informe.

- Responsabilidad, el Auditor Interno es responsable del cumplimiento de las normas de auditoría establecidas, y a su vez responsable del cumplimiento de las mismas por parte de los profesionales de su equipo de trabajo. Es responsable de su informe y debe realizar su trabajo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, cuando sean requeridas o si son de carácter obligatorio en el país donde realiza la evaluación.
- Confidencialidad, la Auditoría Interna tiene acceso a toda la información de la empresa, lo cual obliga al Auditor Interno a mantenerse absolutamente discreto en el uso de la información que conozca en el desempeño de su trabajo, sin perjuicio de su responsabilidad en el caso de transgredir la confidencialidad de la información en términos legales. El deber de confidencialidad perdura, aún después de que haya dejado de prestar sus servicios a la empresa emisora de tarjetas de crédito.
- Responsabilidad al momento de expresar su opinión; el Auditor Interno será especialmente cuidadoso al expresar sólo opiniones, debidamente respaldadas, con toda la evidencia posible de obtener. En sus informes deberá exponer todos los hechos importantes conocidos por él, los que de no ser revelados podrían distorsionar los resultados o las conclusiones implícitas de su trabajo o lindar en la ilegalidad.

En conclusión, el personal de Auditoría Interna, debe regirse estrictamente por las disposiciones de estas guías, normas y las internas de la empresa emisora de tarjetas de crédito. En la práctica de la profesión debe ser cuidadoso de la obligación de mantener los más altos estándares y niveles de competencia, honestidad y dignidad.

4.9 Papeles de trabajo

▪ Definición

Documentos preparados por un auditor que le permiten tener informaciones y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión. ^(27:01)

▪ Confidencialidad

Los papeles de trabajo son propiedad de los auditores internos y deberán ser manejados cuidadosamente en todo tiempo, ya sea fuera o dentro de la oficina. Para el desarrollo satisfactorio de la auditoría, el Auditor tendrá acceso pleno a toda la información concerniente a las operaciones del área sujeta a examen. Mucha de esta información es confidencial, por lo que se deberá mantener el secreto profesional que las normas de auditoría le exigen.

▪ Finalidad

Los papeles de trabajo del auditor interno en una empresa emisora de tarjetas de crédito servirán para:

- Demostrar el trabajo realizado por el Auditor;
- Auxiliar en la planificación y desarrollo de las auditorías posteriores;
- Apoyar en la supervisión del trabajo;
- Registrar la evidencia de la auditoría, para sustentar el informe respectivo.

En una empresa emisora de tarjetas de crédito los papeles de trabajo sirven para soportar los dos tipos de pruebas que se realizan al momento de llevar a cabo una auditoría interna, las cuales son:

- **Pruebas sustantivas**

El objetivo de las pruebas sustantivas se refiere a verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

- **Pruebas de cumplimiento**

Tienen por objeto obtener evidencia de que los procedimientos de control interno en los que el auditor basa su confianza, están siendo aplicados. Por medio de las pruebas de cumplimiento se averigua si existe control o no, trabaja con eficacia o no, trabaja con continuidad o sólo cuando es vigilado.

- **Informe**

Al finalizar cualquiera de estas dos pruebas de auditoría es importante recordar que el auditor interno, al terminar su trabajo, debe rendir un informe y entregarlo a la Gerencia de la empresa emisora de tarjetas de crédito, para su evaluación y toma de decisiones, en las áreas que posean mayor debilidad administrativa. El Auditor Interno debe tener el máximo cuidado en el trabajo que realiza y en la elaboración de su informe y conclusiones; su opinión debe estar presentada con total imparcialidad y en forma objetiva y con evidencias claras y concretas. Debe tener presente que tiene total responsabilidad por lo indicado en su informe, por lo que es necesario que cuente con todas las pruebas concernientes a los casos observados.

4.10 Control interno y su evolución

- **Control (concepto)**

Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. Permite mantener a la organización o sistema en buen camino. ^(38:01)

- **Control interno**

Significa todas las políticas, procedimientos, métodos y medidas adoptadas por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende: ^(38:01)

- **División del control interno**

En una empresa emisora de tarjetas de crédito los controles internos se dividen en:

- Controles internos contables;
- Controles internos administrativos.

- **Control interno contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la confiabilidad de los registros contables.

- **Control interno administrativo**

El plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo.

- **Objetivos del control interno**

En una empresa emisora de tarjetas de crédito los objetivos del control interno se pueden resumir de la siguiente forma:

- Proteger los recursos de la organización buscando una adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control contable);
- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control administrativo);
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control administrativo);
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control administrativo);
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión (control contable);
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control administrativo);
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación de los cuales hace parte la Auditoría Interna (control administrativo);

- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control administrativo).

4.11 Examen COSO, un nuevo enfoque de Auditoría Interna

En control interno lo último que existe es el informe COSO. Ha sido hecho no solo para guiar a los Gerentes Senior, a los Directorios y a los Comités de Auditoría que desean mejorar su comprensión acerca del control interno y de su efectividad, sino para uso de los Consejos de Administración de las empresas privadas. ^(6:01)

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), una iniciativa del sector privado establecida en 1985 por cinco asociaciones profesionales contables y financieras, está compuesto por integrantes de la “American Accounting Association”, “American Institute of Certified Public Accountants”, el “Financial Executives Institute”, el “Institute of Internal Auditors” y el “Institute of Management Accountants”. Agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países. El objetivo de COSO es mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno. ^(6:01)

- **Marco integrado de control interno**

El control interno, según COSO consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- Ambiente de control;
- Evaluación de riesgos;
- Actividades de control;
- Información y comunicación;
- Supervisión y seguimiento del sistema de control. ^(5:10)

Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes de la empresa emisora de tarjetas de crédito. No consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros.

A continuación definiremos cada uno de los componentes que conforman el control interno, según COSO, en una empresa emisora de tarjetas de crédito:

- **Ambiente de control**

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes. Es importante en la empresa emisora de tarjetas de crédito debido a que en el pasado se consideraba que el control interno era un tema reservado para los Contadores y Controlers (Auditor Interno, Oficial de cumplimiento y/o Gerente Financiero). Actualmente, control significa mucho más que control financiero. Los directorios y comités de auditoría eficaces deben confirmar que existe un ambiente de control apropiado y deben controlar que ese ambiente cumpla con los objetivos propuestos.

- **Evaluación de riesgos**

El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. En la empresa emisora de tarjetas de crédito la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

- **Actividades de control**

Las actividades de control de una empresa emisora de tarjetas de crédito son aquellas que realiza la Gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. Ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento. También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma "correcta" de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

- **Información y comunicación**

Es obvio que para poder controlar una empresa emisora de tarjetas de crédito y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. En una empresa emisora de tarjetas de crédito, donde todo el personal esta comprometido a servir a la organización, debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Asimismo, debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores, así como a entidades externas.

- **Supervisión y seguimiento del sistema de control**

En un medio tan nuevo y cambiante como lo conforman las empresas emisoras de tarjeta de crédito, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la Gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas.

4.12 COSO define el control interno y transforma la función de Auditoría Interna

COSO define el control interno como un proceso realizado por el Directorio, la Gerencia y el personal de una entidad diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

(5:09)

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno es un proceso, es el medio para llegar a un fin, no el fin en sí mismo. El control interno es realizado por personas. No es solamente un manual de políticas y formularios, sino que hay personas que actúan en cada uno de los niveles de la organización. Se supone que el control interno proporciona solamente seguridad razonable y no absoluta a la Gerencia y al Directorio de la entidad. (6:05)

De acuerdo a la definición anterior todas las personas de una empresa emisora de tarjetas de crédito son responsables del control interno.

Auditoría Interna según COSO

Es una actividad independiente, objetiva y de consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. (25:5)

Bajo esta definición, la auditoría según COSO ayuda a la empresa emisora de tarjetas de crédito al cumplimiento de sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de control, administración de riesgos y administración corporativa.

4.13 Enfoque ISO del funcionamiento de Auditoría Interna.

- **¿Que es ISO?**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización de 130 países, uno por cada país. Esta organización emite estándares que utilizados consistentemente deben asegurar que materiales, productos, procesos y servicios sirvan para su propósito; esto quiere decir que ISO es una serie de estándares internacionales de administración de calidad y aseguramiento de calidad. (4:18)

- **¿Desde cuándo?**

En 1946, en Londres, delegados de 25 países deciden crear una organización sobre estándares internacionales. ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas en el mundo con el fin de facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. ^(4:18)

- **¿De donde proviene el nombre ISO?**

ISO es la abreviación de International Standardization Organization, sin embargo proviene del griego "isos", que significa "igual", el cual es la raíz del prefijo "iso". Desde "igual" a "estándar" es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir "ISO" como nombre de la Organización. ^(4:18) De acuerdo a la definición y la procedencia del nombre es importante indicar que todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

En una empresa emisora de tarjetas de crédito, en donde el 90% del trabajo de su personal está enfocado a la atención y el servicio al cliente, es importante conocer los estándares internacionales no sólo para garantizar la mayor satisfacción de los clientes, sino para eliminar sistemas administrativos deficientes, utilizar mejor el recurso humano, mejorar el uso de herramientas y actualizar los estándares nacionales.

- **¿Cuál es su efecto con el funcionamiento de Auditoría Interna?**

Auditoría Interna es una actividad que ayuda en el mantenimiento de la calidad, además es una actividad que puede estar sujeta a ser certificada. También aporta recursos que ayudan en el proceso de certificación de otras áreas. ^(4:19)

CAPITULO V
CASO PRACTICO
FUNCION DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA VERIFICACION DE LA
CARTERA DE CLIENTES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE
CREDITO, VISA

5.1 Planteamiento del problema (antecedentes)

Visacredit

Es parte de un grupo de instituciones financieras con operaciones a nivel regional (Centro América, Ecuador, República Dominicana y Miami). Es una institución que brinda servicios financieros corporativos, personales o de consumo a nivel regional.

En cada uno de los países centroamericanos se cuenta con presencia de entidades que se enfocan en la satisfacción de los requerimientos financieros individuales y/o corporativos que buscan obtener un servicio personalizado. En Guatemala, actualmente se presta servicios a través de la tarjeta de crédito Visacredit, la cual busca ser líder en el mercado de tarjetas exclusivas.

La tarjeta de crédito Visacredit

Es un producto que ha sido desarrollado con el objetivo de brindarle medios de pago y facilidades de consumo a quienes la utilizan. Por ser Visa tiene garantizada su aceptación en una amplia gama de establecimientos tanto a nivel local como internacional. El producto cuenta con una línea de crédito revolvente que se ajusta a las necesidades financieras de nuestros clientes.

El mercado

El 42% de los residentes de la ciudad de Guatemala, entre 20 y 60 años de edad, poseen alguna tarjeta de crédito.

El mercado de tarjetas de crédito está formado principalmente por tarjetas Visa, teniendo un 52% de participación. Existen 16 emisores de tarjetas Visa, siendo las marcas líderes Credomatic, Acceso, BiCrédit y Banco Uno. Estas empresas han comercializado sus tarjetas en forma masiva, teniendo una mayor participación en los niveles socio – económicos, medios-bajos y bajos.

Mercado de tarjetas exclusivas

En el nivel socio – económico medio-alto y alto, la participación de tarjetas de crédito entre personas de 20 y 60 años de edad en la ciudad de Guatemala, llega al 80%. En promedio, estas personas poseen aproximadamente tres tarjetas de crédito.

En este segmento, las características principales que debe poseer una tarjeta de crédito son: aceptación, servicio (atención, estados de cuenta puntuales, comodidad de pago, rapidez en transacciones, etc.) y límite de crédito adecuado.

La competencia está formada principalmente por American Express, Pacific Industrial Bank y las tarjetas doradas del resto de emisores.

Perfil del usuario

Los prospectos que pueden convertirse en Cliente de la empresa se pueden catalogar de acuerdo a las siguientes características:

- Viajan con frecuencia;
- Poseen un alto poder de compra;
- Emprendedores, con buen gusto y que aprecian la seguridad;
- Son exigentes, su tiempo les es muy valioso;
- Son honorables y cuidan mucho su imagen.

5.2 Función de Auditoría Interna en una empresa emisora de Tarjetas de Crédito, Visa

La Auditoría Interna puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales. ⁽²⁸⁾

Aún y cuando los auditores internos trabajan directamente en las instalaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito, es importante indicar que su trabajo es independiente al examinar y dictaminar las áreas de trabajo; es por ello que la administración delega muchas de las actividades de supervisión en este departamento, utilizando la información suministrada por medio de reportes, para la toma de decisiones. La Auditoría Interna, independientemente de ser ella misma parte integrante del sistema total de control superior, es la principal herramienta para la revisión y evaluación de los resultados logrados.

Cumple con una doble misión: primero, como parte integrante del control superior; es decir, un medio para obtener y mantener el control; segundo, como medio principal para la medición y evaluación de resultados.

Funciones en la empresa emisora de tarjetas de crédito

- Investigación constante de planes y objetivos de la empresa.
- Estudio de las políticas, procedimientos, normas, reglas, metas instituidas así como las demás medidas de control interno, se están cumpliendo a cabalidad para el buen funcionamiento de la empresa. De lo contrario deberá investigar y realizar un informe que indique las áreas donde existe problema, enumerando las medidas de control que no se cumplen, así como las correspondientes sugerencias que puedan mejorarlas.

- Analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales.
- Revisión del equilibrio de las cargas de trabajo.
- Estudio constante de las operaciones de la empresa, para poder brindar una opinión, indicando si se adaptan a las necesidades de la misma o si necesitan ser cambiadas, para mejorar resultados.
- Revisión constante de los métodos de control.

Factores que se revisan en una empresa emisora de tarjetas de crédito

Planes y objetivos

- Examinar y discutir con la Gerencia sobre el estado actual de los planes y objetivos.

Organización

- Estudiar la estructura de la organización en el área que se analiza.
- Comparar la estructura presente con la que aparece en la gráfica de organización de la empresa (si existe).

Políticas y prácticas

- Hacer un estudio para verificar qué acción, en el caso de requerirse, debe ser emprendida para mejorar la eficacia de políticas y prácticas.

Reglamentos

- Determinar si la compañía se preocupa de cumplir con los reglamentos locales, estatales y federales.

Personal

- Estudiar las necesidades generales de personal y su aplicación al trabajo en el área sujeta a evaluación.

Sistemas y procedimientos

- Estudiar los sistemas y procedimientos para verificar si presentan deficiencias o irregularidades en sus elementos sujetos a examen e idear métodos para lograr mejorías.

Controles

- Determinar si los métodos de control son adecuados y eficaces.

Operaciones

- Evaluar las operaciones con objeto de precisar qué aspectos necesitan de un mejor control, comunicación y coordinación.

Equipo físico y su disposición

- Determinar si podrían llevarse a cabo mejoras en la disposición del equipo para una mejor o más amplia utilidad del mismo.

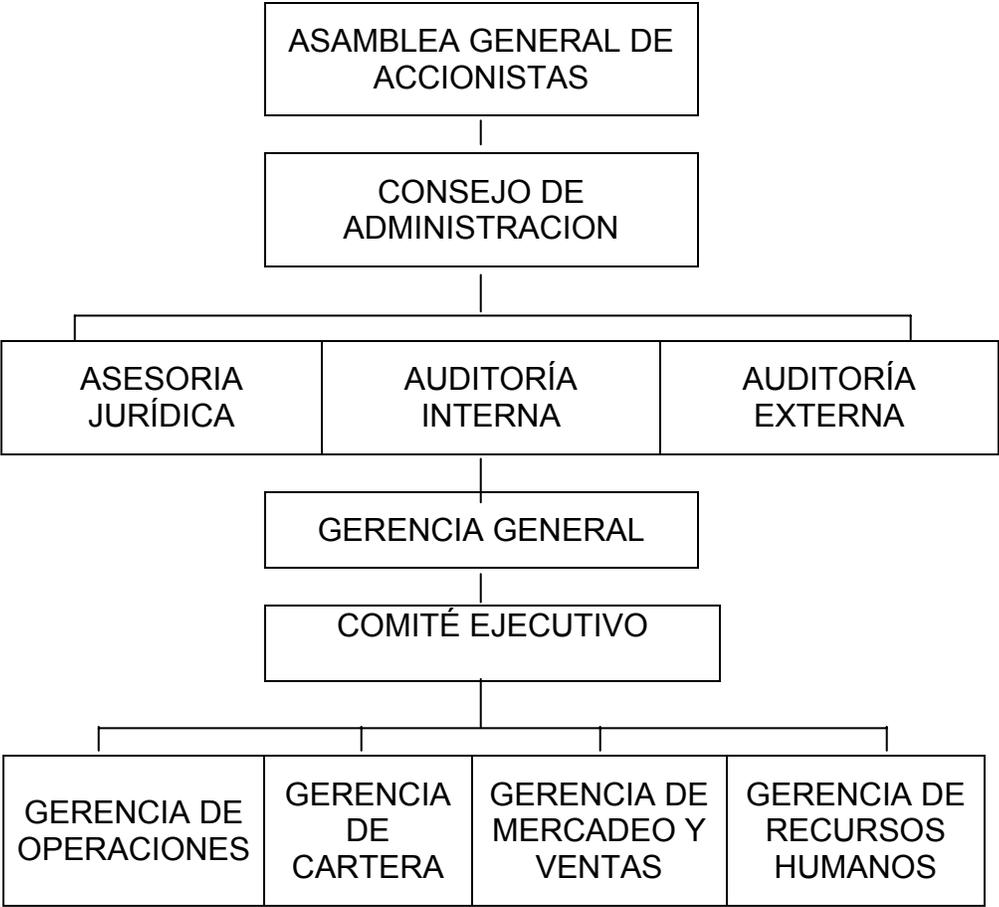
Informe

- Preparar un informe de las deficiencias encontradas y consignar en él las recomendaciones convenientes.

5.2.1 Ubicación de la Auditoría Interna en la Organización de una empresa emisora de tarjetas de crédito.

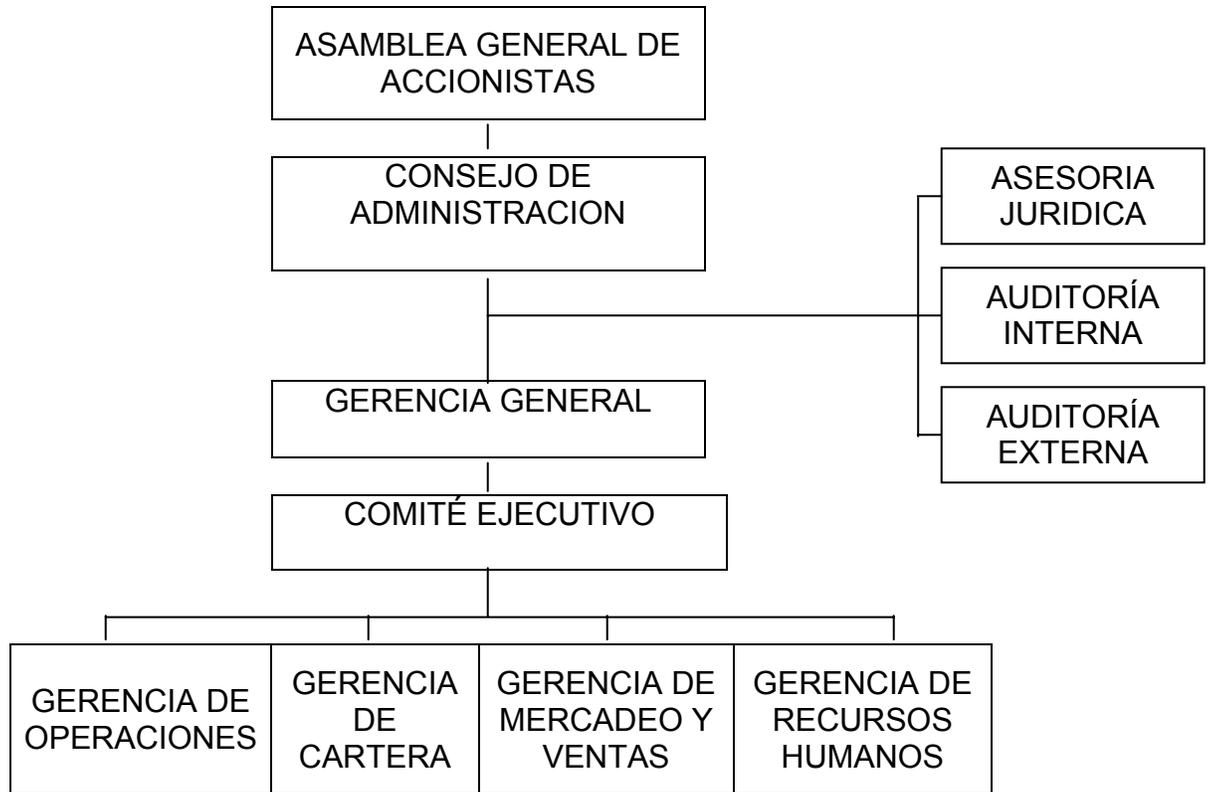
La ubicación de Auditoría Interna en la organización objeto de estudio está bien definida, mediante una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad por parte de la administración de la empresa. La finalidad de ésta es la evaluación de las operaciones contables y la de prestación de servicios a la administración. Concluyendo, se puede afirmar que la ubicación de la Auditoría Interna dentro de la organización de la empresa objeto de análisis se ubica como asesor directo de la Gerencia General, está en una posición que se le otorga por la función que realiza.

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO, OBJETO DE ESTUDIO:



En el organigrama actual de la empresa emisora de tarjetas de crédito la Auditoría Interna esta ubicada sobre la Gerencia General y bajo la línea jerárquica de mando del Consejo de Administración, esto con la finalidad de que los demás departamentos puedan visualizar que Auditoría Interna no depende de la Gerencia General y puede realizar las pruebas que considere necesarias aún sin la autorización de esta última.

ORGANIGRAMA SUGERIDO DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO, OBJETO DE ESTUDIO:



Para que la función de la Auditoría Interna sea efectiva debe contar con el apoyo continuo de la Administración, esto con el objetivo principal de que las recomendaciones derivadas de sus evaluaciones se acaten por los diferentes departamentos o secciones a los cuales se les practicó auditoría.

5.2.2 Organización del Departamento de Auditoría Interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

En la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa, objeto de estudio, derivado de su crecimiento en cuanto al volumen de operaciones y controles, origina la necesidad de implantar mecanismos de fiscalización, supervisión y asesoramiento con el objeto de tener herramientas que coadyuven al crecimiento de la misma. Resultado de lo anterior, el departamento de Auditoría Interna, se compone de la siguiente forma:

- a) Oficial de Cumplimiento o Auditor Interno;
- b) Auditor Senior ó Líder de Grupo;
- c) Auditores Asistentes;
- d) Manual de Auditoría.

Oficial de Cumplimiento ó Auditor Interno

Es la persona que tiene la responsabilidad propiamente dicha de la auditoría interna y esta encargado de elaborar el "plan de auditoría", y de autorizar los procedimientos y programas de revisión.

El Auditor Interno actúa con bastante independencia dentro del organismo y tiene facultad para consultar con la mayor amplitud, todos los elementos de información que considere necesario para el desarrollo de su función.

Es el auditor quien verifica si los informes están de acuerdo con la realidad y fiscaliza para la dirección el desarrollo de las actividades desempeñadas por todo el personal de la empresa, verificando si está en acuerdo con las normas dictadas por la administración.

Auditor Senior ó Líder de Grupo

Este tiene la responsabilidad de ayudar al Oficial de Cumplimiento en la recopilación de información y cuando se trata de áreas no muy críticas puede coordinar actividades y llevar a cabo por sí mismo la auditoría completa.

Auditor Asistente

Al encargado de este puesto generalmente se le asignan trabajos de rutinas; en la práctica, a esta persona se le guía y supervisa en el desarrollo de su trabajo.

Es indispensable hacer mención que el número de empleados del departamento de Auditoría Interna estará determinado por el programa anual de trabajo, elaborado al inicio de año, debido a que éste es elaborado de acuerdo al volumen de las operaciones de la empresa. Para ejecutar en una forma adecuada el programa de trabajo de Auditoría Interna, el auditor interno debe contar con un cuerpo de auditores adecuado no sólo en número sino en capacidad y experiencia en el campo de la auditoría.

Manual de Auditoría

Por formar parte de un grupo financiero ubicado en varios países, es necesario la creación e implementación de un Manual de Auditoría Interna estándar para la región. El Manual de Auditoría Interna llamado MARPA (Manual regional para Auditoría); contiene directrices básicas que regulan el funcionamiento del Departamento, es una herramienta que permite facilitar la práctica de la Auditoría Interna, en sus diferentes fases: Planeación, Ejecución e Informe. Para cada fase, se presentan los aspectos más importantes que debe considerar el auditor a efecto de cumplir con los objetivos del examen. Es importante mencionar que este manual ha sido elaborado considerando las diferentes normativas existentes para la práctica de la auditoría interna (SIAS y Guías locales de Auditoría Interna), con la finalidad de dotar a los auditores de un instrumento técnico que describa los procesos para el desarrollo de su trabajo, conlleva además el propósito de estandarizar criterios entre el personal. Además, este manual es flexible y susceptible de ser mejorado, por consiguiente, no pretende sustituir el juicio profesional y experiencia de los auditores.

El Manual se ha ordenado en tres capítulos: en el primero se establece un marco de referencia de la importancia de la Auditoría Interna para la empresa emisora de tarjetas de crédito; en el segundo se expone el proceso para desarrollar las actividades de la Auditoría Interna en la empresa; y en el tercero, se establece la necesidad de la presentación de un informe así como una revisión periódica al Manual.

En apéndices se han incluido conceptos básicos sobre control interno, así como las Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna. Finalmente en anexos se indican los formatos más utilizados en Auditoría Interna quedando el manual de la siguiente forma:

**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
MARPA (MANUAL REGIONAL PARA AUDITORÍA)**

CONTENIDO

CAPITULO I

MARCO TEORICO CONCEPTUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. Objetivo del manual
2. Conceptos de Auditoría Interna
3. Objetivos del Departamento de Auditoría Interna
4. Ubicación y Organización del Departamento de Auditoría Interna
5. Funciones y Responsabilidades de Auditoría Interna

CAPITULO II

EL PROCESO PARA DESARROLLAR LA AUDITORÍA INTERNA

1. PLANIFICACIÓN
 - 1.1 Bases de la Planificación
 - 1.2 Información necesaria
 - 1.3 Elementos de Planeación
 - 1.4 Administración del trabajo
 - 1.5 Determinación de la materialidad y el riesgo de la Auditoría

- 1.6 Naturaleza, Alcance y Oportunidad de los procedimientos de Auditoría
2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
 - 2.1. Procedimientos Generales de la ejecución
 - 2.2. Elementos a considerar en la ejecución de la Auditoría
 - 2.3. Métodos para obtener información
 - 2.4. Programas de Auditoría
 - 2.5. Papeles de trabajo (manejo y archivo)
 - 2.6. Hallazgos de Auditoría
 - 2.7. Control y supervisión de la Auditoría
3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y SEGUIMIENTO
 - 3.1. Procedimientos generales de la fase de comunicación de resultados
 - 3.2. Comunicación de resultados
 - 3.3. Presentación de informes
 - 3.4. Seguimiento de recomendación

CAPITULO III

DISPOSICIONES FINALES

1. Revisiones Periódicas al Manual
2. Observaciones sobre la efectividad o debilidades del Manual

APENDICES

1. Resumen de las Normas Internacionales de Auditoría Interna (SIAS)
2. Resumen de las Guías o Normas locales de Auditoría Interna (IGCPA)
3. Aspectos Básicos sobre Control Interno

4. Formatos Estándar o más utilizados por el Departamento de Auditoría Interna.

5.2.3 Responsabilidad de Auditoría Interna en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

El propósito de la Auditoría Interna es proporcionar un medio de control interno y determinar la efectividad de otros controles; consecuentemente, la auditoría interna puede considerarse como un control sobre las demás formas de control. Son muchas las responsabilidades que posee una Auditoría Interna, pero en la empresa objeto de estudio, son tres los que sobresalen.

- a) Permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas;
- b) Hacer recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, etc.;
- c) Suministrar un medio de proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario, un medio para facilitar la descentralización de las operaciones.

El éxito de la Auditoría interna depende no solo de la actitud de la Gerencia General, sino también del grado de aceptación acordado al equipo de trabajo de auditoría por los niveles medio y bajo de la empresa.

Nuevo Plan Estratégico de Auditoría Interna

Debido al constante crecimiento de la empresa emisora de tarjetas de crédito Visa, objeto de estudio, es necesario que la Auditoría Interna adopte un nuevo plan estratégico, que sus responsabilidades que sobresalgan ya no sean únicamente tres (las mencionadas anteriormente); sino que de ahora en adelante ayude a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático

y metodológico para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Nuestra Estrategia.

- Desarrollar una acción de auditoría que se encuentre en línea con los objetivos estratégicos de la entidad y que coadyuve al cambio impulsado;
- Complementar las acciones de capacitación llevadas a cabo por los niveles de supervisión y el área de Recursos Humanos;
- Continuar mejorando el perfil de los auditores, en especial en lo que respecta a lograr una predisposición al cambio y a la mejora continua.

5.3 Resultados.

5.3.1 Pruebas mínimas de Auditoría Interna aplicadas a la cartera de clientes de una empresa emisora de tarjetas de crédito, VISA.

Metodología del trabajo de campo a realizar

VISACREDIT es una empresa que posee un departamento de Auditoría Interna debidamente organizado y estructurado. Para la realización del caso práctico, utilizaron datos reales y situaciones verdaderas que lograron observarse a lo largo del tiempo que se llevó a cabo la auditoría a la cartera de clientes.

Como parte de nuestro compromiso de Auditoría Interna de guardar tanto la confidencialidad de los datos como de nuestros clientes, esta tesis mostrará los papeles de trabajo con algunos datos ocultos, estos como pueden ser números de tarjetas de crédito, o el nombre de los tarjetahabiente; sin embargo, los resultados obtenidos son reales.

La estructura del caso práctico será presentado inicialmente con los papeles de trabajo que soportan las situaciones detectadas y luego con el informe de Auditoría Interna que resume e informa los hallazgos más importantes de la auditoría.

El objetivo principal de la Auditoría Interna en la elaboración del caso práctico no es garantizar la razonabilidad de los datos reflejados en los estados financieros, sino opinar sobre los métodos de control, medios de operación y empleo que se de a los recursos humanos y materiales de la empresa, así como el cumplimiento a las políticas establecidas por la administración que contribuyen a disminuir los riesgos. Por lo cual, las muestras que se establecen en el desarrollo del trabajo no precisamente serán considerables o razonables de acuerdo al universo de la cartera de clientes.

INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

No.	Descripción	PT'S	No. Página
1	Plan de trabajo de Auditoría Interna	I	125
2	Requerimiento del trabajo	II	126
3	Guía o programa de auditoría	III – V	127 – 129
4	Desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno	CI1 – CI5	130 – 134
5	Cuestionarios de control interno	CIB1 – CIB10	135 – 144
6	Cédula sumaria	B	145
7	Integración de la cartera	B01	146
8	Integración de la cartera en mora	B02	147
9	Integración de la cartera en arreglo de pago	B03	148
10	Integración de la cartera extrajudicial	B04	149
11	Integración de la cartera jurídica	B05	150
12	Pruebas de cumplimiento de la cartera vigente	B06 – B07	151 – 152
13	Pruebas de cumplimiento de la cartera en mora	B08 – B12	153 – 157
14	Pruebas de cumplimiento de la cartera en arreglo de pago	B13	158
15	Pruebas de cumplimiento de la cartera extrajudicial	B14 – B16	159 – 161
16	Pruebas de cumplimiento de la cartera jurídica	B17 – B20	162 – 165
17	Análisis de la reserva para cuentas incobrables	B21	166
18	Ajustes y reclasificaciones	A/R	N / A
19	Cédula de marcas	B100	167
20	Informe de Auditoría		168 – 181

CEDULA	I		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	01/12/2003
Revisado Por:	RAM	Fecha:	20/12/2003

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA
PLAN DE TRABAJO: ENFOQUE ADMINISTRATIVO Y DE CUMPLIMIENTO
TIEMPO EN HORAS SEMANALES
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO y JUNIO DEL 2004**

Generalidades

El plan de auditoría interna para la cartera de clientes de VISACREDIT, se elaboró de acuerdo a la integración de la cartera al mes de diciembre del 2003, la cual se encontraba integrada de la siguiente forma:

Cuentas	Clasificación	Monto en GTQ.
3,024	Cartera vigente a 30 días	49,742,930.56
650	Cartera mora 60	1,184,100.28
417	Cartera mora 90	611,796.83
186	Cartera mora 120	44,925.93
8	Cartera mora mayor a 120	5,145.38
220	Arreglos de pago	2,992,202.11
74	Cartera extrajudicial	1,029,194.85
298	Cartera jurídica	5,889,518.70
4,877	TOTAL DE LA CARTERA	61,499,814.64

**PLAN DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE
VISACREDIT**

AREA DE TRABAJO	HORAS DE TRABAJO POR SEMANA (3 hora el Senior y 6 horas el asistente)																										
	ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				MAYO				JUNIO					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
CARTERA VIGENTE	9				9				9					9				9				3					
CARTERA EN MORA		9				9				9					9				9			3					
ARREGLOS DE PAGO			6				6				6					6				6		3	3				
CARTERA EXTRAJUDICIAL			3				3				3					3				3		3					
CARTERA JURÍDICA				9				9				9					9				9	3					
SUFICIENCIA RESERVA													9													6	
INFORME																									3	9	9
TOTAL DE HORAS	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	

CEDULA	II		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-01-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	05-01-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
REQUERIMIENTO DE TRABAJO**

Definición del trabajo

Tomando en consideración lo discutido con la Gerencia, nuestra participación en la revisión de la cartera de clientes estará encaminada a efectuar una evaluación del control interno vigente y el empleo que se de a los recursos humanos y materiales de la empresa, así como el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración que contribuyen a disminuir los riesgos.

Ejecución del trabajo

Con el fin de cumplir con los objetivos del trabajo, estaremos coordinando con los responsables de las áreas a revisar, el momento más oportuno para iniciar y llevar a cabo nuestra evaluación, sin desviarnos en lo posible del plan establecido. El trabajo de campo se efectuará hasta la segunda semana de junio, las restantes tres semanas se utilizarán para generar el informe y discutir los puntos más importantes con los responsables de las áreas. Para la ejecución de la auditoría, uno de los auditores Senior tendrá bajo su responsabilidad la dirección del mismo y será apoyado por un asistente. Para obtener un resultado óptimo se solicito el total apoyo de los responsables de cada una de las áreas a revisar.

Reporte como resultado del trabajo

Como resultado de nuestra revisión del control interno y de los procedimientos administrativos en operación, después de haber discutido con cada responsable del área a revisar, los gerentes respectivos y la Gerencia, se emitirá un reporte especial en el cual se indicará los problemas que sean observados así como nuestras recomendaciones en cada caso.

CEDULA	III		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-01-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	05-01-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
GUIA O PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Objetivo del trabajo

La presente revisión será encaminada a evaluar los niveles de seguridad que actualmente tiene incorporados la empresa para el control interno y las políticas y procedimientos utilizados en el área de cartera de clientes.

Informes requeridos

Únicamente informe de debilidades de control interno y nuestras recomendaciones en cada caso.

OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS A REVISAR	REFERENCIA A PT'S
1. Obtener cartera global al 31-05-2004, sumarizar y elaborar las cédulas de trabajo necesarias.	B
2. Coordinar con responsables de las áreas auditadas el tiempo y disposición de documentos para llevar a cabo la misma.	Coordinado
3. Durante los primeros 6 meses del año, revisar mensualmente el cuadro de la cartera de clientes.	Realizado
4. Realizar pruebas de análisis de cobrabilidad tomando como base la cartera de clientes por antigüedad.	B06 – B20
5. Discutir todos los saldos que se encuentran clasificados a 150 días o más de la cartera en Mora, por la cartera extrajudicial los mayores a 90 días, por los arreglos de pago todos los saldos con deficiencias, y por la cartera jurídica discutir sobre la cobrabilidad de las cuentas con la abogada externa.	B08 – B20
6. Determinar los saldos que al juicio del equipo de Auditoría Interna son de difícil cobrabilidad.	B08 – B20

CEDULA	IV		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-01-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	05-01-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
GUIA O PROGRAMA DE AUDITORÍA**

ASPECTOS GENERALES A REVISAR	REFERENCIA A PT'S
7. Verificar la suficiencia de la reserva para cuentas incobrables.	B21
8. Comprobar que se cumple la política de otorgamiento de tarjetas de crédito y verificar que el procedimiento actual es funcional y asegura el mínimo riesgo posible.	B06 – B07
9. Determinar que los Tarjetahabientes a los cuales se les otorgó tarjeta de crédito cumplen con el perfil establecido por la empresa.	B06 – B07
10. Verificar que a los Tarjetahabientes se les efectuó un adecuado estudio y análisis previo a otorgarles el límite de crédito respectivo.	B06 – B07
11. Determinar la adecuada clasificación de las cuentas en mora, tanto en el sistema como en los registros auxiliares del área.	B08 – B12
12. Comprobar que exista una política que autoriza la generación de arreglos de pago.	Comprobado
13. Comprobar que la política de arreglos de pago se aplique con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar las cuentas y • Mejorar la posición de riesgo de la empresa. 	Comprobado
14. En todas las carteras, verificar la bitácora de cobros y asegurarse que se ha realizado el seguimiento respectivo.	Verificado
15. Comprobar que las cuentas en arreglo de pago o cobro extrajudicial posean una garantía adicional.	B08 – B12
16. Comprobar que existe una política definida de traslado de cuentas de difícil recuperación a los Abogados.	Comprobado

CEDULA	V		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-01-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	05-01-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
GUIA O PROGRAMA DE AUDITORÍA

ASPECTOS GENERALES A REVISAR	REFERENCIA A PT'S
17. Comprobar que se tenga un plazo prudencial para que cada uno de los abogados realice avances en la atención de sus casos.	B14 – B16
18. Verificar que la empresa lleve controlado el curso de la demanda. Este proceso determina el éxito o fracaso de este trámite, de ahí la importancia de realizar el seguimiento oportuno del plan de revisión para conocer en qué nivel se encuentran los casos y no incurrir en mayores costos.	B17 – B20
19. Comprobar que toda operación que se traspase a los abogados por motivo de traslado a Cobro Judicial, posea el visto bueno del jefe de cobro, subgerencia, gerencia general o comité de créditos y los comentarios referentes a la gestión realizada.	Comprobado
20. Por las muestras examinadas en el proceso de auditoría, determinar que todas poseen un expediente y la información esté debidamente archivada y en orden.	B17 – B20
21. Elaborar cédula de deficiencias y referenciarlas a los papeles de trabajo respectivos.	CI1 – CI5
22. Discutir cada uno de los hallazgos con los responsables y plasmar los comentarios más relevantes.	CI1 – CI5
23. Elaborar el informe respectivo a más tardar 10 días después de terminado el trabajo de campo.	Elaborado

CEDULA		CI 1	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	20-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE DESVIACIONES Y DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL
CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VIGENTE

Ref. PT'S	Descripción de la desviación o deficiencia	Comentarios / Área
B06 – B07	Los documentos que contienen los expedientes, no están adecuadamente archivados.	Por tiempo no lo han realizado
B06 – B07	Algunas cuentas importantes no evidencian la firma de revisión por parte del Gerente de Créditos o Líder de área o Gerente General.	Por olvido no han firmado, pero si existe revisión
B06 – B07	Falta fotocopia de cédula en algunos expedientes.	Error de Mercadeo y Ventas
B06 – B07	Existen errores de digitación en el sistema de tarjetas de crédito.	Sin comentarios
B06 – B07	Tarjetahabientes que presentan malas referencias crediticias y juicios con otras instituciones o empresas de crédito.	Al criterio del analista, cree que no son relevantes.
B06 – B07	Clientes que se salen del perfil deseado, por ejemplo que son mayores de 60 años de edad.	Son empresarios de apellido.
B06 – B07	Errores de análisis crediticio, se investigaron a personas diferentes, por errores de digitación en los burós de información.	Sin comentarios
B06 – B07	Se determinó que existen algunos clientes que abusaron de su limite de crédito o retiraron el 100% de lo autorizado por la empresa en el primer mes de haberse activado.	Sin comentarios
B06 – B07	Algunos tarjetahabientes llenaron erróneamente el contrato de tarjeta de crédito y no obstante no se corrigió el mismo.	Error de Mercadeo y Ventas.

CEDULA		CI 2	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	20-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE DESVIACIONES Y DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL
CONTROL INTERNO DE LA CARTERA EN MORA

Ref. PT'S	Descripción de la desviación o deficiencia	Comentarios / Área
B08 – B12	Se ha implementado la opción de ingresar bitácoras en el sistema de tarjetas de crédito, sin embargo actualmente no se está utilizando esta opción, al contrario se hacen algunas anotaciones en una hoja de Excell.	Existe error en el sistema de tarjeta de crédito, a veces no graba las bitácoras.
B08 – B12	Para los saldos menores a \$. 1,000 no se realiza un adecuado seguimiento de cobro y supervisión de parte del Líder, actualmente se enfoca el 100% del esfuerzo en las cuentas mayores.	Confirma que así es la política del área.
B08 – B12	Existen varias cuentas con saldos menores que corresponden a cuotas de membresía (\$.35 y \$.75); y gastos de publicación (\$. 15.63, \$. 31.26 y \$. 46.89).	Tienen que enviarlas contra la reserva, pero no han tenido tiempo.
B08 – B12	Se contacta a los familiares de los Clientes cuando la cuenta llega al status de 120 días y a los fiadores a los 150 días en adelante, sin embargo existe una mala clasificación de las cuentas, el status inicia cuando llega al asesor de cobros, no desde la fecha del último pago.	Confirma que así es la política del área.
B08 – B12	Entre las asesoras de la cartera se intercambian cuentas, esto permite que la clasificación en lugar de mostrar realmente el status, muestre una cartera al día irreal, es decir si la cuenta va a 120 días pero se intercambié, pasa a 30 días con la siguiente asesora de cobros.	Confirma que así es la política del área.

CEDULA		CI 3	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	20-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE DESVIACIONES Y DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL
CONTROL INTERNO DE LA CARTERA EN ARREGLO DE PAGO

Ref. PT'S	Descripción de la desviación o deficiencia	Comentarios / Área
B13	Cartera en arreglo de pago no posee un programa computarizado que permita agilizar la elaboración de estados de cuenta, cartas de cobro, movimiento de pagos, etc.; actualmente estos se realizan en Word y Excell.	Ya se solicitó a Sistemas que les hagan un programa.
B13	Actualmente los pagarés no poseen un número correlativo que logre garantizar el control de los mismos.	No lo consideran necesario.
B13	No existe una adecuada segregación de funciones en el área de Cartera Vencida, actualmente realizan labor de cobro, elaboran boletas de depósito, registran los abonos obtenidos, elaboran la póliza contable; sobre este último no se observó la firma de revisado por parte del personal de Contabilidad.	Ya lo solicitaron pero aún no se les da respuesta.
B13	Según política de la Administración, al momento de realizar un arreglo de pago el Tarjetahabiente se tiene que comprometer a pagar como mínimo el 25% de la deuda total. A la fecha esta situación no se esta observando.	Por lo regular los clientes no pueden hacer efectivo este pago.
B13	Algunos pagarés son sustituidos por errores de plazo, porcentaje de interés, fecha, etc.; sin embargo, no se indica cuál de los existentes es el correcto y verdadero.	Van a tener mayor cuidado en este punto.

CEDULA		CI 4	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	20-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE DESVIACIONES Y DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL
CONTROL INTERNO DE LA CARTERA EXTRAJUDICIAL

Ref. PT'S	Descripción de la desviación o deficiencia	Comentarios / Área
B14 – B16	Las cuentas extrajudiciales permanecerán en gestión de cobro por los abogados, por un período no mayor de 90 días. Una vez localizados y formalizado un arreglo de pago deberán ser devueltos. Sin embargo, existen varias cuentas que evidencian un arreglo de pago y aún así siguen siendo administrados por los abogados.	Confirmaron que la política es así.
B14 – B16	Como complemento a lo anterior existen algunas cuentas que no se localizan y son devueltas a la empresa para iniciar una demanda hasta un año más tarde, no a los 90 días, según política.	Sin comentarios
B14 – B16	La forma de clasificar la cartera extrajudicial al día es incorrecta, se toma en consideración la fecha de contacto al cliente, no desde el último pago efectuado o la fecha del traslado.	Según los abogados, a ellos les parece más justo así.
B14 – B16	Existen varias cuentas con saldos menores que básicamente corresponden a costas judiciales o cuotas de los abogados no pagadas.	Van a depurar la cartera.
B14 – B16	Para los Clientes que logran hacer un convenio con la empresa de hacer pagos mensuales, no se está dejando en el expediente el cuadro de pagos o tabla de amortización respectiva.	No lo consideraban necesario.
B14 – B16	No se ingresa al buró de lista negra a algunos clientes morosos.	Por olvido no lo han hecho.

CEDULA		CI 5	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	20-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE DESVIACIONES Y DEFICIENCIAS DETECTADAS EN EL
CONTROL INTERNO DE LA CARTERA JURIDICA

Ref. PT'S	Descripción de la desviación o deficiencia	Comentario / Área
B17 – B20	Algunas cuentas que se trasladan a la cartera jurídica no evidencian la bitácora de cobros respectiva.	Algunas si tienen pero no se deja evidencia impresa.
B17 – B20	Algunas demandas realizadas por el abogado interno evidencian errores de digitación en el nombre, apellidos, incongruencia entre el monto en números y letras; que sí bien no inciden en la recuperación final si lo hacen en el tiempo que alargan los procesos.	Se comete este error porque se toma un machote y por olvido no se cambian algunos datos.
B17 – B20	Entre la clasificación que hace la Líder de Cartera Jurídica se puede apreciar que existen varios clientes que no sólo no poseen soporte sino que están ilocalizables, los cuales ascienden a la cantidad de Q. 1,066,636.40.	Será muy difícil recuperar estas cuentas.
B17 – B20	De acuerdo al análisis de Auditoría Interna se logró determinar que el total de incobrabilidad de esta cartera asciende a Q. 2,664,844.29 los cuales no poseen soporte, están ilocalizados, no poseen propiedades, son excesivamente antiguos.	Esto fue elaborado conjuntamente con la Abogada externa.
B17 – B20	Actualmente la Líder del área y los abogados externos se reúnen una vez al mes para dar seguimiento a las cuentas, sin embargo posterior a esta reunión no existe un seguimiento a las mismas, el tema se toca hasta la próxima reunión.	Por el exceso de trabajo, no es posible llevar un mejor control de los casos.

CEDULA		CIB 1	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA VIGENTE

De acuerdo a la política y procedimientos de la empresa, determinar si el 90% de la muestra seleccionada cumple con el perfil del Cliente de acuerdo a los siguientes requerimientos:

Inciso		Cumple	NO Cumple	Explicaciones o Aclaraciones
a)	Nacido en el país o naturalizado, extranjero con más de cinco años de residir en el país. Por este último caso se necesita autorización del Gerente General y de un fiador de nacionalidad local.	X		
b)	Edad entre los 18 y 60 años; este último se requiere de una garantía adicional o fiador.	X		
c)	Profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Si lo es, que sea de alto nivel ejecutivo o gerencial. • Si no lo es, que sea propietario de un negocio formalmente establecido (mínimo dos años de operación). 	X		
d)	Preferiblemente asalariado.	X		
e)	Preferiblemente con uno o más de dos años de estabilidad laboral. Si tiene menos de un año de trabajar se requiere de un fiador.	X		
f)	Con ingresos mensuales de acuerdo a los siguientes rangos salariales: <ul style="list-style-type: none"> • De \$ 1,000 a \$ 2,000 tarjeta clásica internacional. • De. \$ 2,500 en adelante tarjeta oro. 	X		
g)	Lugar de trabajo, que sea una empresa o asociación legalmente constituida y reconocida en el país.	X		

CEDULA	CIB 2		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA VIGENTE**

Inciso		Cumple	NO Cumple	Explicaciones o Aclaraciones
h)	Empresa inscrita en el Registro Público o en el registro correspondiente en el caso de las entidades de carácter especial.	X		
i)	Con un período igual o mayor a dos años de operar en el mercado.	X		
j)	Que no sea extranjero con negocio propio informal, pequeño o poco conocido.	X		
k)	Que no sea una persona dedicada informalmente al comercio u otras actividades similares, no asalariados y cuya única forma de demostrar ingresos es por medio de certificación de CPA.	X		
l)	Que no sean personas dedicadas a actividades de dudosa legalidad o moralidad.	X		

Por la misma muestra seleccionada comprobar que por lo menos el 90% cumplió los requisitos mínimos para trámite de solicitud de tarjeta.

Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
Copia de documento de identificación.	X		
Constancia salarial (con no más de 30 días de antigüedad), declaración jurada o certificación de CPA	X		
Constancia de negocio formalmente establecidos y mínimo de dos años de operación en el país.	N/A		
Aval de propietarios, excepto empresas de alto riesgo.	N/A		

CEDULA		CIB 3	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA VIGENTE

Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
Estados financieros de la empresa.	N/A		
Estados de cuenta de otras tarjetas, si se poseen.	X		
Estados de cuenta bancarios.	X		
Solicitud de crédito completa.	X		
Constancia de dirección (generalmente solicitar un recibo de teléfono residencial).	X		
Contrato de tarjeta firmado.	X		

Se verificó la congruencia entre el nivel de ingresos de la muestra seleccionada y la tarjeta oro que se le asignó y otra información suministrada por el tarjetahabiente:

Inciso	Cumple	NO Cumple	Explicaciones o Aclaraciones
a) El perfil de cada cliente está asociado según políticas, al nivel de ingresos, por lo tanto verificar que el tipo de tarjeta que se le haya asignado al cliente corresponda al nivel de ingresos según rangos (Ver punto 1f) y cuando exista una desviación de los rangos medie una autorización por escrito en el expediente del cliente.	X		
b) Comprobar que el lugar de residencia esté acorde con el nivel de ingresos del cliente.	X		

CEDULA		CIB 4	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA VIGENTE

Inciso		Cumple	No Cumple	Explicaciones
c)	Comprobar que el vehículo que posee el cliente esté acorde con el nivel de ingresos del cliente.	X		
d)	Analizar y comprobar que los movimientos de los estados de cuenta del cliente y de otras tarjetas sean congruentes y lógicos (nivel de consumo).	X		
e)	Analizar y comprobar que el nivel de ingresos esté acorde con sus pertenencias.	X		
f)	Comprobar que existe evidencia de la verificación de la información.	X		

Verificar el riesgo que puede existir en el otorgamiento de tarjetas de crédito cuando no se realiza el análisis adecuado:

Inciso		Cumple	NO Cumple	Explicaciones o Aclaraciones
a)	Verificar que existe evidencia de haberse efectuado estudios de los bienes del cliente y que esa información es congruente con la suministrada por el cliente.	X		
b)	Comprobar que se realizaron estudios de la solvencia moral del cliente.	X		
c)	Comprobar que se analizaron los clientes en los bancos de datos de clientes morosos o con problemas legales.	X		

CEDULA	CIB 5		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	02-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA VIGENTE**

	Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
d)	Comprobar que se indagó que el cliente no estuviera moroso en otras operaciones financieras.	X		
e)	Comprobar que todo individuo que presente problemas en los incisos anteriores no sea sujeto de crédito, excepto con autorización de la Gerencia General.	X		
f)	Verificar que existe evidencia de las firmas de aprobación o desaprobación	X		
g)	Verificar que existe evidencia del límite de crédito asignado, en el caso de aprobación.	X		
h)	Verificar que no existan correcciones o tachaduras en la carátula donde se aprueba el límite de crédito, (lo anterior para evitar cualquier duda en cuanto a la modificación de la información una vez que esta ha sido aprobada).	X		
i)	Comprobar si los comentarios por escrito referentes a faltantes de documentos o requerimientos adicionales se cumplen.	X		
j)	Verificar que existe evidencia de los comentarios de los analistas en relación con la aprobación o desaprobación del crédito y que estos comentarios se conserven independientemente de que el crédito se apruebe o no.	X		

CEDULA	CIB 6		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA EN MORA

Inciso		Cumple	No Cumple	Explicaciones
a)	Indagar la forma de asignar la cobranza de tarjeta de crédito por cada uno de los oficiales de cobro (por antigüedad de mora, ciclos de tarjeta o por saldo de la deuda).	X		Lo hacen por ciclos de tarjeta y luego por la mora.
b)	Comprobar la existencia de cobros por premora.	X		
c)	Comprobar que la Gerencia haya establecido niveles máximos en los que debe mantenerse la morosidad de la tarjeta.	X		
d)	Verificar la aplicación de servicio al cliente en gestión de cobro de tarjeta (ofrecimiento de comodidades y facilidades de pago).	X		
e)	Verificar la utilización de bitácora u “Hoja de comentarios” de frecuencia diaria en la gestión de cobro.		X	
f)	Comprobar en la cartera en mora que la cantidad de llamadas realizadas al día por oficial no sea menor a cincuenta.	X		
g)	Determinar que la Líder del área analiza la eficacia de las llamadas efectuadas.	X		
h)	Verificar que cada oficial de cobros tiene a su disposición el equipo físico necesario y que está conectado al sistema actualizado.	X		
i)	Comprobar que la cantidad de clientes asignados a cada oficial de cobro sea razonable y manejable.		X	
j)	Indagar la cobranza en casos de falta de electricidad, falla del sistemas, etc.	X		

CEDULA		CIB 7	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA EN ARREGLO DE PAGO

Inciso		Cumple	No Cumple	Explicaciones
a)	Verificar que exista una política que autoriza la generación de arreglos de pago.	X		
b)	Comprobar que la política de arreglos de pago se aplique con el objetivo de : <ul style="list-style-type: none"> • Recuperar las cuentas y • Para mejorar la posición de riesgo. 	X		
c)	Comprobar que en todo arreglo de pago se haya logrado como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Obtener una garantía adicional y • Un pago en efectivo del total de cuotas atrasadas por un monto razonable (ejemplo 25%). 	X		
d)	Comprobar que no se hayan realizado arreglos de pago, en los casos en los cuales no se tiene claridad acerca de la capacidad y disponibilidad del cliente para pagar el arreglo, o simplemente por ayudar al cliente.	X		
e)	Comprobar que para negociar un arreglo de pago, debe determinarse los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Obtener un pago inmediato del 25% del total de cuotas atrasadas, además de una garantía adicional, fiador. • Negociar la tasa de interés y el plazo, el cual no debe exceder de 24 meses. • Solicitar la tarjeta de crédito y destruirla en presencia del cliente 		X	No se obtiene el 25%, algunos son emitidos a 35 meses y no se solicita el plástico para su destrucción.

CEDULA		CIB 8	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	08-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA EXTRAJUDICIAL

	Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
a)	<p>Comprobar que previo a trasladar la cuenta a los abogados para el cobro extrajudicial se haya agotado las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas recurrentes sin lograr contacto efectivo. • Llamadas periódicas (semanales) por parte del Líder de área, durante todo el espacio de la presente rutina. • Investigación de números telefónicos, direcciones, lugar de trabajo, etc. • Servicio de localización externa. • Estudios de registro para verificar su posición patrimonial y cualquier juicio o demanda legal (consulta de burós). • Llamadas nocturnas y llamadas el día sábado ó domingo. • Visitas del mensajero a su domicilio y lugar de trabajo. 	X		
b)	Comprobar que la cartera extrajudicial realice una rutina de cobro especial con la emisión de aviso de cobro judicial en papelería de la empresa y con la firma del Jefe de cobro inicialmente y el segundo con la firma del asesor legal (abogado extrajudicial).	X		
c)	Verificar que el abogado esté enviando a su personal para hacer visitas al domicilio y lugar de trabajo del tarjetahabiente.	X		

CEDULA		CIB 9	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	09-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA JURIDICA**

	Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
a)	Comprobar que toda operación que se traslade a los abogados por motivo de traslado a cobro jurídico, tenga el visto bueno de la Gerencia General o Comité de Créditos y los comentarios referentes a la gestión realizada.	X		
b)	Comprobar que las cuentas que han sido traspasadas a cobro jurídico presenten posibilidad real inicial de recuperación.	X		
c)	<p>Verificar que semanalmente se lleve un control exacto de los casos que se trasladan a cada uno de los abogados, que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de expediente o número de tarjeta. • Fecha del último pago. • Días de atraso. • Monto de la deuda en moneda local. • Nombre del cliente. • Descripción de la garantía y su grado. • Saldo de los intereses pendiente de cobro. • Fecha del traspaso a los abogados. 	X		
d)	Verificar que se lleve un auxiliar de los casos totales en poder de los abogados que contenga la información indicada en el punto anterior y con una columna adicional que describa el grado de avance que han logrado los abogados.	X		

CEDULA		CIB 10	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	09-02-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25-06-04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA JURIDICA

	Inciso	Cumple	No Cumple	Explicaciones
e)	Comprobar que, al menos mensualmente, se reciba un informe del abogado que describa el avance realizado y las probabilidades aproximadas de recuperación.	X		
f)	Verificar que la empresa lleve controlado el curso de las demandas, en este proceso se determina el éxito o fracaso de este trámite, de ahí la importancia de realizar el seguimiento oportuno del plan de revisión para conocer en qué nivel se encuentran los casos y no incurrir en mayores costos.	X		
g)	Verificar que el trámite de notificación se lleve con agilidad, para lo cual debió haberse comprobado que las direcciones de residencia y trabajo del cliente y fiadores son los correctos.	X		
h)	Verificar que durante el proceso de ejecución de la sentencia, el Departamento Legal haya presentado estudio de condena capital, intereses y gastos, y que en caso de sentencia favorable sea comunicado a la empresa en forma oportuna.	X		
i)	Comprobar que únicamente se realice la suspensión de la acción de cobro jurídico por las siguientes razones: <ul style="list-style-type: none"> • Pago total de las sumas adeudadas por concepto de amortización al capital, pago de intereses y las costas judiciales. • Por orden de la Gerencia General o la Junta Directiva. 	X		

CEDULA	B		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	01/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

**VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA SUMARIA
CARTERA TOTAL AL 31 DE MAYO DEL 2004**

Cuen- tas	Clasificación	Cartera al 31-12-2003	Cartera al 31-05-2004	Refe- rencia
5,237	TARJETAHABIENTES	61,499,814.64	86,189,524.66	B01
	Reserva P/cuentas incobrables	1,342,918.62	1,342,918.62	B21
		-----	-----	
5,237	TOTAL DE LA CARTERA	60,156,896.02	84,846,606.04	

CONCLUSIÓN:

Derivado de nuestra revisión efectuada a la cartera al 31 de mayo del 2004, concluimos que aunque la misma esta creciendo, debido al uso que están haciendo los tarjetahabientes, existe también un crecimiento acelerado de la morosidad de las cuentas, lo cual evidencia que el control interno es frágil y el personal de la empresa no esta cumpliendo con las políticas y procedimientos previamente establecidos por la gerencia. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera pueden observarse detalladamente en las cédulas CI1 – CI5 (páginas 123 – 127).

Firma: _____
Dani León Gámez
Auditor Interno

CEDULA	B01		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE INTEGRACION DE LA CARTERA

Cuentas	Clasificación	Cartera al 31-12-2003	Cartera al 31-05-2004	Referencia
3,633	Cartera vigente a 30 días	49,742,930.56	67,209,118.60	
117	Cartera en mora al día	000	852,481.84	B02
172	Cartera mora 30	000.00	1,234,327.13	B02
265	Cartera mMora 60	1,184,100.28	3,389,690.47	B02
180	Cartera mora 90	611,796.83	1,288,207.96	B02
85	Cartera mora 120	44,925.93	806,075.22	B02
53	Cartera mora mayor a 150	5,145.38	684,912.18	B02
337	Arreglos de pago	2,992,202.11	3,502,774.23	B03
80	Cartera extrajudicial	1,029,194.85	1,207,819.87	B04
365	Cartera jurídica	5,889,518.70	6,014,117.16	B05
5,287	TOTAL DE LA CARTERA	61,499,814.64	86,189,524.66	B

CONCLUSIÓN:

Concluimos que aunque la mayor parte de las debilidades corresponden a malas clasificaciones de la mora, esto repercute en la recuperación definitiva de las cuentas, así como en la toma de decisiones de la Gerencia al tener datos errados. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera pueden observarse detalladamente en las cédulas CI1 – CI5 (páginas 123 – 127).

Firma: _____
 Dani León Gámez
 Auditor Interno

CEDULA		B02	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE INTEGRACION DE LA CARTERA EN MORA AL 31/05/04

Clasificación	Según Cartera (Admón.)	Referencia	%	Según Auditoría	%
Al día	852,481.84	B01	10%	495,341.69	6%
30 días	1,234,327.13	B01	15%	1,073,240.32	13%
60 días	3,389,690.47	B01	41%	1,816,252.86	22%
90 días	1,288,207.96	B01	16%	1,568,582.01	19%
120 días	806,075.22	B01	10%	577,898.64	7%
150 días ó más	684,912.18	B01	8%	2,724,379.28	33%
TOTAL	8,255,694.80		100%	8,255,694.80	100%

CONCLUSIÓN:

Según los papeles trabajo realizados a esta cartera concluimos que la clasificación de la morosidad es inadecuada y se están presentando datos errados a Gerencia General, las cuentas de 150 días ó más deben trasladarse a un cobro más directo, con abogados ó iniciar la demanda judicial. Es importante que el control interno de esta cartera se fortalezca al máximo, debido que es desde acá donde nacen las cuentas incobrables o de dudosa recuperación. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera en mora, pueden observarse detalladamente en la cédula CI2 (página 124).

Firma: _____

Dani León Gámez
Auditor Interno

CEDULA		B03	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE INTEGRACION DE CARTERA EN ARREGLO DE PAGO AL
31/05/04

Clasificación	Adminis- tración	Refe- rencia	Auditoría	Reclasificación (neta)	Incobra- bles
	Q.		Q.	Q.	Q.
Arreglo de pago Asesor A	3,038,112.50		2,574,035.27	457,752.25	6,324.98
Arreglo de pago Asesor B	426,178.31		576,734.79	(152,223.32)	1,666.84
Arreglo de pago Asesor C	38,483.42		339,012.38	(305,528.93)	4,999.97
TOTALES	3,502,774.23	B01	3,489,782.44	-----00-----	12,991.79

CONCLUSIÓN:

Derivado de nuestro análisis efectuado a esta cartera concluimos que 21 pagarés que equivalen a Q. 354,140.80, 10% del total de esta cartera, evidencian debilidad de control interno derivado de falta de supervisión de la líder. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera en arreglo de pago, pueden observarse detalladamente en la cédula CI3 (página 125).

Firma: _____
 Dani León Gámez
 Auditor Interno

CEDULA		B04	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE INTEGRACION DE CARTERA EXTRAJUDICIAL AL 31/05/04

Clasificación	Según Cartera (Admón.)	Referencia
Abogado A	400,753.99	B14
Abogado B	444,873.80	B15
Abogado C	362,192.08	B16
TOTAL	1,207,819.87	B01

CONCLUSIÓN:

Con base a nuestra auditoría realizada concluimos que esta cartera no esta clasificada adecuadamente, además algunas cuentas que figuran como responsabilidad del Abogado A las posee el B o el C. No se esta cumpliendo con la política de devolver las cuentas a Visacredit a los 90 días de estar en poder de los abogados lo cual permite que se deteriore aun más la cartera y sea difícil la recuperación posterior vía demanda judicial. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera extrajudicial, pueden observarse detalladamente en la cédula CI4 (página 126).

Firma: _____
 Dani León Gámez
 Auditor Interno

CEDULA		B05	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE INTEGRACION DE CARTERA JURIDICA AL 31/05/04

Clasificación	Administración	Referencia	Auditoría	Reclasificación (neta)	Incobrables
	Q.		Q.	Q.	Q.
Arraigos	169,031.40		169,031.40	-----00-----	-----00----
Cuenta ajena	3,144.20		-----00-----	-----00-----	3,144.20
Embargo bancario	255,963.39		255,963.39	-----00-----	-----00----
Embargo de inmueble	1,166,953.74		488,829.64	-----00-----	678,124.10
Embargo de salario	876,862.08		642,360.44	-----00-----	234,501.64
Embargo de vehículos	903,176.99		291,231.80	-----00-----	611,945.19
Intervención	138,093.77		82,235.77	-----00-----	55,858.00
Mortual	110,174.07		110,174.07	-----00-----	-----00----
Nuevos	1,011,190.65		1,011,190.65	-----00-----	-----00----
Pendientes de presentar	312,890.47		312,890.47	-----00-----	-----00----
Sin soporte	1,066,636.40		-----00-----	-----00-----	1,066,636.40
TOTALES	Q.6,014,117.16	B01	Q. 3,363,907.63	-----00-----	Q.2,650,209.53

CONCLUSIÓN:

Derivado de nuestra revisión efectuada a la cartera jurídica al 31 de mayo del 2004, concluimos que el deterioro de esta es de alto riesgo, las cuentas incobrables o de dudosa recuperación ascienden al 44% del total de la misma. Evidenciando debilidad en el control interno desde el momento de la entrega de la tarjeta de crédito, seguimiento de cobros, bloqueo de cuenta y reacción oportuna de los responsables. Las desviaciones y deficiencias detectadas en el control interno de la cartera jurídica, pueden observarse detalladamente en la cédula CI5 (página 127).

Firma: _____
 Dani León Gámez
 Auditor Interno

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA VIGENTE

CEDULA	B06		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

En el período de enero a junio 2004 se originaron 410 nuevas activaciones (tarjetas nuevas); para llevar a cabo la auditoria interna de estas cuentas, se seleccionó una muestra de 330 (80%) al azar. Entre la muestra figuran tarjetas ORO y tarjetas Clásicas. Todas la cuentas que no poseen ninguna debilidad de control interno fueron excluidas de esta cédula.

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR														
			Evidencia de revisión	Fotocopia de Cédula	Tarjeta ORO sin garantía	Bienes Ingresados al Sistema	Errores de Digitación en Sistema	Contrato de tarjeta en sistema	Límite autorizado Vrs. Operado	Malas referencias y juicios	Fuera del perfil de edad	Mala investigación en Burós	Utilizo el 100% del limite en 1 mes	Utilizo el 100% de retiros en efectivo en 1 mes	Contrato de tarjeta, debidamente lleno	Evidencia de recepción de la tarjeta	Faltante de documentos, E/C banco, carta de ingresos
1	\$5,000.00	\$320.00	SI	NO	NO BIENES	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
2	\$7,000.00	\$1,061.00	SI	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$7,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
3	\$15,000.00	\$2,232.00	SI	NO	Firmo G.Gral	NO	NO	Correcto	\$15,000.00	Sumario 02	63	Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
4	\$3,000.00	\$2,567.00	NO	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$3,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
5	\$1,000.00	\$200.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	Firma diferente	SI	Exp. Completo
6	\$5,000.00	\$15.00	SI	SI	SI POSEE	SI	SI	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
7	\$8,000.00	\$3,739.00	SI	SI	SI POSEE	NO	NO	Incorrecto	\$10,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
8	\$2,000.00	\$2,500.00	NO	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$2,000.00	NINGUNO		Correcto	\$ 500 +	\$1,000.00	SI	SI	Exp. Completo
9	\$1,000.00	\$0.00	NO	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	Credomatic 03		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
10	\$1,000.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	Comcel 03		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
11	\$8,000.00	\$9,851.00	NO	SI	NO BIENES	NO APLICA	NO	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	\$ 1,851 +	NO	SI	SI	Exp. Completo
12	\$1,500.00	\$25.00	SI	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,500.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
13	\$3,000.00	\$32.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	SI	Correcto	\$3,000.00	NINGUNO		Incorrecto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
14	\$4,000.00	\$15.00	NO	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$4,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
15	\$1,000.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	Ejecutivo 03		Correcto	NO	NO	SI	SI	Falta C. Ingresos
16	\$3,500.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$3,500.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
17	\$850.00	\$0.00	SI	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$850.00	NINGUNO	17	Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
18	\$1,000.00	\$20.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	Falta información	SI	Exp. Completo
19	\$5,000.00	\$150.00	SI	SI	SI POSEE	SI	SI	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
20	\$4,500.00	\$690.00	NO	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$4,500.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
21	\$2,500.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	SI	Correcto	\$2,500.00	Siman 04		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
22	\$5,000.00	\$3,600.00	SI	SI	SI POSEE	SI	SI	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	\$2,000.00	SI	SI	Exp. Completo
23	\$20,000.00	\$12,000.00	SI	SI	NO BIENES	NO APLICA	NO	Correcto	\$10,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	\$10,000.00	SI	SI	Falta E/C Banco
24	\$5,000.00	\$75.00	SI	SI	NO BIENES	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
25	\$7,000.00	\$2,500.00	NO	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$7,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
26	\$1,500.00	\$0.00	SI	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$1,500.00	Ejecutivo 02		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
27	\$12,000.00	\$852.00	NO	SI	SI POSEE	NO	NO	Correcto	\$12,000.00	NINGUNO		Incorrecto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
28	\$5,000.00	\$746.00	NO	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
29	\$7,500.00	\$0.00	SI	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA VIGENTE

CEDULA		B07	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/2004
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/2004

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR														
			Evidencia de revisión	Fotocopia de Cédula	Tarjeta ORO sin garantía	Información NO ingresada al Sistema	Errores de Digitación en Sistema	Contrato de tarjeta en sistema	Límite autorizado Vrs. Operado	Mala referencia y juicios	Fuera del perfil de edad	Mala investigación en Burós	Utilizo el 100% del limite en 1 mes	Utilizo el 100% de retiros en efectivo en 1 mes (30% S/limite)	Contrato de tarjeta, debidamente lleno	Evidencia de recepción de la tarjeta	Faltante de documentos, E/C banco, carta de ingresos
30	\$10,000.00	\$6,278.00	SI	SI	SI POSEE	SI	NO	Incorrecto	\$10,000.00	Bco. Uno 01		Correcto	NO	\$5,000.00	SI	SI	Exp. Completo
31	\$7,000.00	\$0.00	NO	SI	SI POSEE	NO	NO	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
32	\$5,000.00	\$75.00	SI	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
33	\$15,000.00	\$2,859.00	NO	NO	NO BIENES	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$15,000.00	NINGUNO	65	Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
34	\$2,500.00	\$654.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$2,500.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Falta C. Ingresos
35	\$1,000.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
36	\$3,000.00	\$1,795.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$3,000.00	Ejecutivo 01		Correcto	NO	NO	Firma incorrecta	SI	Exp. Completo
37	\$1,000.00	\$0.00	NO	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$3,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
38	\$5,000.00	\$0.00	SI	NO	SI POSEE	SI	SI	Incorrecto	\$5,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
39	\$2,500.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$2,500.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
40	\$20,000.00	\$4,523.00	SI	SI	SI POSEE	SI	NO	Correcto	\$20,000.00	NINGUNO	67	Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
41	\$1,000.00	\$32.50	NO	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$1,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
42	\$3,000.00	\$100.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$3,000.00	Cuscatlan 03		Correcto	NO	NO	Firma incorrecta	SI	Exp. Completo
43	\$4,000.00	\$0.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Correcto	\$4,000.00	NINGUNO		Incorrecto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
44	\$1,000.00	\$50.00	SI	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO	Incorrecto	\$1,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo
45	\$15,000.00	\$5,000.00	SI	SI	SI POSEE	NO	NO	Correcto	\$15,000.00	NINGUNO		Correcto	NO	\$5,000.00	SI	SI	Falta E/C Banco
46	\$5,000.00	\$0.00	SI	NO	SI POSEE	SI	SI	Correcto	\$5,000.00	Sumario 03		Correcto	NO	NO	SI	SI	Exp. Completo

De la muestra de 330 tarjetas (80%), las deficiencias detectadas corresponden a un 14% (46 casos) lo cual evidencia un mediano grado de fragilidad del control interno existente. Pueden resumirse las debilidades como efectos de una baja supervisión en el trabajo realizado por los asistentes.

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN MORA

CEDULA	B08		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

Del total de la cartera en mora al 31 de mayo del 2004 por un valor total de Q. 8,255,694.80 se tomó como muestra del período las cuentas en mora a más de 150 días. Para ello se solicitó al Departamento de Cómputo que generara un listado de todas la cuentas en mora a más de 150 días de acuerdo a su último pago. De esa cuenta, se están analizando 119 cuentas por un valor de Q. 2,724,379.28 que equivalen al 33% del total de la cartera en mora.

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR								Comentarios de Auditoría
			Evidencia seguimiento de cobro según bitácora	Número máximo de llamadas al día por el asesor	Evidencia escrita de supervisión de llamadas	Existe contacto con los fiadores	Existe contacto con los familiares	Se bloqueó la cuenta y la tarjeta oportunamente	MORA según cartera	MORA según Auditoría	
1	\$5,000.00	\$3,849.00	SI	4	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
2	\$5,000.00	\$4,912.00	NO	3	SI	NO	SI	NO	120	150 o más	último pago en enero
3	\$4,000.00	\$1,218.00	NO	3	SI	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en noviembre 03
4	\$3,500.00	\$35.00	NO	1	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
5	\$5,000.00	\$46.89	NO	1	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en enero
6	\$5,000.00	\$7.16	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en enero
7	\$5,000.00	\$3,365.69	SI	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
8	\$10,000.00	\$75.00	NO	1	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
9	\$8,000.00	\$2,121.00	SI	4	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
10	\$5,000.00	\$15.63	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
11	\$6,000.00	\$5,872.29	SI	4	NO	NO	SI	NO	120	150 o más	último pago en enero
12	\$5,000.00	\$3,221.01	SI	4	SI	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en diciembre 03
13	\$5,000.00	\$2,973.33	SI	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
14	\$8,000.00	\$1,996.95	NO	3	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
15	\$3,000.00	\$46.89	NO	3	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
16	\$15,000.00	\$13,908.29	NO	3	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
17	\$20,000.00	\$20,521.74	NO	4	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
18	\$4,500.00	\$35.00	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
19	\$15,000.00	\$10,277.54	SI	5	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
20	\$10,000.00	\$9,851.00	SI	4	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
21	\$13,000.00	\$15.63	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
22	\$5,000.00	\$75.00	NO	1	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
23	\$5,000.00	\$5,621.13	SI	4	NO	NO	SI	NO	120	150 o más	último pago en enero
24	\$25,000.00	\$17,065.35	SI	3	SI	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
25	\$5,000.00	\$1,149.59	SI	3	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN MORA

CEDULA	B09		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR								Comentarios de Auditoría
			Evidencia seguimiento de cobro según bitácora	Número máximo de llamadas al día por el asesor	Evidencia escrita de supervisión de llamadas	Existe contacto con los fiadores	Existe contacto con los familiares	Se bloqueó la cuenta y la tarjeta oportunamente	MORA según cartera	MORA según Auditoría	
26	\$25,000.00	\$7,431.52	NO	4	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
27	\$35,000.00	\$46.89	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
28	\$5,000.00	\$770.48	SI	1	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
29	\$8,000.00	\$5,872.29	NO	4	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
30	\$10,000.00	\$278.00	SI	1	NO	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en noviembre 03
31	\$7,000.00	\$75.00	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
32	\$5,000.00	\$936.50	SI	2	SI	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
33	\$15,000.00	\$7,743.12	SI	5	SI	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
34	\$2,500.00	\$15.63	NO	0	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
35	\$35,000.00	\$3,405.19	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
36	\$1,000.00	\$1,218.00	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
37	\$5,000.00	\$3,683.95	NO	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
38	\$20,000.00	\$9,062.88	NO	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
39	\$5,000.00	\$15.63	NO	0	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
40	\$7,000.00	\$7,470.48	SI	7	SI	NO	SI	NO	120	150 o más	último pago en enero
41	\$1,500.00	\$1,554.82	SI	3	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
42	\$1,000.00	\$928.58	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
43	\$4,000.00	\$4,149.75	NO	4	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
44	\$3,000.00	\$3,896.21	SI	4	NO	NO	SI	NO	120	150 o más	último pago en enero
45	\$15,000.00	\$8,580.89	NO	5	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
46	\$5,000.00	\$4,175.06	SI	4	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
47	\$25,000.00	\$12,075.00	SI	8	SI	SI	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
48	\$5,000.00	\$75.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
49	\$30,000.00	\$2,860.36	SI	3	SI	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en octubre 03
50	\$12,000.00	\$11,580.89	SI	5	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
51	\$20,000.00	\$46.89	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
52	\$25,000.00	\$1,804.30	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
53	\$15,000.00	\$4,327.98	SI	4	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
54	\$5,000.00	\$4,652.35	NO	4	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
55	\$3,000.00	\$4,976.79	SI	4	SI	NO	NO	NO	30	150 o más	último pago en enero

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN MORA

CEDULA	B10		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR								Comentarios de Auditoría
			Evidencia seguimiento de cobro según bitácora	Número máximo de llamadas al día por el asesor	Evidencia escrita de supervisión de llamadas	Existe contacto con los fiadores	Existe contacto con los familiares	Se bloqueó la cuenta y la tarjeta oportunamente	MORA según cartera	MORA según Auditoría	
56	\$3,000.00	\$35.00	NO	0	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
57	\$5,000.00	\$3,456.95	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
58	\$8,000.00	\$1,852.45	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
59	\$5,000.00	\$3,224.01	SI	3	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
60	\$12,000.00	\$9,863.45	NO	5	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
61	\$5,000.00	\$745.45	NO	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
62	\$3,000.00	\$1,000.00	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
63	\$2,000.00	\$952.00	SI	3	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
64	\$1,000.00	\$35.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
65	\$6,000.00	\$300.00	SI	2	NO	SI	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
66	\$5,000.00	\$1,000.00	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
67	\$1,000.00	\$35.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
68	\$4,500.00	\$500.00	SI	3	SI	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en noviembre 03
69	\$3,000.00	\$15.63	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
70	\$1,000.00	\$550.00	SI	3	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
71	\$2,500.00	\$1,000.00	SI	3	SI	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
72	\$3,000.00	\$896.74	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
73	\$1,000.00	\$775.92	SI	2	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
74	\$1,000.00	\$652.34	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
75	\$5,000.00	\$75.00	NO	0	NO	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en diciembre 03
76	\$3,000.00	\$15.63	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
77	\$2,500.00	\$967.10	SI	3	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
78	\$15,000.00	\$1,000.00	SI	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
79	\$5,000.00	\$46.89	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
80	\$4,000.00	\$555.83	SI	3	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
81	\$9,000.00	\$943.54	SI	3	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
82	\$7,000.00	\$895.63	SI	3	NO	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en diciembre 03
83	\$2,000.00	\$31.26	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
84	\$20,000.00	\$75.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
85	\$1,000.00	\$456.89	SI	3	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN MORA

CEDULA	B11		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR								Comentarios de Auditoría
			Evidencia seguimiento de cobro según bitácora	Número máximo de llamadas al día por el asesor	Evidencia escrita de supervisión de llamadas	Existe contacto con los fiadores	Existe contacto con los familiares	Se bloqueó la cuenta y la tarjeta oportunamente	MORA según cartera	MORA según Auditoría	
86	\$1,000.00	\$46.89	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
87	\$5,000.00	\$5,927.00	SI	4	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
88	\$5,000.00	\$500.00	SI	2	NO	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en octubre 03
89	\$15,000.00	\$2,567.00	SI	3	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
90	\$9,000.00	\$9,433.00	SI	5	SI	NO	NO	NO	90	150 o más	último pago en enero
91	\$1,500.00	\$31.26	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
92	\$8,000.00	\$643.00	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
93	\$10,000.00	\$32.36	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
94	\$7,000.00	\$3,739.00	SI	4	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
95	\$35,000.00	\$15.63	NO	0	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
96	\$4,000.00	\$35.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
97	\$1,000.00	\$967.00	SI	3	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
98	\$8,000.00	\$75.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
99	\$1,000.00	\$666.00	SI	2	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
100	\$20,000.00	\$5,044.90	NO	5	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
101	\$8,000.00	\$965.00	NO	3	SI	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
102	\$7,000.00	\$31.26	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
103	\$4,000.00	\$308.00	SI	2	NO	NO	NO	SI	30	150 o más	último pago en diciembre 03
104	\$8,000.00	\$15.63	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
105	\$2,500.00	\$1,000.00	SI	3	SI	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
106	\$1,000.00	\$593.00	NO	2	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
107	\$25,000.00	\$971.00	SI	2	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
108	\$5,000.00	\$46.89	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
109	\$20,000.00	\$5,251.00	SI	5	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
110	\$7,000.00	\$6,976.00	SI	5	SI	SI	SI	NO	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
111	\$3,500.00	\$31.26	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
112	\$1,000.00	\$35.00	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
113	\$6,000.00	\$834.00	SI	3	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
114	\$4,500.00	\$33.00	NO	0	NO	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
115	\$1,000.00	\$385.00	SI	2	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN MORA

CEDULA	B12		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	Límite de Crédito Autorizado	Límite de Crédito Utilizado	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR								
			Evidencia seguimiento de cobro según bitácora	Número máximo de llamadas al día por el asesor	Evidencia escrita de supervisión de llamadas	Existe contacto con los fiadores	Existe contacto con los familiares	Se bloqueó la cuenta y la tarjeta oportunamente	MORA según cartera	MORA según Auditoría	Comentarios de Auditoría
116	\$35,000.00	75.00	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
117	\$5,000.00	3,123.00	SI	3	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
118	\$20,000.00	46.89	NO	0	NO	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
119	\$7,000.00	523.41	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
120	\$4,500.00	852.65	SI	3	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
121	\$6,000.00	3,691.78	SI	5	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
122	\$1,000.00	325.85	NO	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
123	\$8,000.00	15.63	NO	0	NO	NO	NO	SI	60	150 o más	último pago en enero
124	\$20,000.00	11,125.00	SI	6	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
125	\$2,000.00	356.00	NO	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
126	\$12,000.00	11,852.25	SI	7	SI	NO	NO	NO	30	150 o más	último pago en enero
127	\$4,000.00	2,606.36	SI	3	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en noviembre 03
128	\$3,000.00	2,880.66	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en octubre 03
129	\$1,000.00	75.00	NO	0	NO	NO	NO	SI	90	150 o más	último pago en enero
130	\$25,000.00	655.08	SI	2	SI	SI	SI	SI	150 o mas	150 o más	último pago en diciembre 03
131	\$1,000.00	1,204.52	SI	3	SI	NO	SI	SI	120	150 o más	último pago en enero
TOTAL		\$340,547.41									
T/CAMBIO		Q8.00									
TOTAL GTQ.		Q2,724,379.28									

De la muestra se logró determinar que la clasificación de las asesoras de cobro es inadecuada y de un 8% que correspondía a la cartera total en mora subió a un 33% derivado de la correcta clasificación. Las cuentas analizadas en estas cédulas muestran la totalidad de la cartera a más de 150 días por las cuales ya se debe iniciar una labor de cobro por la vía extrajudicial o, en el peor de los escenarios, por la vía judicial.

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EN ARREGLO DE PAGO O RE-ESTRUCTURADA

CEDULA	B13		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

Del total de la cartera en arreglo de pago al 31 de mayo del 2004 por un valor total de Q. 3,502,774.23 (337 cuentas), se realizó un arqueo de pagarés, mostrando en esta cédula únicamente a los que tienen deficiencias de control interno.

No.	Límite de Crédito Autorizado	Saldo Actual (31/Mayo/2004)	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR									Expediente sin contrato, burós, análisis de créditos, etc	
			Previo a firmar el Pagaré, pago un 25% de sus cuotas atrasadas	Posee bitácora de cobros	Poseen Pagarés	Error en redacción de Pagaré	Arreglos de pago sin evidencia de la persona que calcula el mismo	Pagarés sin fiador o garantía	No evidencia evaluación del fiador o garantía	Pagarés vencidos según fecha.	Posee varios pagarés, sin indicar cuál es el vigente		
1	\$1,000.00	\$250.00	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	N/A	NO	Posee 2	
2	\$8,000.00	\$3,212.00	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	Posee 1	
3	\$1,500.00	\$1,118.00	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	N/A	NO	Posee 1	
4	\$3,000.00	\$359.00	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	N/A	NO	Posee 1	
5	\$4,000.00	\$350.00	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Posee 2	
6	\$1,000.00	\$715.00	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	Posee 1	
7	\$3,500.00	\$1,365.69	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	Posee 1	
8	\$7,000.00	\$629.00	NO	NO	NO	NO	SI	SI	N/A	N/A	NO	No posee	X
9	\$1,500.00	\$850.00	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	N/A	SI	Posee 1	
10	\$12,000.00	\$5,640.00	NO	SI	NO	NO	NO	NO	N/A	N/A	NO	No posee	
11	\$5,000.00	\$872.29	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	Posee 1	
12	\$7,500.00	\$3,101.00	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	N/A	NO	Posee 2	
13	\$5,000.00	\$973.33	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Posee 1	
14	\$8,000.00	\$996.95	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	N/A	NO	Posee 1	
15	\$3,000.00	\$468.90	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	Posee 3	
16	\$15,000.00	\$13,908.29	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	Posee 1	
17	\$20,000.00	\$5,217.40	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	Posee 1	
18	\$4,500.00	\$799.00	NO	NO	NO	NO	SI	SI	N/A	N/A	NO	No posee	
19	\$2,500.00	\$1,027.75	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	Posee 1	
20	\$1,000.00	\$851.00	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	N/A	NO	Posee 1	
21	\$3,000.00	\$1,563.00	NO	NO	NO	NO	SI	SI	N/A	N/A	NO	No posee	
TOTAL		\$44,267.60											
T/CAMBIO		Q8.00											
TOTAL GTQ.		Q354,140.80											

Derivado del inventario de pagarés se logró determinar que 21 de ellos poseen debilidades de control interno, los mismos ascienden a un total de Q. 354,140.80 que equivalen a un 10%, lo cual se considera un mediano grado de debilidad de control interno, derivado de falta de supervisión de la líder del área.

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EXTRAJUDICIAL

CEDULA	B14		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

La cartera Extrajudicial, por ser una cartera que está en poder de terceras personas ajenas a la empresa se examinó toda. Para ello se solicitó al departamento de Sistemas que generara un Query para verificar el último pago de los clientes y las cuotas que tienen pendientes, encontrando lo siguientes:

No.	ABOGADO A				Clasificación según Auditoría							ASPECTOS DE CONTROL INTERNO DETECTADO		
	Fecha de Traslado	Monto trasladado	Saldo actual	Clasificación según Abogado	31. May 04	30. Abr 04	31. Mar 04	28. Feb 04	31. Ene 04	31. Dic 03	30. Nov 03	Lista Negra	Mensaje de Mora	Clasificación según Auditoría
					Saldo al día	Mora 30	Mora 60	Mora 90	Mora 120	Mora 150	Mayor 150			
1	Dic 03	Q14,327.98	Q5,621.13	Al día	Q5,621.13							SI	NO	Compensó lo pagos no efectuados
2	Sep 03	Q47,472.11	Q14,081.47	30			Q14,081.47					SI	NO	No pagó desde marzo
3	Abr 04	Q27,598.00	Q21,870.00	30		Q21,870.00						SI	NO	No pagó en abril.
4	Sep 03	Q54,320.00	Q45,678.00	120						Q45,678.00		SI	SI	No paga desde diciembre 2003
5	Dic 03	Q17,579.00	Q13,579.00	60					Q13,579.00			NO	SI	No abona desde enero, El abogado los localizó en marzo
6	Nov 03	Q24,680.00	Q21,680.00	30					Q21,680.00			SI	SI	No abona desde enero, El abogado los localizó en abril
7	Dic 03	Q35,779.00	Q34,779.00	60					Q34,779.00			SI	SI	No abona desde enero, El abogado los localizó en marzo
8	Ago 03	Q46,802.00	Q40,802.00	Al día							40802	SI	SI	Abonó en mayo, pero debe de sep -abril
9	Sep 03	Q12,567.00	Q5,342.00	Al día							5342	SI	SI	Abonó en mayo, pero debe de sep -abril
10	Nov 03	Q8,345.00	Q3,231.00	Al día						Q3,231.00		NO	SI	Abonó en mayo, pero debe de dic -abril
11	Abr 04	Q33,741.00	Q27,934.00	30						Q27,934.00		SI	SI	Último pago en Diciembre 2003
12	Dic 03	Q5,074.73	Q4,069.86	90			Q4,069.86					SI	SI	Correcto
13	Nov 03	Q68,933.20	Q57,761.92	Al día						Q57,761.92		SI	SI	Pagó en abril, debe mayo y de septiembre - marzo
14	Sep 03	Q31,387.96	Q13,555.19	Al día			Q13,555.19					NO	SI	Pagó en mayo pero debe 3 cuotas
15	Dic 03	Q7,768.25	Q5,500.00	30					Q5,500.00			SI	SI	Localizado en abril, se trasladó desde diciembre 2003
16	Ago 03	Q22,001.88	Q14,286.86	90			Q14,286.86					SI	SI	Se localizó en febrero, se trasladó desde agosto 2003
17	May 04	Q30,187.65	Q29,187.65	Al día	Q29,187.65							SI	NO	Acaba de caer en la cartera, último pago en abril
18	Dic 03	Q20,141.26	Q8,053.91	60			Q8,053.91					NO	NO	Correcto
19	Sep 03	Q39,652.00	Q12,967.00	120					Q12,967.00			NO	SI	Correcto
20	Dic 03	Q10,774.00	Q10,774.00	Al día					Q10,774.00			SI	SI	Pagó en mayo pero debe 4 cuotas
		Q559,132.02	Q390,753.99		Q34,808.78	Q21,870.00	Q22,135.38	Q31,911.91	Q99,279.00	Q134,604.92	Q46,144.00			

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EXTRAJUDICIAL

CEDULA	B15		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	ABOGADO A				Clasificación según Auditoría							ASPECTOS DE CONTROL INTERNO DETECTADO		
	Fecha de Traslado	Monto trasladado	Saldo actual	Clasificación según Abogado	31. May 04 Saldo al día	30. Abr 04 Mora 30	31. Mar 04 Mora 60	28. Feb 04 Mora 90	31. Ene 04 Mora 120	31. Dic 03 Mora 150	30. Nov 03 Mayor 150	Lista Negra	Mensaje de Mora	Clasificación según Auditoría
21	Dic 03	Q5,843.31	Q1,648.49	30	Q1,648.49							SI	NO	Efectúa pagos mensuales de Q. 300
22	Oct 03	Q1,804.30	Q606.36	Al día			606.36					SI	NO	No pagó en diciembre y febrero
23	Abr 04	Q22,500.00	Q1,582.40	30		Q1,582.40						SI	NO	Correcto
24	Nov 03	Q63,500.00	Q50,656.21	60					Q50,656.21			SI	SI	Contacto en febrero y marzo pagaron, pero debe 4 cuotas
25	Dic 03	Q78,200.00	Q70,500.00	30			Q70,500.00					SI	SI	Contactado en mayo y pago, pero debe 3 meses
26	Abr 04	Q37,800.00	Q21,107.25	30		Q21,107.25						SI	NO	Correcto
27	Ago 03	Q17,588.89	Q13,173.19	120						Q13,173.19		SI	SI	Único pago en enero, pero debe diciembre y febrero -mayo
28	Nov 03	Q11,428.57	Q11,428.57	150							11428.57	SI	SI	No paga desde Septiembre
29	Sep 03	Q66,212.32	Q51,237.58	150							51237.58	SI	SI	No paga desde noviembre
30	Dic 03	Q7,360.58	Q5,427.76	60					Q5,427.76			SI	SI	Pago en marzo, pero no pagó desde Diciem - febrero
31	Nov 03	Q87,667.35	Q65,571.42	120						Q65,571.42		SI	SI	Único pago en enero, pero debe diciembre y febrero -mayo
32	Abr 04	Q22,075.71	Q19,087.13	30		Q19,087.13						NO	NO	Correcto
33	Dic 03	Q13,573.48	Q701.08	Al día	Q701.08							SI	NO	Correcto
34	Oct 03	Q1,549.72	Q477.90	Al día		Q477.90						SI	NO	Viene realizando abonos de Q. 175, debe cuota de marzo
35	Dic 03	Q3,000.00	Q2,500.00	90					Q2,500.00			NO	SI	No paga desde Enero, contactado en febrero
36	Ago 03	Q14,280.86	Q14,280.86	90							14280.86	SI	SI	No paga desde Octubre, contactado en febrero
37	Dic 03	Q8,078.95	Q8,078.95	120						Q8,078.95		SI	SI	Desde su traslado no se ha localizado
38	Dic 03	Q7,384.74	Q7,384.74	150						Q7,384.74		NO	SI	Desde su traslado no se ha localizado
39	Nov 03	Q3,604.96	Q3,604.96	Al día						Q3,604.96		SI	SI	No paga desde diciembre, pero ya fue localizado en abril
40	May 04	Q2,206.59	Q2,206.59	Al día	Q2,206.59							SI	NO	Correcto
41	Sep 03	Q20,141.26	Q15,113.01	90					Q15,113.01			SI	SI	No paga desde enero, localizado en febrero
42	Ago 03	Q29,187.65	Q22,350.12	60					Q22,350.12			SI	SI	No paga desde enero, localizado en marzo
43	Dic 03	Q10,000.00	Q7,782.40	120					Q7,782.40			SI	SI	Correcto
44	Nov 03	Q13,173.19	Q10,337.60	150						Q10,337.60		NO	SI	Correcto
45	May 04	Q25,000.00	Q19,852.00	Al día	Q19,852.00							SI	NO	Correcto
46	Dic 03	Q10,500.00	Q8,359.00	30			Q8,359.00					SI	SI	Localizado en mayo y pagó, pero debe 3 cuotas
47	Sep 03	Q7,950.00	Q5,369.00	90			Q5,369.00					SI	SI	Correcto
		Q591,612.43	Q440,424.57		Q24,408.16	Q42,254.68	Q606.36	Q84,228.00	Q103,829.50	Q108,150.86	Q76,947.01			

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA EXTRAJUDICIAL

CEDULA	B16		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	ABOGADO A				Clasificación según Auditoría							ASPECTOS DE CONTROL INTERNO DETECTADO		
	Fecha de Traslado	Monto trasladado	Saldo actual	Clasificación según Abogado	31. May 04 Saldo al día	30. Abr 04 Mora 30	31. Mar 04 Mora 60	28. Feb 04 Mora 90	31. Ene 04 Mora 120	31. Dic 03 Mora 150	30. Nov 03 Mayor 150	Lista Negra	Mensaje de Mora	Clasificación según Auditoría
48	Nov 03	Q13,088.61	Q11,506.38	60						11506.38		NO	NO	Último pago en noviembre
49	Ene 04	Q1,554.82	Q928.58	30	Q928.58							NO	NO	Pagó en abril, sin embargo no pago en ene/febre/y marzo
50	Mar 04	Q4,149.59	Q3,221.01	Al día	3221.01							NO	NO	Último pago en diciembre.
51	Mar 04	Q3,843.52	Q880.66	Al día	Q880.66							NO	NO	14/06/04 únicamente debe Q. 30.66 (abono en Mayo).
52	Ago 03	Q8,547.16	Q3,824.18	150						3824.18		SI	SI	No pago en septiembre, noviembre, enero, febrero y abril
53	Abr 04	Q15,566.04	Q13,908.29	30						Q13,908.29		NO	NO	Último pago en noviembre
54	Abr 04	Q3,365.89	Q2,973.33	30			Q2,973.33					NO	NO	Último pago en enero.
55	Abr 04	Q15,283.82	Q13,897.90	30			Q13,897.90					NO	NO	Último pago en enero.
56	Abr 04	Q13,273.21	Q10,996.95	30						Q10,996.95		NO	NO	Último pago en noviembre '01
57	Abr 04	Q4,661.99	Q4,186.32	Al día	Q4,186.32							NO	NO	Último pago en noviembre 2001
58	Nov 03	Q3,891.77	Q2,220.88	90					Q2,220.88			SI	SI	Ninguno importante
59	Mar 04	Q20,521.74	Q3,175.81	Al día	Q3,175.81							SI	SI	No pagó su saldo prometido al 30/04/04
60	Nov 03	Q26,614.01	Q10,277.54	60			Q10,277.54					NO	NO	S/Cartera se devolvió en abril para demanda.
61	Dic 03	Q23,062.88	Q13,041.27	Al día			Q13,041.27					SI	SI	No efectuó pago en febrero y marzo
62	Oct 03	Q18,529.34	Q5,936.50	30			Q5,936.50					SI	SI	Ninguno importante
63	Sep 03	Q3,683.72	Q275.18	Al día	Q275.18							SI	SI	Al 14/06/04 cheque rechazado por Q. 877.98
64	Sep 03	Q18,580.89	Q543.06	Al día	Q543.06							SI	SI	Al 14/06/04 tiene un saldo a favor de Q. 2,391.55
65	Mar 04	Q44,177.47	Q32,405.19	Al día	Q32,405.19							NO	NO	Ninguno importante
66	Mar 04	Q36,369.66	Q26,179.57	Al día	Q26,179.57							NO	NO	Ninguno importante
67	Abr 04	Q6,384.74	Q5,872.29	30		Q5,872.29						NO	NO	Ninguno importante
68	Ago 03	Q7,470.48	Q2,472.22	Al día		Q2,472.22						SI	SI	Pagó en Mayo, pero aun debe la de marzo.
69	Ago 03	Q27,743.12	Q22,065.35	120						Q22,065.35		SI	SI	Se consolido con la cuenta anterior
70	Nov 03	Q25,313.53	Q12,213.76	Al día	Q12,213.76							SI	SI	Ninguno importante
71	Nov 03	Q32,941.63	Q23,706.00	30			Q23,706.00					SI	NO	Pagó en Abril, pero no pagó en enero y febrero
72	May 04	Q49,798.00	Q36,083.64	Al día				Q36,083.64				SI	SI	Contactado en Mayo y pagó, pero no pago en 3 meses
73	Nov 03	Q23,379.00	Q17,530.00	30			Q17,530.00					SI	NO	Pagó en abril, pero debe 2 cuotas
74	Dic 03	Q22,435.75	Q17,018.94	Al día						Q17,018.94		SI	SI	Contactado en Mayo y pagó, pero debe cuotas desde Nov.
75	Oct 03	Q17,332.77	Q13,804.68	60						Q13,804.68		NO	SI	Pagó en marzo, pero debe desde Octubre a Febrero
76	Dic 03	Q14,101.00	Q9,575.75	Al día			Q9,575.75					NO	SI	Contactado en Mayo y pagó, pero debe 2 cuotas
77	May 04	Q44,992.00	Q13,790.50	Al día	Q13,790.50							SI	NO	Correcto
78	Oct 03	Q40,000.00	Q5,789.00	30			Q5,789.00					SI	SI	Contactado en Mayo y pagó, pero debe 2 cuotas
79	Sep 03	Q25,000.00	Q18,792.82	Al día			Q18,792.82					SI	SI	Contactado en Mayo y pagó, pero debe 2 cuotas
80	Dic 03	Q55,687.00	Q17,547.76	60			Q17,547.76					NO	SI	Correcto
		Q671,345.15	Q376,641.31		Q97,799.64	Q8,344.51	Q122,196.64	Q52,954.87	Q2,220.88	Q93,124.77	Q0.00			
		Q1,822,089.60	Q1,207,819.87		Q157,016.58	Q72,469.19	Q144,938.38	Q169,094.78	Q205,329.38	Q335,880.55	Q123,091.01			
			100%		13%	6%	12%	14%	17%	28%	10%			

El examen de Auditoría determinó que la clasificación de las cuentas no es la adecuada, además según políticas de la empresa se determinó que no debe de estar por más de 90 días las cuentas en poder de los abogados y a la fecha la mayor cantidad de mora esta en 120, 150 y más de 150 estos deben devolverse a VISACREDIT para su demanda judicial o seguimiento por otra vía.

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA JUDICIAL

CEDULA	B17		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

Del total de la cartera judicial al 31 de mayo del 2004 por un valor total de Q. 6,014,117.16 (365 cuentas), se realizó un arqueo de los expedientes y se verificó que todos los casos judiciales posean un expediente respectivo; sin embargo, en esta prueba administrativa nos enfocamos en determinar la incobrabilidad de las cuentas, examinando para ello los tiempos de reacción de los juicios y la antigüedad de las cuentas.

De acuerdo a entrevista sostenida con la Abogada Externa de la empresa se logró recabar la siguiente información:

Los procesos de cobro, según la ley, pueden plantearse por dos procedimientos: a) Procedimiento Ejecutivo, este es un tipo de proceso más sencillo y rápido que solo puede presentarse cuando se tiene un título ejecutivo, este último es un documento debidamente especificado por la ley que contiene una obligación de pagar una cantidad líquida, de plazo vencido. Dentro de los documentos ejecutivos se encuentran las sentencias de proceso, los títulos de crédito como los pagarés, los cheques, las letras de cambio, los contratos privados legalizados por Notario y acta notarial del saldo contable; esta última consiste en una acta que facciona un notario juntamente con el Contador General de una empresa, en la cual se hace constar que contablemente existe una partida de cliente o de cuenta por cobrar que debió pagarse en un plazo determinado. b) Procedimiento Sumario, este procedimiento se utiliza cuando no se tiene un título ejecutivo como los mencionados anteriormente y por ende debe solicitarse al Juez que conozca del adeudo y en sentencia, al finalizar el juicio, se declare que existe tal deuda relacionada. Esta sentencia se utiliza posteriormente como *Título Ejecutivo*.

Los procedimientos que actualmente se están utilizando para recuperar las cuentas en VISACREDIT se detallan a continuación:

Proceso Sumario. La mayoría de cuentas en mora que han pasado al Departamento Jurídico, cuando no se tiene pagaré o cheque, sino solamente los contratos firmados, se han presentado por la vía sumaria, debido a que los saldos en dólares se registran en VISACREDIT INTERNACIONAL la cual no se incluye en la contabilidad local; es imposible realizar el proceso por medio de acta notarial de saldo contable, porque existiría una partida contable no respaldada débidamente. Este procedimiento es llamado "De Conocimiento", y las fases del mismo son las siguientes: a) Se presenta la demanda y aproximadamente en tre días se admite para su trámite. b) Una vez admitida, se remite a un notificador, quien elabora los oficios de embargo, secuestro arraigo y cualquier otra medida. c) Se llevan los oficios a firmas ante el juez respectivo. d) Se trasladan los oficios a VISACREDIT para su distribución y regularmente, a raíz de las medidas de embargo y arraigo, se han acercado los deudores a pagar o negociar las deudas.

Si no se llega a un arreglo con los deudores después de efectuadas las medidas de embargo, existen varias alternativas que se utilizan dependiendo de cada caso, a saber:

1) Si hay vehículos embargados se puede solicitar su secuestro. 2) Si hay embargo de salario se solicita que el tribunal pida un informe del monto embargado y se espera que a través del descuento se logre cancelar la deuda. 3) Si se determina que hay cuentas embargadas (lo cual es muy difícil de determinar, debido a que los bancos no informan); deberá esperarse hasta la sentencia del proceso para que ordenen la entrega, lo cual también sucede en el caso de los inmuebles en los cuales hasta la sentencia se ordena el remate del bien y posteriormente la entrega al acreedor. Posteriormente a esto se solicita la notificación respectiva, luego se da 15 días de prueba los cuales al vencerse se solicita una vista en la que las partes aleguen sus pretensiones. Pasada esta vista se solicita la sentencia, esta sentencia es apelable y puede durar aproximadamente de diez meses a un año. Pasado el año se puede solicitar el remate y se ordena la liquidación total de la deuda, se cita a la otra parte para que se manifieste respecto a la liquidación, la cual es apelable y de existir, puede durar de seis a ocho meses. Ya declarada la liquidación se emite escritura publica a nombre de VISACREDIT

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA JUDICIAL

CEDULA	B18		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

Proceso Ejecutivo. Este procedimiento es utilizado cuando existe pagaré, letra de cambio o cheque, ó bien si llegara a estimarse que pueden fraccionarse juntamente con el Contador de la empresa el acta notarial de saldo contable. La presentación de la demanda y los oficios indicados corren la misma suerte que el procedimiento anterior. La notificación al demandado de igual forma debe gestionarse, pero en este caso le otorgan cinco días al deudor para que pague o se oponga a la demanda. Una vez vencidos los cinco días se solicita que se abra a prueba por diez días el proceso, pero la notificación para que empiece a correr dicho plazo toma entre cuatro y cinco días y hasta que se notifica empiezan a correr los diez días. Vencidos los diez días de prueba se dicta sentencia en 15 días hábiles según la ley, pero regularmente se toma de dos a tres meses para dictar sentencia. Esta sentencia es apelable por lo que la apelación dura entre diez meses y un año. Pasada la apelación se ordena la liquidación y remate de bienes en la misma forma señalada anteriormente.

CRONOGRAMA DE LOS

DÍAS

1	Presentación de la demanda	1
2	Admisión de la demanda	3
3	Remisión del Notificador	1 - 2 días
4	Entrega de Oficios	1 - 2 días
5	Firma de oficios	3 - 4 días
6	Distribución de oficios	3 - 4 días
7	Resultado de los embargos u otras medidas	10 - 15 días
8	Notificación del deudor	7 - 10 días
9	Notificación de apertura a prueba	30 - 40 días
10	Inicio del plazo de prueba	15 - 10 días depende si es sumario o ejecutivo
11	Vista y sentencia	40 - 70 días
12	Apelación si hay	10 meses a
13	Liquidación	1 a 2 meses
14	Apelación de la liquidación	8 a 10
15	Remate	40 a 60 días
16	Orden de escriturar a favor de VISACREDIT	20 - 30 días
17	Si es un vehículo, debe solicitarse el secuestro	10 - 20 días
18	Si es un inmueble, se solicita el lanzamiento de los deudores	15 - 40 días

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA JUDICIAL

CEDULA	B19		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

RESUMEN DE LOS PROCESOS.

Procesos sin apelaciones con embargo de bienes muebles, 336 días hábiles
 Procesos sin apelaciones con embargo de bienes inmuebles, 356 días hábiles
 Procesos con apelaciones de sentencia, aproximadamente 700 días hábiles
 Procesos con apelaciones de sentencia y liquidación, aproximadamente 1000 días hábiles

Derivado de lo anterior y de acuerdo a que el año aproximadamente posee 240 días hábiles, se elabora la siguiente cédula que trata de mostrar las cuentas de difícil o dudosa recuperación. Para ello se tomarán los casos iniciados hace más de 4 años.

No.	Inicio del proceso Judicial	Valor inicial según Print de pantalla	Saldo actual (31/Mayo/2004)	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR										
				Días calendario de deuda	Días hábiles de deuda	Incobrable según Auditoría cuenta ajena	Incobrable según Auditoría embargo inmueble	Incobrable según Auditoría embargo de salario	Incobrable según Auditoría embargo de vehículo	Incobrable según Auditoría intervención	evidencia envió de cartas y telegramas de cobro además que fue publicado en Prensa	Se ofreció al cliente arreglo de pago	Se lleva controlado el curso de la demanda, Abogada de Planta	Errores en demandas, fecha, montos en números y letras, etc.
1	11-01-00	Q8,469.86	Q12,588.41	1,602	1,053					Q12,588.41	SI	NO	SI	Montos
2	07-09-97	Q57,761.92	Q68,933.20	2,458	1,616				Q68,933.20		SI	NO	NO	OK
3	17-09-98	Q23,555.19	Q31,387.96	2,083	1,370			Q31,387.93			SI	NO	SI	OK
4	25-05-97	Q65,000.00	Q70,768.25	2,563	1,685				Q70,768.25		SI	NO	NO	Apellido
5	16-04-98	Q102,340.72	Q115,471.25	2,237	1,471		Q115,471.25				SI	SI	SI	OK
6	23-08-97	Q31,813.34	Q43,241.91	2,473	1,626				Q43,241.91		NO	NO	NO	OK
7	25-01-98	Q59,431.56	Q64,315.60	2,318	1,524				Q64,315.60		SI	NO	SI	OK
8	15-06-98	Q14,286.86	Q22,001.88	2,177	1,431			Q22,001.88			SI	NO	SI	OK
9	28-03-97	Q29,187.65	Q33,587.60	2,621	1,723				Q33,587.60		NO	SI	NO	OK
10	13-02-97	Q18,053.91	Q20,141.26	2,664	1,752			Q20,141.26			SI	NO	NO	OK
11	15-12-99	Q55,500.00	Q65,054.38	1,629	1,071				Q65,054.38		SI	SI	SI	Fechas
12	22-11-98	Q85,318.94	Q91,423.95	2,017	1,326		Q91,423.95				SI	NO	SI	No. de cédula
13	16-09-98	Q27,563.70	Q32,208.45	2,084	1,370			Q32,208.45			SI	SI	SI	OK
14	17-01-00	Q15,356.97	Q19,568.74	1,596	1,049					Q19,568.74	SI	SI	SI	Apellido
15	13-03-98	Q59,603.58	Q68,724.23	2,271	1,493				Q68,724.23		SI	SI	SI	OK
16	21-02-00	Q30,879.00	Q35,015.19	1,561	1,026			Q35,015.19			SI	SI	SI	Fechas
17	06-06-98	Q18,133.40	Q21,009.20	2,186	1,437			Q21,009.20			NO	SI	SI	OK
18	18-02-97	Q75,012.10	Q83,965.45	2,659	1,748				Q83,965.45		NO	SI	NO	OK
19	23-10-97	Q37,732.30	Q42,875.99	2,412	1,586				Q42,875.99		SI	NO	NO	OK
20	21-09-97	Q7,588.10	Q9,853.45	2,444	1,607					Q9,853.45	SI	SI	NO	OK

VISACREDIT
AUDITORIA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA JUDICIAL

CEDULA	B20		
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	15/06/04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	25/06/04

No.	Inicio del proceso Judicial	Valor Inicial según Print de pantalla	Saldo Actual (31/Mayo/2004)	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO A EVALUAR											
				Días calendario de deuda	Días hábiles de deuda	Incobrable según Auditoría cuenta ajena	Incobrable según Auditoría embargo inmueble	Incobrable según Auditoría embargo de salario	Incobrable según Auditoría embargo de vehículo	Incobrable según Auditoría intervención	evidencia envió de cartas y telegramas de cobro además que fue publicado en Prensa	Se ofreció al cliente arreglo de pago	Se lleva controlado el curso de la demanda, Abogada de Planta	Errores en demandas, fecha, montos en números y letras, etc.	
21	26-03-98	Q69,871.30	Q73,008.20	2,258	1,485		Q73,008.20					SI	SI	SI	OK
22	28-03-00	Q9,049.60	Q13,847.40	1,525	1,003					Q13,847.40		SI	NO	SI	OK
23	23-08-97	Q25,000.00	Q28,861.20	2,473	1,626			Q28,861.20				SI	SI	NO	No. de Cedula
24	24-10-99	Q18,573.48	Q22,075.71	1,681	1,105			Q22,075.71				SI	NO	SI	OK
25	18-08-97	Q17,428.57	Q21,800.82	2,478	1,629			Q21,800.82				NO	NO	SI	OK
26	14-11-98	Q29,852.30	Q31,513.18	2,025	1,332				Q31,513.18			SI	SI	SI	OK
27	25-10-98	Q33,982.30	Q38,965.40	2,045	1,345				Q38,965.40			SI	SI	SI	OK
28	10-01-00	Q125,321.40	Q148,695.20	1,603	1,054		Q148,695.20					SI	SI	SI	No. de Cedula
29	18-05-99	Q109,843.60	Q117,010.08	1,840	1,210		Q117,010.08					SI	SI	SI	OK
30	13-01-00	Q121,015.22	Q132,515.42	1,600	1,052		Q132,515.42					NO	SI	SI	OK
31	25-07-98	Q2,212.32	Q3,144.20	2,137	1,405	Q3,144.20						SI	NO	SI	OK
		Q1,384,739.19	Q1,583,573.16			Q3,144.20	Q678,124.10	Q234,501.64	Q611,945.19	Q55,858.00					

Este examen realizado muestra 31 cuentas que a criterio de Auditoría y de la Abogada Externa estos casos son de difícil recuperabilidad, originado por las causas siguientes: a) Cliente ilocalizable, probablemente salió del país y anda fugado de la justicia. b) Los inmuebles que tenían embargados fueron previamente embargados por otras entidades crediticias y al momento de la liquidación no se podrá recuperar lo debido. c) Los clientes fueron despedidos de la empresa y no poseen salarios para seguir rescatando el valor de la deuda. d) Por errores de los notificadores y del personal de los Juzgados se extravió nuestro expediente y deben iniciarse nuevamente. e) Los clientes fallecieron y la familia no desea honrar la deuda.

Derivado de lo anterior y de acuerdo al inventario de expedientes, se logró verificar que el 18% de la cartera jurídica no tiene soporte (o posibilidad real de recuperación); esto equivale a Q. 1,066,636.40 más Q. 1,583,573.16 determinado por Auditoría y la Abogada Externa. Quiere decir que la cuenta incobrable o de dudosa recuperación de esta cartera es de Q. 2,650,209.53, lo que equivale al 44% del total de la cartera jurídica. El grado de debilidad del control interno es grave y deben tomarse las medidas correctivas, desde el momento de la entrega de la tarjeta de crédito, seguimiento de cobro y bloqueo de las cuentas oportunamente, el poseer una buena parte de la cartera sin soporte indica que al momento de otorgar una línea de crédito no se tomaron las medidas necesarias que garantizaran la deuda futura.

CEDULA		B21	
Elaborado Por:	DLG	Fecha:	05-06-04
Revisado Por:	RAM	Fecha:	30/06/04

VISACREDIT
AUDITORÍA INTERNA A LA CARTERA DE CLIENTES
CEDULA DE ANÁLISIS DE LA RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLES O
DE DUDOSA RECUPERACIÓN AL 31/05/04

Reserva Según Administración al 31/05/04	Diferencia	Reserva Según Auditoría al 31/05/04	Referencia	Comentarios Adicionales
1,342,918.62	1,320,282.70	2,663,201.32	B03 B20	Cartera arreglos de pago Q. 12,991.79. Cartera jurídica (juicios) Q.2,650,209.53

CONCLUSIÓN:

De acuerdo a la auditoría llevada a cabo al 31 de mayo del 2004, concluimos que la reserva para cuentas incobrables y de dudosa recuperación es insuficiente en un 98% del total de las cuentas. Se logró determinar también que la reserva al 31 de diciembre del 2003 (la cual se mantiene vigente al mes de mayo), no corresponde ni al 3% de beneficio fiscal que garantiza la ley del Impuesto sobre la Renta.

Firma: _____

Dani León Gámez
Auditor Interno

5.3.2 Informe de Auditoría Interna.

Guatemala 30 de junio del 2004

Licda. Letizia Possamai
Gerente General
VISACREDIT, S.A.

Estimada Licda. Possamai:

El informe que se acompaña incluye las recomendaciones relacionadas con la auditoría semestral a la cartera de clientes, con la finalidad de establecer si los controles internos administrativos están siendo efectivos y cumplen con su función de disminuir los riesgos.

De conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría Interna (SIAS), guías de Auditoría Interna del IGCPA y guías y procedimientos internos de la organización, aplicables a las circunstancias, se efectuó la revisión y evaluación del control interno existente con el fin de garantizar su efectividad y fortalecer las debilidades de control previo a la revisión contable de las cuentas que integran la cartera.

Nuestro trabajo de campo fue concluido el 15 de junio, y cada una de las debilidades detectadas fueron debidamente discutidas con los Líderes de cada área. En este informe únicamente plasmaremos los puntos más importantes y relevantes que los Líderes de área no lograron corregir en los últimos días del mes de junio, fecha en que se distribuirá este informe como definitivo.

CARTERA VIGENTE

Observación 1:

La documentación que contiene los expedientes vigentes, en arreglo de pago y extrajudicial, no está adecuadamente archivada.

Recomendaciones:

- Toda documentación de soporte que garantiza el proceso y seguimiento de cobro debe ser adecuadamente archivada, tomando en consideración que esta información sea suficiente. Debe utilizarse el *check list* como una guía o índice que detalle los documentos que contiene un expediente.
- Es necesario que los documentos del expediente sean asegurados con el *fastener* respectivo.
- Esto facilitará el manejo, control y archivo de los documentos contenidos en los expedientes y evitar que se traspapelen los documentos originando extravío o pérdida de información.

Observación 2:

De acuerdo a la revisión de expedientes para verificar el adecuado cumplimiento de las políticas de otorgamiento de tarjetas de crédito a personas que cumplen con el perfil establecido por la administración.

ASPECTO
Falta firma de revisión de parte del Gerente de Créditos.
Foto o fotocopia de cédulas y/o licencias ilegibles, incompletas o no se adjuntaron.
Tarjetas de crédito Oro, no poseen bienes inmuebles como garantía.
No se ingresaron propiedades al sistema de tarjeta de crédito, (Inmuebles y/o vehículos).
Error en la digitación de información en el sistema de tarjeta de crédito.
No se colocó en el sistema de tarjeta de crédito el contrato adecuado, solicitó cero recargos en el extranjero y se digitó como contrato normal.
El Gerente de Créditos autorizó un límite de \$.5,000 a la cuenta 999888777; sin embargo fue operado en el sistema de Tarjeta de Crédito por \$. 3,000. No existe gestión de disminución de saldo, se investigó y corresponde a error de digitación.
Clientes que evidencian referencias judiciales (sumario 94, ejecutivo 91, 96, 94, 97), además malas referencias crediticias en establecimientos.
Cliente mayores de 60 años (62 y 64).
Se investigó burós de información (Bancared, Infornet y Chismógrafo) a otra persona, o no existe evidencia de la investigación. Como ejemplo, se menciona al señor Estuardo Villa en los burós de información se buscó con el No. de cédula I-09 968391 y realmente le corresponde el No. I-09 68391, se colocó un nueve de más y esto originó que figure sin información.
Utilizó más del 100% de su cantidad autorizada de retiros en efectivo y/o utilizó más del 100% de su límite de crédito.
Falta de registros en la invitación, anotaciones en contratos y firma del tarjetahabiente en el lugar del emisor, ilegibilidad del documento de identificación.
Tarjeta de crédito Oro sin soporte, faltan fotocopias de estado de cuenta bancario y constancia salarial o de dónde recibe ingresos.

Si bien estos casos no inciden actualmente en la recuperación y garantía de una deuda, pueden incidir en el futuro y de esta forma presentan un riesgo crediticio en la recuperación, por lo cual se cree conveniente que se implementen las siguientes recomendaciones que fortalecerán el control interno existente.

Recomendaciones:

- Con el propósito de garantizar que la información de un expediente es útil y el criterio del analista es suficiente y adecuado para otorgar una tarjeta de crédito con un límite determinado, es necesario que todo expediente sin excepción, deba evidenciar la firma del Gerente de Créditos, como constancia de la revisión y autorización de la información de soporte y límite asignado.
- Toda foto o fotocopia de cédula de vecindad o licencia de conducir ilegible debe cambiarse por una legible o en su defecto por una certificación. En caso de no poseer este documento, debe solicitarse a la brevedad al asesor respectivo.
- Como medida sana de seguridad es necesario que toda cuenta Oro posea como garantía un inmueble. Esto garantizará de una mejor forma el cobro de las cuentas, tanto por la vía administrativa como jurídica.
- Es responsabilidad compartida de los digitadores y del centro de gestiones el ingresar todos los datos importantes del cliente (propiedades, direcciones de localización, etc.); e investigación de burós electrónicos de información.
- Debe existir una adecuada y constante revisión y supervisión del trabajo realizado por las personas responsables de digitar, actualizar los datos y soportar adecuadamente la información en el sistema y en los expedientes físicos, esto dará una mayor garantía de la información existente.
- Es necesario que se implemente el uso de una política por medio de la cual se garantice la adecuada asignación del contrato respectivo al tarjetahabiente.
- Debe plasmarse en el expediente la razón por la cual se otorgó una tarjeta a una persona que evidencia malas referencias judiciales o crediticias, además debe evidenciarse el Vo.Bo. del Gerente y Comité de Créditos.
- Todo tarjetahabiente mayor de 60 años debe poseer un Vo.Bo. por escrito del Gerente de Créditos y/o Gerente General. Como medida sana se cree conveniente que este tipo de tarjetahabientes posean una garantía adicional, un fiador o bienes inmuebles.

Recomendaciones:

- Todo error de búsqueda en los burós de información crea el riesgo de otorgar tarjetas a personas que no cumplen con el perfil deseado.
- Toda cuenta recién activada que evidencie endeudamiento acelerado o varios retiros de efectivo, debe ser monitoreada; la estadística de estos casos nos ha demostrado que generalmente los tarjetahabientes que presentan este tipo de conducta por lo regular son personas que atraviesan problemas económicos y recurren a la tarjeta para cancelar sus deudas con otras personas o instituciones. Como complemento a lo anterior, debe estudiarse la posibilidad de acercarse al cliente con el objeto de brindarle la asesoría necesaria para consolidar sus deudas con la tarjeta Visacredit.
- Es necesario que se establezca la necesidad de llenar las especificaciones solicitadas en el contrato de tarjeta de crédito. Es importante también, que se asesore en lo referente a firmas que no coincidan con la cédula de vecindad, firmas colocadas en la casilla de emisor en lugar de colocarla en la casilla del tarjetahabiente. Debe especificarse también la contingencia de omitir uno o varios datos importantes en el contrato de tarjeta de crédito, así como anotarlos en lugares equivocados. Es conveniente que se establezcan por escrito las obligaciones y sanciones que se aplicarán por la inobservancia de esta situación.
- Toda tarjeta de crédito Oro, sin excepción, debe contener estados de cuenta bancario, constancia salarial o en su defecto constancia de ingresos. De no existir los datos anteriores, debe justificarse por escrito y solicitar el Vo.Bo. del Gerente General.
- Es necesario que exista una persona designada a darle el seguimiento a todas las deficiencias detectadas; esto garantizará que se hagan las correcciones necesarias y que se tomen las medidas necesarias para corregir las debilidades y evitar que se generen nuevamente.
- Es responsabilidad de la Administración cumplir con los requerimientos pre-establecidos por la administración de la empresa y evitar colocar en el mercado tarjetas de crédito no productivas o rentables para la empresa.

CARTERA EN MORA:

Observación 1:

Según examen de bitácoras efectuadas a algunas cuentas, se determinó que no se está actualizando en el sistema de tarjetas de crédito. Según comentarios de la Líder del Área, esta pantalla se implementó en el mes de enero del presente año y no siempre se ingresa información debido a las deficiencias de ésta, por lo cual se lleva un hoja auxiliar en Excell.

Recomendaciones:

- Deben girarse instrucciones por escrito al Departamento de Cartera Reestructurada, a efecto que lo antes posible se utilice la pantalla verde como herramienta para ingresar bitácoras de cobro.
- De existir anomalías en la pantalla verde, debe indicarse por escrito al Centro de Cómputo para su modificación y reparación inmediata.
- Derivado de las recomendaciones anteriores se aprovecharán al máximo las herramientas que proporcione la empresa, se documentará adecuadamente el seguimiento de cobro efectuado por las analistas y se centralizará toda la información en un solo sistema.

CARTERA EN ARREGLO DE PAGO ó REESTRUCTURADA

Observación 1:

La Cartera Reestructurada no posee un programa computarizado que permita agilizar la elaboración de estados de cuenta, cartas de cobro, movimiento de pagos, etc.; actualmente éstos se realizan en Word o Excell.

Recomendación:

Debe estudiarse la posibilidad de adquirir un sistema computarizado que agilice las transacciones y operaciones realizadas por el Departamento de Cartera Reestructurada.

Observación 2:

Actualmente los pagarés no poseen un número correlativo que logre garantizar el control de los mismos.

Recomendación:

Es conveniente que se implemente el uso de un correlativo que controle los pagarés emitidos por la empresa, los cuales deben elaborarse en original y copia (original bóveda y copia archivo correlativo). Esto facilitará el control, seguimiento y revisión posterior de los pagares emitidos.

Observación 3:

No existe una adecuada segregación de funciones en el área de Cartera en arreglo de pago, actualmente realizan labor de cobro, elaboran boletas de depósito, registran los abonos obtenidos, elaboran la póliza contable. Sobre este último no se observó la firma de revisado por parte del personal de Contabilidad.

Recomendaciones:

- Con la finalidad de evitar que exista manipulación de la información es necesario que la Administración de la empresa estudie la posibilidad de efectuar una adecuada segregación de funciones en el área de Cartera Vencida; Auditoría Interna sugiere que los fondos cobrados se liquiden en alguna de las cajas de la Empresa.
- Con el propósito de garantizar una adecuada y constante revisión y supervisión de las operaciones, el personal de Contabilidad debe proceder a revisar las operaciones de Cartera Reestructurada, dejando evidencia de tal extremo por medio de una firma, garantizando de esta forma que la información es adecuada y confiable.

Observación 4:

Según se consta en pagarés, actualmente al firmar el arreglo de pago no se obtiene de inmediato como mínimo un 25% en efectivo, del total de cuotas atrasadas.

Recomendación:

Como requisito mínimo para poder optar a un arreglo de pago es conveniente que se solicite al tarjetahabiente, que efectúe un abono inmediato de por lo menos el 25% en efectivo de las cuotas atrasadas. Esto es importante para garantizar que el Tarjetahabiente quiere y puede pagar el arreglo de pago.

Observación 5:

El arqueo 100% de los expedientes de Cartera con arreglo de pago evidencia las siguientes situaciones:

DEBILIDAD DETECTADA
Arreglos de pago sin el nombre de la persona que calcula la deuda.
No poseen pagaré.
Pagares vencidos según fecha.
No posee bienes o fiador como garantía.
No evidencia evaluación de la garantía.
No posee bitácora de cobros.
Evidencia de demandas y juicios en años anteriores al otorgamiento de la tarjeta.
Errores en la redacción del pagaré.
Expediente sin contrato, burós, análisis y verificación de créditos, referencias, etc.
Falta resolución del fiador. Fiador denegado porque evidencia mal récord crediticio.
Posee varios pagarés y arreglos de pago sin indicar cuál es el anulado y cuál el vigente.

Recomendaciones:

- Con el propósito de delimitar adecuadamente la responsabilidad de las personas responsables del calculo, emisión, revisión y autorización de los arreglos de pago es conveniente que todo documento evidencie la firma y nombre de las personas responsables de calcular la deuda, emitir, revisar y autorizar los mismos.
- Toda cuenta que forma parte de la Cartera Reestructurada, debe poseer sin excepción un pagaré que garantice su cobrabilidad ya sea por la vía administrativa o por la vía jurídica.
- Previo a realizar un arreglo de pago debe solicitarse al tarjetahabiente que actualice sus datos, así como proporcionar una garantía adicional.
- Con el fin de garantizar que la información contenida en los pagarés es confiable y adecuada es necesario que exista una constante supervisión en la elaboración de los pagarés.
- Previo a aceptar como garantía a un fiador, debe solicitarse que actualice sus datos, que proporcione copia de recibo de agua, luz o teléfono, así como constancia de ingresos. Esto permitirá visualizar que se efectuó el análisis necesario y adecuado de las garantías fiduciarias.
- Con la mayor brevedad posible, debe localizarse el expediente extraviado anteriormente descrito.
- Toda investigación y análisis del fiador, debe quedar plasmado por escrito por parte del Departamento de Créditos.
- Con el fin de garantizar que todo pagaré sustituido está anulado y evitar que se haga un uso inadecuado de los mismos, toda vez que se efectúe un cambio de pagarés por sustitución o actualización. Es necesario que se proceda a anular los anteriores, previa autorización por escrito del Director de Cartera.

CARTERA EXTRAJUDICIAL

Observación 1:

Según política establecida por la administración de la empresa que indica: "Las cuentas que se le trasladen a los abogados para cobro extrajudicial, permanecerán en gestión de cobro por un período no mayor de 90 días. Posteriormente deberán ser devueltos o autorizarse la acción judicial". De acuerdo a lo anterior, es importante indicar que existen varias cuentas que evidencian varios pagos que sobrepasan lo anteriormente descrito o que están ilocalizados y aun no se devuelven a VISACREDIT.

Recomendaciones:

- De acuerdo a lo observado por escrito, las cuentas que se gestionan por medio de abogados no deben estar por un período mayor de 90 días. Las cuentas que sobrepasen este período deben justificarse y solicitarse el visto bueno por escrito de la Gerencia.
- Una vez contactado el cliente y después de venir cancelando 3 meses seguidos, es necesario que lo administre la empresa, con el propósito de evitar pagar costos innecesarios a las oficinas extrajudiciales.

Observación 2:

La clasificación de los clientes de la cartera extrajudicial, depende del mes en que se contacte, no de la fecha del último pago efectuado. Es decir, si una cuenta se traslada a los abogados en enero pero efectuó su primer pago en mayo, se considera al día debido a que en este mes se realizó el contacto.

Recomendaciones:

- Deben clasificarse las cuentas de cartera extrajudicial de acuerdo a la fecha del último pago o fecha de traslado a las oficinas extrajudiciales y no de acuerdo a la fecha en que se contactó y realizó el primer pago.

Recomendaciones:

- Es importante recordar que las oficinas extrajudiciales deben devolver los casos que no logren contactar por un período de 90 días a la empresa, para que inicie las acciones legales necesarias.

Observación 3:

Existen varios valores menores que deben ser analizados por la Administración a efecto de liquidarlos contra la reserva, previa autorización de Gerencia General.

Recomendación:

Deben estudiarse juntamente con la Gerencia, todas aquellas cuentas que muestren valores extremadamente antiguos o que por su valor inmaterial deban registrarse contra la reserva.

Observación 4:

Actualmente no se archiva en el expediente el cuadro de pagos o tabla de amortización.

Recomendación:

Todo arreglo de pago debe incluir en el expediente la tabla de amortización o cuadro de pagos, con el propósito de apreciar el valor gradual de intereses que deben cargarse en cada pago, así como la disminución del capital adeudado.

CARTERA JURIDICA.

Observación 1:

Algunas cuentas que se trasladan a la cartera Jurídica no evidencian la bitácora de cobros respectiva.

Recomendación:

Toda cuenta que muestre un deterioro en su crédito debe estar debidamente documentada con la bitácora de cobro que garantice que se realizaron los esfuerzos necesarios para el cobro de la deuda.

Observación 2:

Según comentarios del Director de Cartera, no deben de existir saldos a 90 ó más días de mora, por lo cual se considera necesario que las cuentas clasificadas por la cartera de 90 a 150 días o más se trabajen por la Vía Judicial.

Recomendaciones:

- La antigüedad real de la cartera viene a asegurarnos que las personas responsables de las mismas, no actuaron de inmediato en el traslado a las oficinas extrajudiciales lo cual originó que se deteriore la misma.
- Debe existir una política definida de tiempos y moras con la finalidad de actuar de inmediato previo al deterioro total de la cartera.
- El deterioro en la cartera nos muestra que la labor de cobro y supervisión no es la más adecuada y oportuna. Se recomienda mayor supervisión a esta área con la finalidad de seguir acumulando cuentas que a la larga serán gasto para la empresa.
- En complemento a lo anterior, deben estudiarse juntamente con la Gerencia, todas aquellas cuentas que muestren valores extremadamente antiguos o que por su valor inmaterial deban registrarse contra la reserva.

Observación 3:

La revisión de las cuentas de más de 4 años de antigüedad, reveló las siguientes situaciones:

Debilidad
Expedientes sin contrato original
No poseen Print de pantalla de la deuda.
No existe evidencia que se haya publicado al tarjetahabiente
No evidencian que se destruyó el plástico renovado.

Recomendaciones:

- Es necesario que se localicen a la mayor brevedad posible los contratos originales de los expedientes anteriormente descritos y evitar retrasos y anomalías en el cobro por la vía jurídica.
- Con el fin de asegurar que se agotaron todos los mecanismos de cobro por la vía administrativa previo a iniciar el proceso jurídico, el funcionario de cartera reestructurada debe exigir que se le adjunte un print de pantalla que evidencia la deuda inicial y las bitácoras de cobro por los expedientes que le trasladan.
- Con el propósito de garantizar que los gastos incurridos por publicación fueron acreditados al tarjetahabiente, sin excepción, debe anotarse en la bitácora la fecha en que se publicó al tarjetahabiente, así como indicar el número de nota de débito que se emitió por los gastos de publicación.
- Con la finalidad de evitar que se haga mal uso del plástico, propiedad de VISACREDIT, así como evitar que existan plásticos en circulación que puedan ser objeto de fraude, no debe renovarse el plástico a toda cuenta que se encuentre en cartera jurídica. Si por alguna razón se renovará es necesario que se solicite el plástico y se destruya en presencia del responsable de custodio de plásticos; debe dejarse evidencia por escrito de tal extremo.

Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo al alcance que se consideró conveniente, lo cual no revela necesariamente todas las debilidades importantes de la estructura de control interno, debido a que nuestras pruebas son selectivas.

Es responsabilidad de la Administración el adecuado funcionamiento de la empresa. Nuestra responsabilidad es únicamente informar debilidades de control interno que pueden dar origen a posibles errores o irregularidades, así como efectuar recomendaciones que fortalecerán el control interno existente de acuerdo a las necesidades y beneficios de la Organización.

Auditoría Interna desea agradecer la valiosa colaboración recibida de los Departamentos evaluados. Además agradecemos las críticas constructivas realizadas hacia nuestro trabajo, garantizándoles que serán tomadas en consideración para una próxima evaluación.

Atentamente,

Dani León Gámez
Auditor Interno

Copias.
Gerencia de Créditos y Cobros.
Líderes de Áreas
Archivo

5.4 Comprobación de la hipótesis.

Se ha propuesto en esta tesis transmitir un conjunto de conceptos, situaciones y circunstancias que, desde nuestra actividad profesional, nos ha tocado vivenciar en el campo laboral, particularmente en el ámbito de las compañías emisoras de tarjeta de crédito que brindan un servicio financiero a miles de guatemaltecos. No posee pretensiones científicas dentro del campo de las teorías de la administración de una empresa emisora de tarjetas de crédito; no puede considerarse tampoco un manual rígido de herramientas de control de la cartera u otros ciclos de la empresa emisora de tarjetas de crédito, porque se es consciente que estaría pendiente el tratamiento de ciertas técnicas específicas de este negocio y técnicas que cada persona puede innovar en el crecimiento del mismo. Pese a lo expuesto, se cree que el contenido general es razonablemente accesible a los interesados y demuestra en todos los aspectos importantes que es necesario una adecuada implementación del control interno en una empresa emisora de tarjetas de crédito con el objetivo de minimizar el riesgo financiero al que estas compañías se ven expuestas.

De acuerdo a los conceptos abordados en esta tesis y al desarrollo del caso, queda claro que la participación del Contador Público y Auditor puede coadyuvar al mejoramiento del proceso de control interno dentro de las compañías emisoras de tarjetas de crédito, y con ello contribuir a minimizar el riesgo de otorgar líneas de crédito a personas a las cuales no se les realizó el análisis crediticio adecuado. Además, el Contador Público y Auditor al conocer la estructura y los riesgos de control a que se encuentran expuestas las compañías emisoras de tarjetas de crédito, podrá planificar una auditoría a los ciclos más críticos y delicados, proporcionando a la Gerencia una opción para mejorar los controles y fortalecer el control interno, el cual garantizará no solo aprovechamiento de los recursos sino disminuir en lo posible los riesgos crediticios y operativos de la empresa.

CONCLUSIONES

1. La actividad comercial guatemalteca alcanzada en los últimos años, ha intensificado y diversificado la función de intermediación financiera, creando con ello la oportunidad de obtener mayores beneficios para una empresa emisora de tarjetas de crédito; sin embargo, también los riesgos se han incrementado. La Auditoría Interna ha surgido como la herramienta moderna a través de la cual la dirección de una empresa controla los riesgos a los que está expuesta.
2. El trabajo permanente de un Contador Público y Auditor, enmarcado en un departamento de Auditoría Interna, es una actividad independiente, objetiva y de consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a la organización al cumplimiento de sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de control, administración de riesgos y administración corporativa.
3. El Contador Público y Auditor en su función de Auditor Interno de una empresa emisora de tarjetas de crédito, debe revisar y evaluar constantemente el control interno administrativo; cerciorarse del grado de cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos establecidos por la administración, con el propósito de contribuir a alcanzar las metas y fines fijados por la empresa.
4. El crecimiento de una empresa emisora de tarjetas de crédito en cuanto al volumen de sus operaciones y controles, origina la necesidad de implementar mecanismos de control, supervisión y asesoramiento, con el objeto de tener herramientas que permitan salir avante dentro de ese crecimiento; es en ese momento, cuando surge la necesidad de realizar pruebas de auditoría interna.

RECOMENDACIONES

1. En una empresa emisora de tarjetas de crédito es sumamente importante que la evaluación de los riesgos sea constante y oportuna; la función actual de la auditoría interna es verificar el control interno de la empresa enfocado a la detección y reducción de los riesgos, aplicando los esfuerzos y recursos de auditoría a las áreas críticas y de mayor relevancia.
2. Por la complejidad de las operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito y por el creciente auge y demanda de estos instrumentos de crédito es indispensable la creación de un Departamento de Auditoría Interna bien estructurado y organizado con un grupo de colaboradores altamente comprometidos a ser objetivos e independientes, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economicidad con que se manejan los recursos de la empresa, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción.
3. El Contador Público y Auditor debe revisar periódicamente el control interno, vigilando su cumplimiento y recomendando las modificaciones necesarias para el adecuado desarrollo de las operaciones de la empresa; estos controles no deben ser estáticos, sino por el contrario, su dinamismo debe buscar la eficiencia a través del control.
4. Se recomienda al Contador Público y Auditor que en el cumplimiento de sus funciones en la empresa emisora de tarjetas de crédito para la cual presta sus servicios profesionales, examine adecuadamente la estructura de control interno administrativo por medio de la aplicación de procedimientos mínimos de auditoría interna, los cuales le permitirán la elaboración de un informe que provea a la Administración contar con una herramienta de apoyo en la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFIA

1. Añez, Manfredo
Análisis Crediticio
manez@grupobisa.com
Santa Cruz Bolivia
manez@grupobisa.com
http://www.geocities.com/unamosapuntes_2000/apuntes/finanzas/ancrediticio.htm
<http://www.lafacu.com/apuntes/empresas/riesgo%5Fcre/default.htm>
2. Añez, Manfredo
Aspectos básicos del Análisis de Créditos
manez@grupobisa.com
<http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>
<http://www.lafacu.com/apuntes/empresas/riesgo%5Fcre/default.htm>
3. Applegarth, Michael
Auditoria Administrativa
Programa de capacitación, como realizar una auditoría
Colombia, Legis 1992
141 páginas
4. Arthur Andersen
Las mejores prácticas de funcionamiento y organización de un departamento de Auditoría Interna.
V Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna y administración de riesgos.
5. Belmonte, Cosme Juan Carlos
La implementación de los nuevos conceptos del Control Interno
Enfoque Coso
6. Bishop, William G., III, Cía.
Su sistema de Control pasa el examen Coso
Extracto de "Control Interno – Sistema Integrado"
Presidente del Instituto de Auditores Internos
Altamonto Springs, Florida, EEUU, 1992.
7. Chacón Paredes, Wladimir
El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones.
ChaconW@bfvz.com
<http://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>

8. CONASSIF
La regulación y supervisión de los sistemas financieros Latinoamericanos
9. Congreso de la República de Guatemala
Código de Comercio de Guatemala
Decreto No. 2-70
Páginas 124 y 125
10. Congreso de la República de Guatemala
Ley de Bancos y Grupos Financieros
Decreto No. 19-2002
<http://sib.gob.gt.TituloIIICapituloIarticulos27-31>
11. Consumer Affairs Office,
http://www.consumer-action.org/Spanish/library/credit_cards/index.php
12. Da Silva Serra, María de Fátima
Un estudio de evidencia en Auditoría Interna
mfsserra@terra.es
<http://www.monografias.com/trabajos6/evau/evau.shtml>
13. Dávalos Mejía, Carlos Felipe
Títulos y contratos de crédito
Segunda Edición
México, Harla 1984
Volumen 1
14. Debthelpnow
Historia del Crédito
http://www.debthelpnow.com/Espano/Education/Decisions/body_decisions
15. Diccionario
Crédito
http://Tododeiure.host.sk/diccionarios/juridico_c27.htm
16. Diez de Castro, Luis
Mascareñas Pérez-Iñigo
Administración de Riesgos
<http://www.geocities.com/gehg48/Fina31.html>
17. Fertanes, Juan
Tarjeta de Crédito
Elementos de derecho comercial
jef@houseware.com.ar
Universidad de Buenos Aires
<http://www.monografias.com/trabajos/tarjetacred/tarjetacred.shtml>

18. Fontt, Ihndira Elena
Sistemas de Control
iefa@cantv.net
<http://www.monografias.com/trabajos6/sicox/sicox.shtml>
19. Fragueiro, Mariano
Organización del Crédito
Buenos Aires, Raigal 1954
253 páginas
20. García de Enterría, Javier
Control del Factoring y cesión de créditos
Segunda edición
España, Civitas 1995
264 páginas
21. Instituto Americano de Auditores Internos
SIAS 9, Valuación de Riesgos
SAS 47, El riesgo de auditoría y la importancia de la realización de la misma
<http://monedani.terra.com/moneda/noticias/mnd2224.htm>
<http://www.cemla.org/pdf/pub-di-aud-cg.pdf>
22. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores
IGCPA, Comisión de Auditores Internos
Créditos y cuentas por cobrar
Guías de Auditoría 1, 2, 3, 7, 14 y 15.
Guatemala, IGCPA 1996
23. Jáuregui, Any
Auditoría Interna
anitta_80@hotmail.com
<http://www.monografias.com/trabajos11/auditad/auditad.shtml>
24. Junta Monetaria
Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito
Anexo a la Resolución JM-141-2003
[http://www.sib.gob.gt/Marco Legal y Normativo/Principales Disposiciones/
Anexo Resolucion JM 141 2003.htm](http://www.sib.gob.gt/Marco%20Legal%20y%20Normativo/Principales%20Disposiciones/Anexo%20Resolucion%20JM%20141%202003.htm)
25. Kutscher Taiba, Ximena
Modelos cuantitativos de Control Interno
Seminario, 08 de mayo del 2001 (58 páginas)
26. Labal, Leticia
Contratos Atípicos Tradicionales
glaulet@ciudad.com.ar
<http://www.monografias.com/trabajos6/coat/coat.shtml>

27. La Facu.Com
Los papeles de trabajo
<http://www.lafacu.com/apuntes/contabilidad/audi%5Ffinan/tema4>
28. La Republica
Gestión del Riesgo de Crédito
<http://www.larepublica.com.co/docs/medicionriesgo.htm>
29. Leonard, William P.
La Auditoría, conceptos y evolución
<http://www.lafacu.com/apuntes/contabilidad/audi%5Ffinan/tema2>
30. Leonard, William P.
Método de Auditoría Administrativa
<http://www.lafacu.com/apuntes/economia/audi%5Fadmi>
31. Mar y Sierras
El crédito, administración financiera.
Red de Trueque Solidario Región Mar y Sierras
reg_marysierras@ecolan.com
<http://www.trueque-marysierras.org.ar/cursos.htm>
32. Mondello, Candace L.
Crédito y cobranzas
México, Iberoamericana, 1993
86 páginas
33. Mungillo, Roberto A.
Tarjeta de Crédito
Régimen legal, doctrina, jurisprudencia
Buenos Aires, Astrea 1991
198 páginas
34. Naranjo Sánchez, Alice
Administración y Control – Evaluación de controles y seguridades del Sistema de Cartera de las Empresas
anaranjo@hispanista.com
<http://www.monografias.com/trabajos/adminyctrol/adminyctrol.shtml>
35. Pressman, Roger S.
Concepto de Riesgo
<http://www.lafacu.com/apuntes/informatica/clasi%5Friegos/default.htm>
36. Rodríguez, Bethania
Origen y evolución histórica de las Tarjetas de Crédito
bethania_rodriguez@terra.com
<http://www.monografias.com/trabajos10/tarjcr/tarjcr.shtml>

37. Schmidt Gamboa, Carlos Guillermo
Control Interno. Las distintas responsabilidades en la empresa.
Informe COSO
Auditoria Interna, Caja Costarricense de Seguro Social
<http://www.ccss.sa.cr/auditoria/aud007.htm>
38. Silva Cueva, José Luis
Origen de la Tarjeta de Crédito
josicu@hotmail.com
<http://www.monografias.com/trabajos12/oritarj/oritarj.shtml>
39. Silva, José
Control Interno
<http://www.usuarios.lycos.es/josesilva/control.html>
40. Sosa Ardito, Enrique A.
Tarjetas de Crédito
Una cuenta corriente especial
Buenos Aires, Astrea 1992
112 páginas
41. Tipaldi, Andrea Alejandra
Contratos Civiles y Comerciales
andreina_alessandra@yahoo.com
atipaldi@ciudad.com.ar
<http://www.monografias.com/trabajos10/coci/coci2.shtml>
42. Valdez Salas, Arzobispo
Tipos de Tarjetas de crédito
<http://centros5.pntic.mec.es/ies.arzobispo.valdes.salas/alumnos/moneda>
43. Visa
El sistema de pago Líder del Mundo
http://www.visalatam.com/s_media/history/main.html
44. Visa
Preguntas más frecuentes de una Tarjeta de crédito VISA.
[Http://usa.visa.com/espanol/preguntas_mas_frecuentes.html](http://usa.visa.com/espanol/preguntas_mas_frecuentes.html)