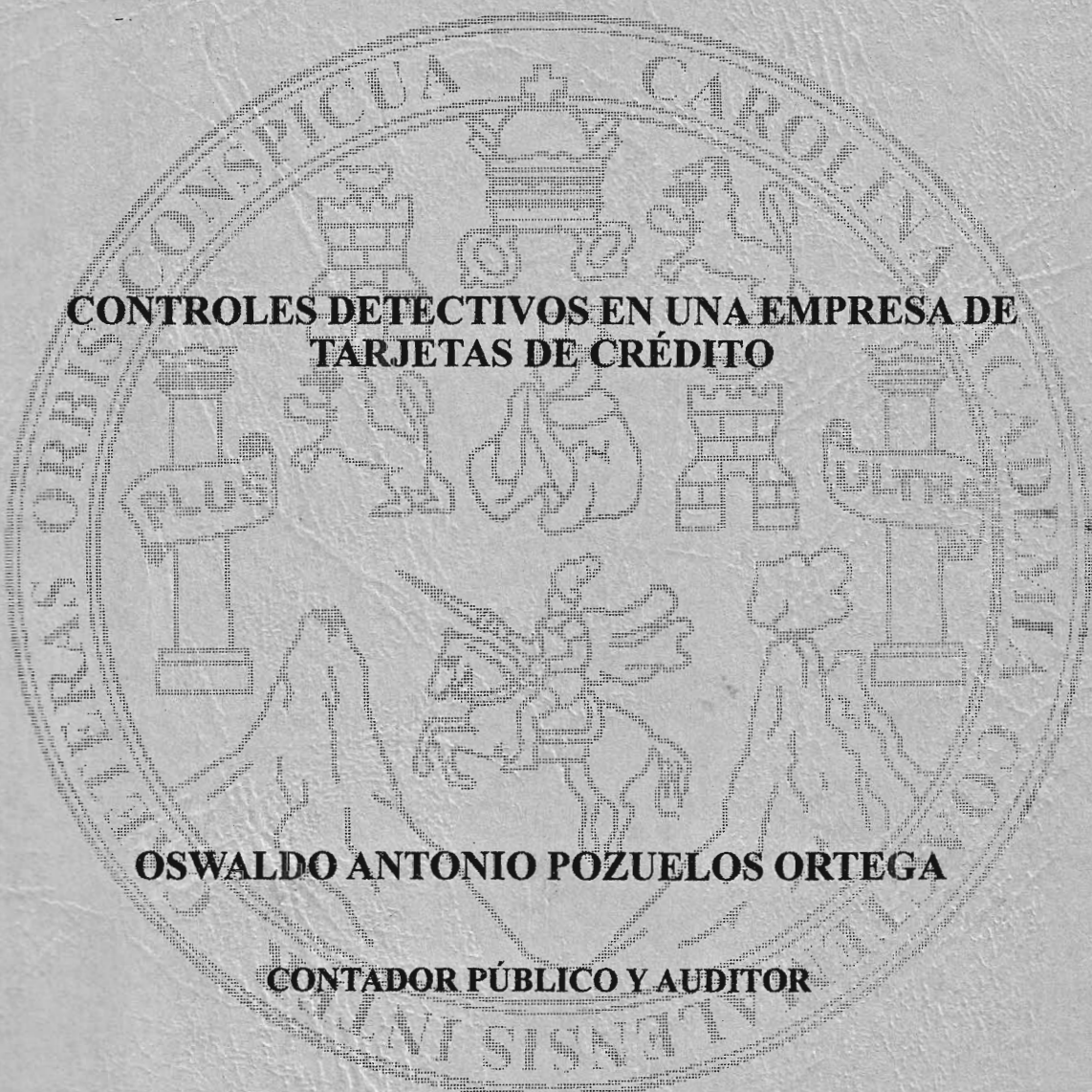


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**VISTO BUENO**

*[Handwritten signature]*  
7/8/07

**DIRECTOR ESCUELA DE AUDITORIA  
FACULTAD DE ECONOMIA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE  
TARJETAS DE CRÉDITO**

**OSWALDO ANTONIO POZUELOS ORTEGA**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Guatemala, agosto de 2007

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS  
DE CRÉDITO**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**OSWALDO ANTONIO POZUELOS ORTEGA**

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

Guatemala, agosto de 2007

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1º.	Lic. Canton Lee Villela
VOCAL 2º.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	P. C. Efrén Arturo Rosales Álvarez
VOCAL 5º.	B.C.Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela

PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE LAS ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

AUDITORIA	Lic. Jorge Orlando Recinos Sandoval
CONTABILIDAD	Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael
MATEMATICA-ESTADISTICA	Lic. José Adán de León

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE:	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
EXAMINADOR:	Lic. Julio Hernán Oliva Juárez
EXAMINADOR:	Licda. Beatriz Velásquez de Gatica

Guatemala, 27 de julio de 2004

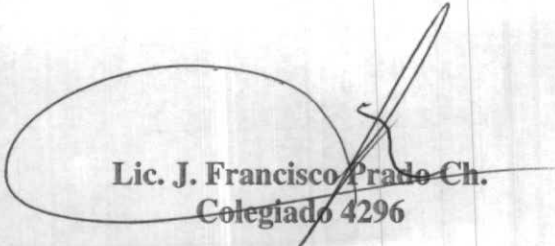
Licenciado  
Eduardo Antonio Velásquez Carrera - Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  
P r e s e n t e.

Señor Decano:

De conformidad con la designación otorgada a mi persona por ese decanato mediante nota de fecha Veintiocho de Agosto del Año Dos Mil Dos, procedí a asesorar al estudiante Oswaldo Antonio Pozuelos Ortega, con su trabajo de tesis **“CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO”**.

En mi opinión, el indicado trabajo cumple con los requisitos necesarios para ser discutido en el Examen Privado de Tesis que deberá sustentar previo a su graduación como Contador Público y Auditor.

Sin otro particular, me suscribo atento servidor,



Lic. J. Francisco Prado Ch.  
Colegiado 4296



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
DIECIOCHO DE ABRIL DE DOS MIL SIETE.

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.8, Subinciso 6.8.1 del Acta 7-2007 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 12 de abril de 2007, se conoció el Acta AUDITORIA 231-2006 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 21 de noviembre de 2006 y el trabajo de Tesis denominado: "CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO", que para su graduación profesional presentó el estudiante OSWALDO ANTONIO POZUELOS ORTEGA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp

## ACTO QUE DEDICO

- A DIOS Por su bondad y misericordia de permitirme lograr uno de mis sueños
- A MI ESPOSA Alida Judith Mayorga de Pozuelos, por su amor y apoyo incondicional
- A MIS HIJOS Carmenmaria y Oswaldo Antonio, que sea un ejemplo para sus vidas.
- A MIS PADRES Gabriel Pozuelos Morales, Maria Gloria Ortega, que esto sea un regalo por su amor y apoyo en mi vida
- A MIS HERMANOS Irma Isabel y Edwin Rolando, por su ayuda y consejos.
- A MIS FAMILIARIES Por compartir esta alegría.
- CON GRATITUD Universidad de San Carlos de Guatemala, por forjarme como un profesional.
- Y EN ESPECIAL A usted por compartir este gran momento en mi vida

## ÍNDICE

INTRODUCCION

i-ii

### CAPITULO I

#### TARJETAS DE CREDITO

1. Tarjetas de Crédito.....	1
1.1. Origen y Evolución.....	1
1.2. Sistemas de Comercialización de Tarjetas.....	7
1.3. Tipos de Tarjetas.....	9
1.3.1. Tarjetas Empresariales.....	9
1.3.2. Tarjetas Múltiples.....	10
1.3.3. Tarjeta de Inversión.....	10
1.3.4. Tarjeta de Abasto.....	10
1.3.5. Tarjeta de Crédito con Garantía de Cheques.....	11
1.3.6. Tarjeta Joven.....	11
1.4. Sistemas de Mercadeo .....	11
1.4.1. El Plan de Mercadeo.....	14
1.5. Aspectos Legales.....	14

### CAPITULO II

#### CONTROL INTERNO

2. Concepto de Control.....	18
2.1. Generalidades.....	18
2.2. Objetivos.....	18
2.3. Definición.....	19

2.4. Antecedentes.....	19
2.5. Naturaleza del Control.....	20
2.6. Proceso Administrativo.....	20
2.6.1. Plantación.....	20
2.6.2. Organización.....	21
2.6.3. Integración.....	21
2.6.4. Dirección.....	21
2.6.5. Control.....	22
2.7. Órganos Internos de Control.....	22
2.7.1. Necesidad Administrativa y Legal.....	22
2.8. Elementos de Control Interno.....	24
2.8.1. Ambiente de Control.....	24
2.8.2. Sistema Contable.....	25
2.8.3. Procedimientos de Control.....	25
2.9. Control Interno en una Empresa de Tarjetas de Crédito.....	26
2.9.1. Administración del Efectivo.....	27
2.9.1.1. Ingresos Operativos.....	27
2.9.1.2. No Operativos.....	27
2.9.2. Puntos de Control Interno en el Origen y Administración de los Ingresos.....	28
2.9.2.1. Verificación de Valores.....	28
2.9.2.2. Certificación de Recibo.....	28
2.9.2.3. Custodia Física.....	28
2.9.2.4. Registro Contable.....	28
2.9.2.5. Integración del Deposito.....	29



2.9.2.6.	División del Trabajo.....	29
2.9.2.7.	Supervisión y Control.....	29
2.9.3.	Puntos de Control Interno en la Administración y aplicación de los Egresos.....	30
2.9.3.1.	Registro Interno de Proveedores.....	30
2.9.3.2.	División del Trabajo.....	30
2.9.3.3.	Registro de Cuentas Bancarias.....	30
2.9.3.4.	Firmas Autorizadas.....	31
2.9.3.5.	Calendarización de Pagos.....	31
2.9.3.6.	Emisión de Cheques.....	31
2.9.3.7.	Protección de Cheques.....	31
2.9.3.8.	Documentación Comprobatoria.....	32
2.9.3.9.	Firmas.....	32
2.9.3.10.	Entrega de Cheques.....	32
2.9.3.11.	Cancelación de Comprobantes.....	32
2.9.4.	Puntos de Control Interno en el Proceso de Emisión y Colocación de Tarjetas de Crédito.....	33
2.9.4.1.	Selección de Nichos.....	33
2.9.4.2.	Bases de Datos.....	33
2.9.4.3.	Custodia de Datos.....	33
2.9.4.4.	Aprobación de Tarjetas.....	34
2.9.5.	Expedientes.....	34
2.9.5.1.	Perfil del Cliente.....	34
2.9.5.2.	Análisis.....	34
2.9.5.3.	Aprobación.....	35

2.9.5.4.	Registro de Información en Sistemas Computarizados.....	35
2.9.6.	Custodia, Entrega de Plásticos y Activación.....	35
2.9.6.1.	Custodia.....	35
2.9.6.2.	Entrega de Plásticos a Clientes.....	36
2.9.6.3.	Activación de Plásticos.....	36
2.9.6.4.	Segregación de Funciones.....	36
2.9.6.5.	Archivo.....	37
2.9.6.6.	Aumento de Límite de Crédito.....	37
2.9.6.7.	Renovación de Tarjeta.....	37
2.9.6.8.	Reemplazo de Tarjetas de Crédito.....	38
2.9.6.9.	Tarjetas Adicionales.....	38
2.9.6.10.	Compra de Saldos de Otra Tarjeta de Crédito.....	38
2.9.6.11.	Traslado de Saldos de una Moneda a Otra.....	39
2.9.6.12.	Cargos Automáticos.....	39
2.9.6.13.	Ajustes por Debito y Crédito.....	39
2.9.6.14.	Bloqueo de Tarjetas.....	40
2.9.6.15.	Autorización de Transacciones .....	40
2.9.6.16.	Entrega y Reposición de PIN.....	41
2.9.6.17.	Extrafinanciamientos.....	41
2.9.6.18.	Contracargos.....	41
2.9.6.19.	Proceso de Intercambio.....	42
2.9.6.20.	Reposición de Emergencia de Tarjeta de Crédito.....	42
2.9.6.21.	Modificación de Datos e Información del Cliente.....	43
2.9.6.22.	Impresión y Envío de Estados de Cuenta.....	43
2.9.6.23.	Cancelación de Cuentas.....	43

2.10.	EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	44
2.10.1.	Conceptualizaciòn del Sistema de Control Interno.....	44
2.10.2.	Planeaciòn.....	45
2.10.3.	Revisiòn del Sistema.....	45
2.10.4.	Evaluaciòn del Sistema de Control Interno.....	46
2.10.4.1.	Elementos a Evaluar en el Sistema de Control Interno....	46
2.10.4.1.1.	Plan de Organizaciòn.....	46
2.11.	CONTROL INTERNO Y LA AUDITORIA.....	48
2.11.1.	Importancia y Necesidad del Control Interno.....	48
2.11.2.	Auditoria como Herramienta de Control.....	50
2.11.2.1.	Verificaciòn de Operaciones.....	50
2.11.2.2.	Examen de Control Interno.....	50
2.11.2.3.	Adecuaciòn y Recomendaciòn de Sistemas.....	51

### **CAPITULO III**

#### **LOS FRAUDES EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO**

3.1.	Fraudes.....	52
3.2.	Generalidades de los Delitos Financieros.....	52
3.2.1.	Fraudes Internos.....	53
3.2.2.	Fraudes Externos.....	54
3.3.	Aspectos Legales.....	55
3.4.	Deficiencia en los Controles que Pueden Originar un Fraude.....	56
3.4.1.	Actitud Reactiva Frente al Fraude.....	58
3.5.	Evoluciòn de los casos de Fraude.....	59
3.5.1.	Tendencias Actuales.....	59
3.5.1.1.	Mayor presencia de bandas organizadas.....	59

3.5.1.2. Corrupción de Empleados.....	60
3.5.1.3. Desarrollo de Técnicas Más Accesibles de Falsificación....	60
3.5.1.4 Más Oportunidad de Fraude por Errores Operativos.....	60
3.5.1.5 Fraudes Multi-jurisdiccionales.....	60
3.5.1.6 Defraudadores Dispuestos a Presentar Batalla Legal.....	61
3.6. Clases de Fraudes que se Cometan en las Empresas de Tarjetas de Crédito.....	61
3.6.1. Con los Plásticos.....	61
3.6.1.1. Clonación de Tarjetas.....	61
3.6.1.2. Tarjeta Robada.....	62
3.6.1.3. Tarjeta Alterada.....	62
3.6.1.4. Falsificación Integral de la Tarjeta.....	63
3.6.1.5 Plástico Falsificado con Copia de Banda Magnética.....	63
3.6.1.6. Cambio de Tarjeta, por una Robada o Bloqueada.....	63
3.6.1.7. Tarjeta Clonada.....	64
3.6.2. Otros Tipos de Fraudes.....	64
3.6.2.1. Fuga de Información General.....	64
3.6.2.2. Empresas de Fachada.....	65
3.6.2.3. Empresas Ficticias.....	65
3.6.2.4. Colusión Empleados.....	65
3.6.2.5 Comprobantes Previamente Elaborados.....	66
3.6.2.6. Fraudes con Telemarketing.....	66
3.6.2.7. Uso Indebido de la Tarjeta.....	67
3.6.2.8. Suplantación de la Razón Social.....	67
3.6.2.9. Auditoría del Tarjetahabiente.....	68

3.6.2.10. Tarjeta Expedida con Datos Falsos.....	68
3.6.2.11. Carteles de Fiadores Prefabricados.....	68
3.6.2.12. Cédula Falsa.....	68
3.6.2.13. Retiros por Cajero Automático Fraudulento.....	69
3.6.2.14. Suplantación del Tarjetahabiente en el Proceso de Entrega.....	69
3.6.1.15. Doble Facturación.....	69
3.6.1.16. Fraude en la Devolución de Tarjetas Entregadas por el Cliente.....	70
3.6.3. Fraude Electrónico.....	70
3.6.3.1. Aumento Fraudulento de Límites.....	70
3.6.3.2. Fraude en Operaciones de Comercio Electrónico en la Red.....	71
3.6.4. Comercio Electrónico.....	72
3.6.4.1. La Seguridad.....	73
3.6.4.2. Otros Factores de Seguridad.....	74
3.7. Otros Tipos de Fraude que se Pueden dar por Área.....	75
3.7.1. Fraudes en el Área de Caja.....	75
3.7.2. Fraudes en el Área de Nóminas.....	77
3.7.3. Fraudes en el Área de Egresos.....	77
3.7.4. Fraudes en el Área de Compras.....	78
3.7.5. Fraudes a los Registros o Documentos Contables.....	79
3.7.6. Fraudes a los Sistemas de Cómputo y al Equipo.....	79

**CAPITULO IV**  
**CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE**  
**CREDITO**

4.1 Tipos de Control.....	81
4.1.1. Controles Preventivos.....	81
4.1.2. Controles Detectivos.....	81
4.1.3. Controles Correctivos.....	82
4.2 Controles Detectivos para Prevenir los Fraudes.....	82
4.3 Concientización al Usuario y Advertencia del Riesgo.....	84
4.4. Procedimientos para Detección y Prevención de Fraudes.....	86
4.5. Tipos de Controles Detectivos que se pueden Aplicar por Áreas.....	89
4.5.1. En el Área de Cajas.....	89
4.5.2. Emisión de Cheques.....	90
4.5.3. Cheques Devueltos o Rechazados.....	92
4.5.4. Control de Bóveda y de Formularios en Blanco.....	93
4.5.5. Expedientes de Clientes.....	94
4.5.6. Cobro Administrativo.....	96
4.5.7. Arreglos de Pago.....	96
4.5.8. Cobro Judicial.....	97
4.5.9. Aspectos Contables.....	98
4.5.10. Uso de Auxiliares del Sistema por Parte del personal.....	98
4.5.11. Plataforma de Servicio al Cliente.....	99
4.5.12. Colocación de Tarjetas.....	100

**CAPITULO V**  
**CASO PRÁCTICO**

**PRUEBAS MINIMAS PARA CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA  
DE TARJETA DE CREDITO**

5.1 Antecedentes.....	101
5.2. Pruebas Minimias para controles Detectivos.....	105
5.3. Cedula de Marcas.....	106
5.4. Perfil del Cliente.....	107
5.5. Estudios del Crédito.....	109
5.6. Solicitudes de Tarjetas Denegadas.....	110
5.7. Cajeros Automáticos Propios.....	111
5.8. Contracargos.....	112
5.8.1. Contracargos Enviados.....	112
5.8.2. Contracargos Recibidos.....	112
5.9. Ajustes por Debitos y Créditos en Tarjetas de Crédito.....	115
5.10. Cuentas sin o con leve utilización.....	117
5.11. Traslados a Jurídico-abogados.....	118
5.12. Cheques Rechazados de Clientes.....	120
5.13. Impacto Financiero.....	121
5.14. Estados Financieros .....	123
5.15. Informe Auditoria.....	125
Conclusiones.....	139
Recomendaciones.....	140
Bibliografía.....	141

## INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo de tesis sobre **CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO**, se pretende enfocar el mundo del negocio de las tarjetas de crédito, el cual está muy relacionado con el dinero plástico, que le es otorgado a su titular para utilizarlo en compras de bienes y servicios o retiros en efectivo en una variedad de establecimientos.

Esta investigación se divide en cinco capítulos, dentro de los cuales se detalla la información obtenida y recabada para fundamentar las conclusiones y recomendaciones que se plantean al final.

En su orden El Capítulo I describe en una forma general los orígenes y evolución de una tarjeta de crédito, así como los tipos y los mecanismos utilizados para su comercialización y mercadeo.

En el Capítulo II se realiza un enfoque sobre el control interno dentro de las instituciones de tarjetas de crédito, se da un concepto general, así como los elementos de control interno y fundamentalmente los aspectos mas relevantes a ser evaluados en los procedimientos importantes como lo son, el manejo de efectivo y su administración, la emisión y colocación de una tarjeta de crédito, el archivo del expediente, la entrega y activación de la tarjeta de crédito, y por último el control interno y la auditoría interna.

En el Capítulo III se presentan y analizan conceptos sobre las prácticas o generalidades sobre los delitos financieros. La empresas no se están protegiendo lo suficiente para controlar el fraude, o los defraudadores se le están adelantando a los controles existentes, especialmente en las áreas de sistemas y manejo de efectivo, motivo por el cual los fraudes se dividen en internos y externos, considerando su origen, así mismo dentro de este capítulo



se hará una evaluación de la evolución de los casos de fraude y sus tendencias. Concluyendo con análisis general del panorama del delito y los obstáculos que tiene la administración para su control.

El Capítulo IV contiene una descripción de los controles detectivos en una empresa de tarjetas de crédito, que poco a poco han venido ganando importancia en la lucha contra el fraude, así como los efectos y consecuencias de un fraude.

Enfocándolo a la concientización del usuario sobre el conocimiento del riesgo que representa tener una tarjeta de crédito, también se tratara el tema sobre la posición del auditor interno ante el fraude y por último los controles detectivos que se pueden implementar por áreas, haciendo una breve descripción de los mismos.

Y finalmente en el Capítulo V se presenta un caso práctico sobre las evaluaciones realizadas en las distintas áreas de una empresa de tarjetas de crédito, al final de la presente investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I

### 1 TARJETAS DE CREDITO

“Representada por una tarjeta de plástico la cual es utilizada para la compra de bienes y servicios, así como para obtener efectivo en un momento determinado. El emisor que es el propietario de la tarjeta de crédito cobra después de un período determinado al portador el pago parcial o total de la deuda, por lo que se considera un crédito revolvente”. <sup>(15:4)</sup>

#### 1.1 ORIGEN Y EVOLUCION

En 1,850 un joven emprendedor de la época concretó su sueño de transportar encomiendas, valores y giros bancarios a través de todo el territorio de los Estados Unidos, idea que contribuyó al crecimiento y progreso de la nación.

Ese servicio fue creciendo hasta que se convirtió en el legendario Pony Express, cuyas diligencias enfrentaban permanentes peligros para entregar las encomiendas expresas.

Basada en este exitoso negocio, American Express lanzó su primera tarjeta Diners Club en 1,958, como se ha dicho, puede ser considerada la primera tarjeta de crédito de la era moderna, pero el desarrollo de la industria supera ampliamente al del propio producto. Adquirida en 1,981 por Citicorp, el crecimiento que ha registrado en los últimos años fue bastante menor al de sus competidores.

Analizada desde una perspectiva histórica, la tarjeta de crédito presenta dos etapas bien diferenciadas: una entre 1,920 y 1,950; otra, desde ese año hasta nuestros días.

La primera etapa inicia en Estados Unidos donde una empresa pionera, conocida como Western Unión, comienza a entregar a un grupo selecto de sus clientes, una pequeña placa de metal que les permitía identificarse como tales, obteniendo una atención rápida y amable, además; la ventaja de diferir el pago.

“La General Petroleum Corporation una gran compañía de petróleo, emite en 1,924 la primera tarjeta de crédito para gasolina. Estas tarjetas, inicialmente eran otorgadas a empleados de la compañía y a clientes seleccionados, pero luego el programa se extendió al público en general.

Este período de expansión dura poco debido al derrumbe de la Bolsa de Valores de New York, aquel jueves negro de octubre de 1,929. La depresión obstaculizó el crecimiento del negocio de tarjetas de crédito y las cuentas en mora se incrementaron de manera alarmante.

En 1,932, con la llegada a la presidencia de Franklin D. Roosevelt, en un ambiente de euforia y optimismo, algunas empresas inician la tarea de revivir las tarjetas de crédito, poniendo énfasis en la utilización de las mismas como argumento para promover las ventas.

Un nuevo hecho, esta vez más trágico que el anterior, retrasaría por segunda vez el despegue definitivo de las tarjetas de crédito: la segunda guerra mundial. En 1,942, el Federal Reserve Board expide el reglamento

"W" que restringe el uso de las tarjetas de crédito hasta el final de la contienda". (7:23)

A partir de 1,946 comienza la verdadera revolución del crédito en los Estados Unidos, en ese año, el Flatbush Bank de Brooklyn, de New York, introduce el plan Charge It, emitiendo vales para que sus clientes pudieran comprar en comercios afiliados al sistema.

En 1,950 cuando se inicia la era moderna de las tarjetas de crédito, cierta noche de ese año, en New York, dos jóvenes abogados llamados Frank McNara y Ralph Scheneider cenaban en un elegante restaurante de la ciudad; llegando 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. Esta situación fue la que dio origen al nacimiento de las tarjetas de crédito actuales, en específico a lo que se conoce como Diners Club. Esta idea es seguida rápidamente por otras instituciones.

Así las entidades financieras aceptan el desafío. En 1,951, el Franklin National Bank de Long Island, expide la primera tarjeta de crédito bancaria. Esta tarjeta identificaba al cliente y era aceptada por los comerciantes que se adherían al sistema. Si alguien se excedía de los límites establecidos, el comerciante llamaba al banco para que este aprobara la transacción. Posteriormente, cuando el comerciante llevaba sus comprobantes de venta al Banco, su cuenta era acreditada con los valores de estos menos un descuento.

Tal expansión ha producido fuertes transformaciones en las relaciones minoristas tradicionales y también mostraba su incidencia en la política monetaria de cada país. En los países más desarrollados del mundo, su impacto ha sido significativo de manera que redujo el circulante monetario y aumentó, de forma notoria los recursos financieros y la capacidad prestable del sistema bancario.

En la actualidad en el ámbito mundial, el negocio está dominado por las llamadas Cuatro Grandes VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS Y DINERS CLUB en ese orden de importancia, a continuación se describe como surgieron.

"En 1,966, el Bank Of América estableció una organización nacional para otorgar franquicias de operación de tarjetas, llamada Bank América Service Corporation. A partir de la misma, otros bancos de los Estados Unidos estaban en condiciones de emitir la tarjeta Bank Of América llamada Bankamericard. Hacia fines de ese mismo año, bancos de Seattle, Philadelphia, Boston, Tacoma, Portland, Honolulu y Ohio estaban emitiendo tarjetas Bankamericard. Estas, mantenían en su diseño las tres franjas horizontales azul, blanco y dorado que identificaban a la tarjeta del Bank Of América".<sup>(9:26)</sup>

El sistema creció de manera espectacular en los años subsiguientes. Tal crecimiento trajo consigo algunas dificultades en la coordinación de la actividad de los bancos miembros, referidas fundamentalmente al intercambio de comprobantes, control de fraudes y a la necesidad de contar

con el equipo apropiado para procesar la información generada. Muchos bancos comenzaron a cuestionar el hecho de emitir tarjetas que tenían impreso el nombre de un competidor. Entre 1,968 y 1,970 se formaron varios comités para evaluar estos y otros problemas.

Para fines de 1,972, el sistema Bankamericard estaba funcionando en 15 países fuera de los Estados Unidos. En ese mismo año comienza a analizarse la posibilidad de formar una corporación multinacional.

Es así como en marzo de 1,977 el sistema contaba con 57,000 oficinas bancarias y mas de 2 millones de comercios en 117 países, se lanza al cambio de nombre mas grande e importante de la historia comercial, VISA se convirtió en la nueva denominación común en todo el mundo para las tarjetas azul, blanco y dorado.

En el año de 1,967 un grupo de bancos de California, desarrollan un programa de tarjetas de crédito llamado Master Charge y formaron la Western States Bank Card Association. Esta asociación abrió el camino para que otros bancos del oeste participaran en el programa Master Charge. El que posteriormente, adopta el nombre actual de MASTERCARD.

En 1,977 circulaban en los Estados Unidos aproximadamente 119 millones de tarjetas de crédito: en ese momento comienza a hablarse de mercado saturado. Hoy, las tarjetas de crédito para propósitos generales suman en ese país mas de 200 millones de plásticos y el negocio continua creciendo.

En Guatemala la tarjeta de crédito llega en el año de 1963, iniciando con Diners Club, luego en 1976 ingresa Credomatic a competir en el mercado con la marca Master Card, y en 1979 Credomatic introduce a VISA en Guatemala. Entre los años de 1983 a 1991, surge en el país una gran cantidad de tarjetas de crédito, entre ellas: Multicredit, Bicredit, Credit-O, Aval Card-VISA, Conticredit-VISA, entre otras; llegando a alcanzar en la actualidad alrededor de veinte empresas que se dedican a emitir tarjetas de crédito, para las diferentes marcas, como VISA, Master Card, Diners Club y American Express.

A continuación se presenta un cuadro de resumen sobre el desarrollo de la Tarjeta de Crédito:

<u>Año</u>	<u>Tarjeta</u>	<u>Suceso o situación</u>
1920	Western Union	Entrega placas de metal a clientes distinguidos brindando atención privilegiada a estos clientes que podían pagar la totalidad de sus compras a fin de cada mes (EEUU)
1924	General Petroleum Corporation	Otorga tarjetas de gasolina a empleados y clientes distinguidos (EEUU)
1946	Charge It	El Flatbush Bank de Brooklyn, emite vales para que sus clientes puedan comprar en comercios afiliados al sistema (EEUU)
1950	Diners Club	Frank McNamara y Ralf Scheneider, fundan la empresa de tarjetas de crédito, con un ofrecimiento a los restaurantes quienes obtendrán mayores consumos por la aceptación de éstas, pagando una comisión a la empresa de tarjetas (EEUU)
1951	Tarjeta bancaria	El Franklin National Bank de Long Island, emite la primera tarjeta bancaria, aceptada en comercios, los bancos cobran intereses sobre saldos no pagados (EEUU)
1958	American Express	American Express lanza su primera tarjeta de crédito (EEUU)
1963	Diners Club	Se introduce en Guatemala
1966		El Bank of America, establece la Bank America Service Corporation, para otorgar franquicias de operación de tarjetas Bankamericard

1967	Master Charge	Un grupo de bancos de California, forman la Western States Bank Card Association, (EEUU)
1977	Credomatic (Master Charge), VISA	Surge Credomatic en Guatemala y Bank Americard cambia su nombre a VISA
1979	Credomatic-VISA	Credomatic introduce a VISA en Guatemala
1980	Master Card	Master Charge cambia a Master Card
1983	Multicredit	Surgen una gran cantidad de tarjetas de crédito en Guatemala
1984	Bicredit- Bicredit	
1987	VISA	
1990	Credit-O	
1991	Aval Card – VISA Conticredit – VISA, etc.	

“El dinero plástico, por su parte, continuará su evolución durante los próximos años, donde se verán nuevos desarrollos, importantes avances tecnológicos y fértiles asociaciones tendientes a revitalizar un mercado al que muchos analistas consideran en la etapa de maduración. En este aspecto, el servicio en el ámbito mundial tiene todavía un importante potencial de desarrollo, como lo demuestran las estadísticas y evoluciones que ha tenido el mundo de las tarjetas.”<sup>(7:23)</sup>

## 1.2 SISTEMAS DE COMERCIALIZACION DE TARJETAS

“En todo sistema de tarjetas de compra y crédito, existen tres funciones básicas.

- a) **Emisión:** Esta fase consiste en otorgar tarjetas a los usuarios, la empresa emisora además es encargada de realizar el cobro de las compras que los clientes realicen, en el tiempo establecido.



- b) **Pago:** Esta segunda función se refiere a la adhesión de los comercios en los cuales los usuarios realizan compras y se ocupa además de pagar las mismas.
- c) **Administración:** Establece y coordina lineamientos y bases de funcionamiento entre las partes que componen el sistema.

Dependiendo de las entidades que asuman estas funciones, se puede hablar de sistema cerrado o abierto.

En el sistema cerrado se refiere a que una única empresa es la responsable de captar usuarios, adherir comercios, publicar el producto, mantener la estructura operativa y dirigir todo el sistema. En una palabra, una sola empresa asume las funciones de emisora, pagadora, y administradora. Para ser competitivo, un sistema cerrado requiere formación de una gigantesca infraestructura, con fuertes inversiones en capital y prolongado tiempo de maduración.

La modalidad organizativa denominada sistema abierto también conocido como sistema de tarjetas bancarias, responde a una filosofía nueva en la comercialización del producto. Está basada fundamentalmente en la reducción de costos, una amplia velocidad de crecimiento y una considerable atomización del riesgo crediticio.

La empresa administradora, coordina y unifica el sistema en beneficio de las entidades financieras que intervienen en el mismo y aporta las ventajas de operar con importantes economías de escala. De este modo, con una mínima inversión y una reducida estructura interna, cada entidad

financiera que se afilia al sistema, esta en condiciones de lanzar de inmediato el nuevo servicio. Simultáneamente, ingresa a un mercado de características transparentes que le permite operar con autonomía, de acuerdo con su real potencial de colocación y con su propia cartera de clientes. El riesgo se reduce así a su mínima expresión.

Este esquema de comercialización abierta no solo le permite a las entidades trabajar con un bajo costo operativo, sino que también les posibilita una rápida recuperación de la inversión realizada. En este sistema, cada función es asumida por un organismo distinto, aunque es común que una misma entidad actúe a la vez como emisora y pagadora.

Los fundamentos aquí expuestos son los que permitieron al sistema abierto irrumpir en el mercado con éxito y alcanzar en poco tiempo el liderazgo mundial." (9:10)

### **1.3 TIPOS DE TARJETAS**

Los tipos de tarjetas que existen, dependen de los segmentos de mercados a los que van dirigidas, entre las que se conocen:

#### **1.3.1 Tarjetas Empresariales**

Este tipo de producto esta destinado a cubrir las necesidades de viajes y gastos de representación de ejecutivos de empresas, donde el sujeto de crédito pasa a ser una organización comercial y los tarjetahabientes sus empleados.

### **1.3.2 Tarjetas Múltiples**

Este ha sido, con seguridad el mayor avance en el desarrollo y evolución de las tarjetas de crédito. A una tarjeta múltiple (compra, crédito y débito) se puede llegar de dos maneras por ejemplo, bancos que tengan redes propias de cajeros automáticos pueden sumar a sus tarjetas posibilidades de efectuar compras en comercios.

La segunda alternativa es partir de una tarjeta de compra y crédito tradicional y celebrar convenios para facilitar a los tarjetahabientes el acceso a redes de cajeros automáticos, está es la modalidad más común.

### **1.3.3 Tarjeta de Inversión**

Esta modalidad combina las ventajas de las estructuras creadas para las tarjetas de crédito con los instrumentos bancarios tradicionales. A partir de ella, el plástico representa para el banco una nueva fuente de captación de recursos ágil, rentable y moderna y ofrece al tarjetahabiente una serie de beneficios importantes.

### **1.3.4 Tarjeta de Abasto**

Es un instrumento de pago que agiliza y da seguridad a las operaciones de compraventa que se efectúan entre los proveedores de productos de consumo y los pequeños y medianos comerciantes.

### **1.3.5 Tarjetas de Crédito con Garantía de Cheques.**

Esta alternativa, bastante utilizada en Chile y Brasil, permite a la tarjeta de crédito actuar como garantía hasta un monto determinado de cheques que emita el tarjeta-habiente. El banco cobra una comisión por cada cheque garantizado.

### **1.3.6 Tarjeta Joven**

“El segmento de los jóvenes se presenta como una alternativa interesante para el desarrollo del producto. Los jóvenes tienen valores sociales de individualismo estrictos; necesitan satisfacer sus condiciones materiales de vida, por lo que para ellos, la tarjeta de crédito puede ser un importante elemento de realización personal.” (5:17)

## **1.4 SISTEMAS DE MERCADEO**

“A partir del desarrollo de la producción en masa, del siglo pasado, la más fuerte preocupación en las empresas es tratar de abarcar mayor porción posible de mercado. Este objetivo obedece a la conocida ley de los costos decrecientes en la producción, y su realización es factible gracias a la existencia de una gran cantidad de oferentes y a las facilidades técnicas en materia de distribución, transporte, envase, etc.

Sin embargo, a medida que las necesidades de la población han sido cubiertas por esta producción en masa y aumenta la competencia,

comienzan a aparecer mercados de compradores con una característica peculiar: una demanda diferenciada.

A partir de aquí, el proceso de comercialización de bienes y servicios comienza a mostrar, como uno de sus componentes básicos, la complejidad y la dependencia cada vez mayor del mercadeo, que se han visto plasmadas en la diferenciación de productos y servicios y en los procesos de segmentación de mercados como casualidades compatibles con la formulación de estrategias alternativas.

La teoría del mercadeo indica que cuando los esfuerzos comerciales se canalizan hacia aquellos sectores del mercado que presentan la mayor receptividad hacia nuestro producto o servicio.

La importancia del mercadeo descansa, entonces, en la posibilidad de repartir a los individuos que componen una población en cierto número de grupos, de forma tal que los elementos que integran cada grupo tengan ante un criterio dado características, si no idénticas, por lo menos parecidas.<sup>»(16:15)</sup>

Los procesos de análisis de mercadeo, por su parte, siempre son únicos. No existen recetas mágicas de diseño ni de sus estrategias analíticas; cada caso debe responder a las necesidades específicas de la empresa y su producto o servicio con relación a un mercado en particular.

Los elementos que deben tenerse en cuenta para enfrentar cualquier estudio de mercadeo y los pasos necesarios para lograr el éxito son:

- a) **Definir objetivos:** Se identificaran claramente las variables que intervienen y se determinara su clasificación en dependientes, independientes e interdependientes para diseñar un buen plan de mercadeo.
- b) **Estudios exploratorios:** Se prueban en un grupo reducido de personas las distintas hipótesis que puedan constituir variables discriminantes.
- c) **Ejecución:** En base a los resultados de los estudios exploratorios, se efectúan las correcciones necesarias y se procede a la fase de ejecución, cuya importancia esta concentrada en el traslado de los datos cualitativos a cuantitativos, que son los que medirán los resultados del mercadeo.
- d) **Análisis de Aplicación:** Se presentan en detalle los perfiles detectados y cada uno se clasifican de acuerdo a las variables que se determinan.

Con lo anterior es factible arribar a una primera comprensión de la gente que compone todo el mercado y, a partir de allí, será posible llegar hasta ellos, hablándoles en sus propios términos y prestándoles el servicio de una manera atractiva.

El estilo de vida en tanto podría resumirse en una forma sencilla de la siguiente manera:

- ✓ Actividades: como y en que gasta su tiempo libre

- ✓ Necesidades: cuales son sus prioridades
- ✓ Opiniones: cual es su ubicación dentro de los temas de tarjetas
- ✓ Hechos básicos: hábitos de compra, clase social, etc.

#### **1.4.1 El Plan de Mercadeo**

Algunas operaciones de tarjetas de crédito comienzan con la colocación de un anuncio en el periódico local. En algunos países la demanda para tarjetas de crédito ha sido tan grande que los emisores principales no han tenido un equipo externo de ventas lo suficientemente capaz para abastecer el segmento de mercado que se busca. El mercado de hoy exige un enfoque más agresivo, por lo que se hace necesario elaborar un plan de mercadeo dirigido al segmento de población al cual se desea llegar.

#### **1.4 ASPECTOS LEGALES**

El decreto 2-70 del Congreso de la Republica de Guatemala, Código de Comercio, en su artículo 757 regula:

“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.

El ARTÍCULO 757. Bis. Fue declarado inconstitucional por sentencia de fecha 15/12/2003 de la Corte de Constitucionalidad. Expedientes 994-2003, 995-2003 y 1009-2003.

En el Decreto 19-2002 del Congreso de la Republica, Ley de Bancos y Grupos Financieros se establece; "ARTICULO 36. Empresas especializadas en servicios financieros. Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- a) Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- c) Realizar operaciones de factoraje; o,
- d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la Republica surge debido a la obligación del Estado de proteger la formación de capital, ahorro e inversión, y crear las condiciones



adecuadas para promover la inversión en el país de capitales nacionales y extranjeros, para lo cual se hace necesario dictar las disposiciones legales para prevenir la utilización del sistema financiero para la realización de negocios ilegales.

En el ARTÍCULO 18. De las personas obligadas. Para los efectos de la presente ley se consideran personas obligadas, las siguientes:

- 1) Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
- 2) Las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- 3) Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
- 4) Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala, que se definen como entidades dedicadas a la intermediación financiera constituidas o registradas bajo las leyes de otro país y que realizan sus actividades principalmente fuera de la jurisdicción de dicho país.
- 5) Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera de las siguientes actividades:
  - a) Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.
  - b) Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales.
  - c) Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales

- d) Factorajes.
- e) Arrendamiento financiero.
- f) Compraventa de divisas.
- g) Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento.

## CAPITULO II

### CONTROL INTERNO

#### 2. CONCEPTO DE CONTROL

##### 2.1 GENERALIDADES

Las actividades que se desarrollan en los negocios y entidades son por demás heterogéneas, necesitándose por ello un conocimiento formal y amplio de los medios que le permitan las operaciones. El control interno constituye uno de los sistemas de mayor trascendencia, ya que encauza la realización de actividades a través de un marco de eficiencia, existiendo por su propia naturaleza y propiciando la obtención de metas y objetivos.

##### 2.2 OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con la implementación de un sistema de Control Interno son los siguientes:

a) Protección de los bienes y activos de la empresa contra pérdidas, es indudable que la palabra protección conlleva, desde el punto de vista de una organización, la de prevenir o tomar medidas necesarias para el buen resguardo de los bienes y activos de la misma con el fin primordial que no sean causa de pérdidas tanto parciales como totales.

Es importante que el control interno proporcione seguridad de que los bienes estén protegidos de cualquier pérdida ya sea por errores voluntarios, involuntarios o por fraudes en sistema que adolezca de dicho control, la implementación debe ser hecho por la administración de la empresa.

b) Información Financiera Correcta, Exacta y Confiable, indiscutiblemente cualquier administración debe tener la información financiera adecuadamente veraz y confiable para que el desenvolvimiento de las operaciones de la organización sea eficiente y confiable para la toma de decisiones.

c) Eficiencia Operativa y Administrativa, para que un sistema de control interno funcione debe contar con todos los mecanismo propios de supervisión, así como el respaldo irrestricto de la administración de la organización con lo cual podrá detectar oportunamente cualquier causa de ineficiencia, derroche o pérdida, que pueda darse en el transcurso de las operaciones normales.

### **2.3 DEFINICION**

La denominación de control interno es de uso general e identifica plenamente los sistemas de control existentes dentro de un negocio, diferenciándolo de los externos aunque también son de observancia precisa, pertenecen a otro medio de influencia. El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma ordenada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad en su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas precisadas por la administración.

### **2.4 ANTECEDENTES**

El concepto de control abre un gran campo del contexto administrativo en general, y es que precisamente en las teorías básicas de esta disciplina,

aparecida a finales del siglo pasado, se mencionaba ya el término y su enfoque está dirigido a señalar en forma directa las deficiencias, así como la detección de operaciones no autorizadas.

“No obstante, representaba en esa época un gran paso para enfatizar en la necesidad de vigilancia, constituyendo de manera indudable un acierto. El concepto de control apareció con carácter negativo, es decir; evitando que los hechos sucedieran y restringiendo en consecuencia la actuación incorrecta. Sin embargo, ese proceder tuvo razón de ser, fue plenamente justificado y en el transcurso del tiempo ha estado cambiando hacia formas positivas diferentes a su origen.” (12:3)

## **2.5 NATURALEZA DEL CONTROL**

Constituye una función dentro del proceso administrativo de todo negocio, en donde se realizan distintas actividades encaminadas a la obtención de objetivos previamente fijados, así como la definición de políticas, estrategias, programas y, el desarrollo e implementación de sistemas administrativos adecuados para obtener el óptimo funcionamiento.

## **2.6 PROCESO ADMINISTRATIVO**

El proceso administrativo, consta de las siguientes fases:

### **2.6.1 Planeación**

“Políticas, estrategias, programas, procedimientos, objetivos, metas.  
En toda actividad que se emprende, la planeación está presente ya que

representa el punto de partida y en ella se definen los objetivos por alcanzar, requiriéndose cimentar la operación general, pudiendo ser en cuanto al tiempo corto, mediano y largo plazo, incluye políticas, estrategias, procedimientos, objetivos y metas". (12:4)

### **2.6.2 Organización**

Estructuras, división funcional, prácticas de trabajo, manuales administrativos y de operaciones.

Al tener la organización una infraestructura para su desarrollo es necesario diseñar e implementar una estructura administrativa que facilite la coordinación de actividades, funciones y responsabilidades.

### **2.6.3 Integración**

Aprovisionamiento y desarrollo de recursos humanos. La estructura administrativa referida requiere de personal en sus diferentes niveles y en esta fase precisamente se realiza esta actividad.

### **2.6.4 Dirección**

Liderazgo, toma de decisiones. En esta etapa del proceso convergen aspectos muy importantes, como son el liderazgo, toma de decisiones, comunicación, motivación, misma que plasma el estilo del dirigente y marca la distinción entre estos últimos.

### **2.6.5 Control**

Vigilancia y sistematización. El control esta inmerso en todo el proceso y su presencia es vital en la administración de la organización al establecer, vigilar y revisar la normatividad que refiere la celebración de operaciones, en sus diferentes enfoques numérico, estructural y funcional.

“Desde el punto de vista funcional, el control constituye un proceso mediante el cual se vigilan las operaciones efectuadas en un negocio ya sea en su conjunto o en un área para cerciorarse que se realicen de acuerdo a lo planeado, corrigiendo en su caso las deficiencias presentadas. En el concepto identificado se contemplan las siguientes características. Representa un proceso, vigila el cumplimiento y detecta y corrige desviaciones”.<sup>(12:5)</sup>

La presencia del control sirve para encauzar el desarrollo de actividades y estar presente para regularlas y vigilar el apego a los lineamientos establecidos por la organización que aseguran su éxito.

## **2.7 ORGANOS INTERNOS DE CONTROL**

### **2.7.1 Necesidad Administrativa y Legal**

“Se ha plasmado la influencia decisiva de la alta administración en la instalación y seguimiento del control interno, apoyando e incrementando todo el proceso para que permita una realización adecuada de las actividades y operaciones, aunque por aspectos de actuación humana no se puede hablar

de absoluta seguridad, ya que de hecho se presentan limitaciones propias de todo sistema". (12:17)

Es necesario que la administración de cualquier negocio atienda los requerimientos de control y tenga la visión de prevenir el desenlace de operaciones.

Por lo tanto, los negocios implementan en su estructura áreas de control con funciones claramente definidas y con un nivel jerárquico que le permita llevar con decidido apoyo su cometido en diferentes enfoques como son: preventivo, correctivo y sancionando, la denominación del área: puede resultar desigual, pero lo importante es que cumpla sus funciones.

Dentro de las denominaciones en el área de control en el campo administrativo están propiamente las de: contraloría, auditoría interna, control y seguimiento, sistemas y procedimientos, auditoría externa entre otros. No obstante lo anterior, debe precisarse que las diferentes áreas del negocio están inmersas y comprometidas con el control y en ello se basa su éxito.

Como órganos propios de control en los negocios se encuentran:

**Consejo de administración:** Su función radica en cumplir con los acuerdos de la asamblea general de accionistas e instrumentar el control y sistematización en la organización para eficientar la operación.

**Contraloría:** Es el área funcional que planea, define y mantiene el sistema de control para garantizar de forma razonable la utilización de los recursos con apego a la necesidad.



**Auditoria Interna:** Es una área funcional que supervisa y vigila el control interno establecido en el negocio con la finalidad de que los objetivos sean alcanzados.

**Auditoria Externa:** Representa un órgano externo e independiente, y el resultado de su actividad es utilizado internamente por el negocio para adecuar o corregir el control.

## 2.8 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

Para efectos de auditoria de estados financieros, la estructura de control interno de una entidad consta de los siguientes elementos:

### 2.8.1 Ambiente de Control

Representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realizar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Dentro de los factores influyen los siguientes.

- a) La filosofía y forma de operación de la gerencia general
- b) Estructura organizativa de la entidad
- c) Funcionamiento del consejo de administración y sus comités; en particular aquellos comités dedicados a la revisión del proceso de información financiera
- d) Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoria interna
- e) Políticas y prácticas del personal

- f) Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad. Como ejemplo las revisiones fiscales.

El auditor debe obtener conocimientos suficientes sobre el ambiente de control, para poder entender la actitud, conciencia y acciones de la gerencia y del consejo de administración con respecto al mismo.

### **2.8.2 Sistema Contable**

El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un sistema contable adecuado, toma en cuenta el establecimiento de métodos y registros para:

- a) Identificar y registrar todas las transacciones
- b) Describir en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros
- c) Determinar el periodo en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente
- d) Presentar adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros

### **2.8.3 Procedimientos de Control**

Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, establecido por la gerencia para proporcionar

una seguridad razonable de poder lograr los objetivos de la entidad, tales como:

- a) Debida autorización de transacciones y actividades
- b) Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas las responsabilidades de autorizar las transacciones, registrarlas y cuestionar los activos
- c) Diseño y uso de los documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones
- d) Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de activos y registros.

## **2.9 CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO**

La globalización económica que nos toca vivir, con sus constantes cambios en la operación de las empresas, obliga a un proceso de mejoría continua, persistente, de revisión de procesos, disminución de estructuras, administración eficiente y efectiva, un enfoque a resultados orientados al cliente, con calidad y atención a los gustos del tarjetahabiente, y a cambios económicos, políticos, sociales y tecnológicos que generan una aguda competencia en los negocios, donde sobrevive el mas apto. Dada la escasez de recursos y la necesidad de aprovecharlos al máximo, el control interno es una herramienta fundamental para este logro, por lo que se mencionan algunos aspectos que hay que considerar dentro de las operaciones básicas de una empresa de tarjetas de crédito.

### **2.9.1 Administración del Efectivo**

El control interno deberá aplicarse a los diferentes conceptos de entrada, custodia, administración, registro, protección y salida de recursos.

En las empresas de tarjeta de crédito los ingresos son resultado de la operación normal y propia de su actividad, así mismo provienen de fuentes no operativas derivadas de decisiones administrativas que requieren de planeación y análisis para ser realizadas.

La integración del total de los recursos operativos y no operativos, en un momento determinado; sobre los cuales deben instrumentarse políticas y procedimientos de control interno que garanticen el manejo adecuado de la captación, operación y aplicación de los recursos.

#### **2.9.1.1 Ingresos Operativos**

Los ingresos operativos de una empresa de tarjetas de crédito, lo constituyen; los ingresos por cuotas de administración, por financiamiento, por comisiones sobre avances en efectivo, por cargos de consumos en el extranjero, por saldos en mora.

#### **2.9.1.2 No operativos**

Ventas de inmuebles recuperados, venta de acciones, colocación de obligaciones, ingresos por intereses, devolución de impuestos, recuperación de créditos en afiliadas.

## **2.9.2 Puntos de Control Interno en el Origen y Administración de los Ingresos**

Para la salvaguarda de los ingresos es necesario tomar en cuenta:

### **2.9.2.1 Verificación de Valores**

Los valores deberán verificarse en el momento de su recepción, y pueden provenir de tarjetahabientes, cobradores, personal interno, depósitos realizados por tarjetahabientes por cuenta propia, por medio de transferencias, etc.

### **2.9.2.2 Certificación de Recibo**

Para llevar a cabo esta actividad se extiende comprobante o, en su defecto se emitirá recibo de caja, dependiendo del canal de ingresos que se haya utilizado, lo que comprueba el pago realizado.

### **2.9.2.3 Custodia Física**

El efectivo, cheques y valores se resguardan de preferencia en una caja fuerte, bajo la responsabilidad del cajero.

### **2.9.2.4 Registro Contable**

Este requisito de control interno se debe realizar como mínimo al siguiente día de la recepción, a través de los documentos contables apropiados de acuerdo al sistema de registro que identifique plenamente

a que operación se refiere. Como documentos de soporte es necesario que se adjunte la respectiva liquidación de caja diaria, con las copias de los depósitos efectuados, verificando el porteo del banco en que comprueba que los depósitos se realizaron.

#### **2.9.2.5 Integración del Depósito**

El efectivo o valores deberán depositarse íntegramente en la cuenta bancaria correspondiente el mismo día de su recepción (o a más tardar al día hábil siguiente) y no debe utilizarse para otros fines.

Esta información es fundamental para la elaboración de la disponibilidad diaria, y de esta forma se obtenga un dato exacto de los recursos disponibles.

#### **2.9.2.6 División del Trabajo**

Radica fundamentalmente en una segregación adecuada de funciones, es decir; que el cajero no tendrá acceso al registro contable, el contador que registra los ingresos no tendrá bajo su responsabilidad la realización de la conciliación respectiva.

#### **2.9.2.7 Supervisión y Control**

Es necesario efectuar cortes de caja y arqueos de valores programados y aleatorios en forma sorpresiva, para confirmar su exactitud

y buen manejo, debiendo ser efectuado por personal ajeno al departamento responsable de la custodia de los valores.

### **2.9.3 Puntos de Control Interno en la Administración y Aplicación de los Egresos**

#### **2.9.3.1 Registro Interno de Proveedores**

Debe de existir un catálogo de información relevante de los principales proveedores, que contenga: numero interno o correlativo, nombre, dirección, nit, teléfono, representante, actividad principal, condiciones de crédito, principales productos que provee, listados de precios, etc. Con el fin de agilizar las compras.

#### **2.9.3.2 División del Trabajo**

Debe existir segregación de funciones entre quien autoriza el pago, quien liquida la cuenta por pagar, y quien aprueba la compra del bien o servicio.

#### **2.9.3.3 Registro de Cuentas Bancarias**

La cuentas bancarias deben tener registradas las firmas de los funcionarios de la empresa, y deben ir autorizadas para que firmen de forma mancomunada, todas cuentas deben de estar a nombre de la empresa.

#### **2.9.3.4 Firmas Autorizadas**

Es necesario contar con un archivo de firmas autorizadas para efectos de supervisión de pagos, y respeto de la política de firmas dependiendo montos, y tipos de gastos que se autoricen, lo que deberá estar custodiado de forma adecuada.

#### **2.9.3.5 Calendarización de Pagos**

Para sistematizar y facilitar el control de egresos es necesario que exista una política de pagos, estableciendo días y horarios de pagos.

#### **2.9.3.6 Emisión de Cheques**

Los cheques por cualquier tipo de gastos o servicio, deben ser emitidos a nombre del proveedor que consigne la factura que se adjunte al mismo y con el sello de no negociable, las formas en blanco deberán permanecer en un lugar seguro, y su acceso debe estar restringido.

#### **2.9.3.7 Protección de Cheques**

Los cheques deben ser protegidos de la siguiente forma: portearlos, claves aleatorias, cinta indeleble, y utilizar el método de cheques continuos preimpresos y prenumerados.



### **2.9.3.8 Documentación Comprobatoria**

El cheque debe llevar adjunto, los comprobantes autorizados que amparen el importe del gasto o servicio que se desea adquirir; junto a la solicitud de cheque respectiva.

### **2.9.3.9 Firmas**

Una vez cumplido el punto anterior, se traslada para que sea revisado y analizado el egreso, verificando que sea un gasto normal y propio del negocio; posteriormente es trasladado para firmas, o en caso contrario sea suspendido el pago.

### **2.9.3.10 Entrega de Cheques**

Al entregarse el cheque respectivo debe solicitarse la contraseña original, el recibo de caja del proveedor, así como firmar al pie del cheque indicando nombre y número de identificación personal de la persona que recoge el cheque.

### **2.9.3.11 Cancelación de Comprobantes**

Los comprobantes que amparen el cheque entregado se cancelan con el sello de pagado, el cual indica: numero, fecha y banco a que corresponde el mismo.

## **2.9.4 Puntos de Control Interno en el Proceso de Emisión y Colocación de Tarjetas de Crédito**

### **2.9.4.1 Selección de Nichos**

Un nicho es un segmento de mercado. Y este está definido dentro de los objetivos y políticas de la organización por lo que los segmentos de mercado seleccionados hacia donde se desee llegar la tarjeta están definidos desde la creación del producto.

### **2.9.4.2 Bases de Datos**

Esta se obtiene previa segmentación y definición del nicho, por que es necesario realizar una evaluación de los datos para verificar que cumplan las políticas de la organización, y de esta forma se estén cumpliendo el objetivo de alcanzar el mercado meta.

### **2.9.4.3 Custodia de Datos**

Toda la información relacionada con los segmentos seleccionados debe estar en custodia de un funcionario responsable de la misma, y establecer un sistema adecuado de consulta, donde quede registro de las mismas.

#### **2.9.4.4 Aprobación de Tarjetas**

El comité de créditos evalúa los clientes potenciales y aprueba o rechaza las solicitudes, de igual forma verifica que la información que le proporcionen de los prospectos sea veraz.

#### **2.9.5 Expedientes**

Estos se forman con toda la documentación proporcionada por el cliente, y se complementa con las investigaciones realizadas por la empresa.

##### **2.9.5.1 Perfil del Cliente**

Verificar que el cliente prospecto cumpla con las políticas crediticias establecidas por la empresa: Profesional, asalariado, empresario, con un nivel de ingresos aceptable, etc. Dentro del expediente se adjuntara la información necesaria que soporte los antecedentes del cliente, tales como; fotocopia de cédula de vecindad, constancia salarial, estados de cuenta bancarios y solicitud de crédito completa, así como datos y documentos del fiador, en caso sea necesario.

##### **2.9.5.2 Análisis**

Verificar los parámetros bajo los cuales el crédito es otorgado, interés, membresía y plazos asignados. Es necesario que dentro del expediente quede constancia de la evaluación y solvencia moral del cliente, su nivel

de endeudamiento, como evaluación de las referencias personales por medio de contacto telefónico.

### **2.9.5.3 Aprobación**

Dentro del expediente debe quedar constancia de aprobación por medio de firmas de parte del comité de créditos, indicando el límite asignado y las observaciones que se considere convenientes.

### **2.9.5.4 Registro de Información en Sistemas Computarizados**

Se verifica que todos los datos básicos del cliente se encuentren dentro del sistema de tarjeta, el que debe ser actualizado periódicamente, direcciones, teléfonos de casa, trabajo, demandas, tipo de tarjeta, identificación, límite otorgado, referencias, etc.

## **2.9.6 Custodia, Entrega de Plásticos y Activación**

Los plásticos deben estar a cargo de una persona responsable y en un lugar seguro.

### **2.9.6.1 Custodia**

Comprobar que exista un control de todas las tarjetas recibidas, pero pendiente de entregar a los clientes. Tiene que existir para el efecto, un documento firmado de conformidad por cada tarjeta recibida. Se

necesita elaborar un auxiliar que permita su verificación fácilmente. Además de realizar un programa de arqueos sorpresivos de plásticos.

#### **2.9.6.2 Entrega de Plásticos a Clientes**

Evaluar los listados de rutas y citas asignados para cada promotor o mensajero, verificando que exista una constancia de recibido de conformidad de la tarjeta. Es conveniente evaluar el nivel de antigüedad de los plásticos pendientes de entrega para proceder a destruirlos y a la vez eliminar del sistema de tarjeta, la cuenta respectiva.

#### **2.9.6.3 Activación del Plástico**

Toda activación debe realizarse con la autorización respectiva, el sistema tiene que tener la capacidad de dejar constancia de quién fue la persona que activó la tarjeta, y como parte final de este proceso, es necesario verificar que el expediente se complete con la autorización de activación.

#### **2.9.6.4 Segregación de Funciones**

Verificar que no sea la misma persona que custodia los plásticos, y la que activa la cuenta en el sistema operativo.

#### **2.9.6.5 Archivo**

Todos los expedientes de los clientes activos tienen que ser archivados de acuerdo al número de tarjeta, y tienen que estar en un lugar que cumpla las políticas establecidas, seguridad, acceso, ventilación, protección, etc. Dependiendo del volumen de clientes, se podría optar a almacenar en archivos electrónicos.

#### **2.9.6.6 Aumentos de Límite de Crédito**

Tiene que contemplar los siguientes aspectos para que sea otorgado: Análisis de los últimos aumentos de límite que ha tenido, documentar el criterio utilizado por el departamento de créditos para proceder a modificar el límite de crédito, verificar el comportamiento en el uso de la tarjeta en forma interna como externa. Todo lo anterior deberá quedar documentado en el expediente, para una fácil evaluación y serán autorizados por el líder de créditos o si el incremento es significativo, por el funcionario de cartera o comité de créditos.

#### **2.9.6.7 Renovación de Tarjeta**

Contar con un archivo electrónico por lo menos con dos meses de anticipación, que indique cuáles son las tarjetas que se renovarán, verificando al mismo tiempo el historial de moras, excesos, aumentos, bloqueos etc. También es conveniente verificar en el sistema el cargo de

membresías, así como el proceso de entrega de los nuevos plásticos, para dejar constancia en el expediente respectivo.

#### **2.9.6.8 Reemplazo de Tarjetas de Crédito**

Debe de existir una solicitud por escrito por parte del cliente indicando los motivos del reemplazo, dejando constancia en el expediente del cliente de la recepción de la tarjeta.

#### **2.9.6.9 Tarjetas Adicionales**

Este trámite se realiza exclusivamente con un formulario de tarjeta adicional por parte del titular de la cuenta, indicándose entre otros: parentesco, edad, nombre, trabajo, etc. de la persona a quién se le tramitará la tarjeta adicional, adjuntando fotocopia de cédula de vecindad o de la fe de edad, en el caso de menores. Esta documentación debe quedar en el expediente del titular.

#### **2.9.6.10 Compra de Saldos de Otra Tarjeta de Crédito**

El cliente tiene que presentar solicitud por escrito, indicando el monto de la compra de la cartera y copia de estados de cuenta; se tiene que verificar que dicho monto no exceda el límite de crédito establecido, y verificar que el cliente no tenga las siguientes condiciones: uso excesivo de la tarjeta, retiros de efectivo para efectuar pagos mínimos, pagos con cheque sin fondos, moras superiores a los sesenta y un día, bloqueos por

excesos de mora, mas de seis meses de no presentar movimiento, tarjeta utilizada para efectuar un fraude o estafa etc.

#### **2.9.6.11 Traslado de Saldo de Una Moneda a Otra**

El cliente tiene que presentar solicitud por escrito, este tipo de transacciones tiene que ser autorizado por un funcionario de nivel medio, indicando el motivo del traslado, dejar copia de la operación en el expediente.

#### **2.9.6.12 Cargos Automáticos**

Servicio que se ofrece a los clientes, con el objetivo de prestar servicios adicionales, debe ser solicitado por medio de un formulario donde se autoriza a la organización a realizar el cargo respectivo. Básicamente en este renglón se efectúan cargos mensuales de seguros, telefonía, etc.

#### **2.9.6.13 Ajustes por Débito y Crédito**

Estos ajustes se realizan a traves de formas prenumeradas correlativamente, el sistema electrónico que administra la tarjeta debe tener la capacidad de generar un reporte que permita el cuadro de los movimientos diarios efectuados en las cuentas de los clientes, y todas las inconsistencias mostradas deben ser ajustadas, toda esta documentación debe quedar adjunta al expediente del cliente para evitar reclamos y contingencias.



#### **2.9.6.14 Bloqueo de Tarjetas**

Los motivos principales por los cuales se bloquea una tarjeta son los siguientes: Robo, pérdida, mora (automático), exceso (automático), arreglo de pago, cambio de tarjeta, cancelación de cuenta y traslado por cobro judicial. Cuando el bloqueo es solicitado por el cliente tiene que existir una carta de confirmación firmada por él y adjuntar la misma al expediente. Es conveniente monitorear el tiempo de reacción para colocar el bloqueo, y el mismo debe ser puesto a nivel de sistema operativo interno y externo, a través del archivo visa.

#### **2.9.6.15 Autorización de Transacciones (Normales y Forzadas)**

Cuando se procede a la autorización de una compra se consideran los siguientes aspectos: saldo disponible, límite de crédito, que no tenga bloqueo la cuenta, que no esté en el archivo de excepción "visa", autorizaciones manuales, número de tarjeta, nombre y número de cédula del cliente, dirección, fecha de cumpleaños, etc. El sistema tiene que dejar el siguiente historial como mínimo: Hora y día que se ejecuta la autorización, usuario que la otorga, código de comercio que la solicita, monto de la compra, número de la tarjeta y número de registro. Posterior al proceso de autorización de la compra se debe verificar como mínimo comparación del código de autorización otorgado con el que debió quedar grabado en el sistema y con el número que muestra el comprobante de

compra (voucher), oportunidad en la presentación de estos voucher, fecha del consumo y fecha de la presentación a cobro, verificación del comercio afiliado o no afiliado que solicitó autorización.

#### **2.9.6.16 Entrega y Reposición del PIN (número de identificación personal)**

Se genera automáticamente con la activación de la tarjeta y posteriormente se le envía al cliente. Es necesario llevar un control que permita evaluar fácilmente el proceso de entrega del pin e identifique quien y cuando lo recibieron, por medio de boleta y listados.

#### **2.9.6.17 Extrafinanciamientos**

Es necesario que exista una política definida para extrafinanciamientos que como mínimo contenga: control contable, conciliaciones, personal que está a cargo, periodicidad en las conciliaciones, tipos de revisiones que debe efectuarse, auxiliares que se utilizan, actividades que pueden calificar. Todo extrafinanciamiento otorgado tiene que ser aceptado por el cliente mediante una firma de acuerdo en el documento respectivo.

#### **2.9.6.18 Contracargos**

Un contracargo es una reversión de un consumo que no pertenece al tarjetahabiente, este puede ser originado por un mal uso de la tarjeta, ejemplo; cuando en el comercio pasan dos veces la aprobación de una misma compra. Debe existir, una política definida con relación a

contracargos que contenga parámetros para registrarlos como gasto, de los cuales se tendrá que llevar una estadística mensual y anual. En el estado de resultados es necesario que exista una cuenta específica para este renglón, toda documentación relacionada con contracargos tiene que estar ordenada y accesible para las verificaciones respectivas.

#### **2.9.6.19 Proceso de Intercambio**

Es el proceso mediante el cual diariamente se procede a la liquidación de todos los consumos y retiros realizados por los clientes de la organización para ello se utiliza una cuenta bancaria en la cual diariamente, se procede a depositar los fondos respectivos según liquidación enviada por visa internacional diariamente.

#### **2.9.6.20 Reposición de Emergencia de Tarjeta de Crédito**

Esta actividad se ejecuta cuando un cliente se encuentra fuera del país y por cualquier circunstancia no puede utilizar su tarjeta o la extravía entonces solicita que se le envíe una tarjeta por medio de visa. Y para estas situaciones es necesario que exista un procedimiento preestablecido para que el funcionario que autorice deje evidencia (bitácora) de lo realizado sobre la evaluación que se haya hecho del cliente, así como verificar que la tarjeta asignada tenga un número distinto a la extraviada o robada. La tarjeta anterior tiene que ser bloqueada para evitar posibles

fraudes o contingencias innecesarias, y sí existiera saldo pendiente en la tarjeta anterior deberá de ser trasladado a la nueva cuenta

#### **2.9.6.21 Modificación de Datos e Información del Cliente**

El sistema debe generar un listado con todos los cambios realizados a los tarjetahabientes y tiene que existir una rutina de revisión de esta información para determinar que usuarios realizaron la modificación. Dependiendo de lo que se cambie es necesario que se deje constancia por medio de una gestión numerada.

#### **2.9.6.22 Impresión y Envío de Estados de Cuenta**

Este proceso se realiza de acuerdo con cada corte de facturación, tiene que ser realizado únicamente por un funcionario autorizado para que ejecute la operación respectiva, dejándose constancia que todos los estados de cuenta fueron impresos para efectos de control estadísticos. El sistema de información tiene que dejar una bitácora sobre el proceso realizado para evaluación posterior. El departamento encargado de enviar los estados de cuenta tiene que llevar controles de envíos y rechazos, clasificándolos por los distintos motivos que se presenten.

#### **2.9.6.23 Cancelación de Cuentas**

El tarjetahabiente tiene que completar una gestión indicando los motivos de cancelación, adjuntando el plástico respectivo, el cual deberá

ser cortado frente a él. En el sistema se tendrá que verificar el saldo de la cuenta, para que proceda a cancelar, verificar si no hay flotantes en ambas monedas, ni cargos recurrentes o cargos automáticos o bien, se reversen los cargos que ya no procedan como: intereses o membresías. El departamento responsable deberá llevar estadísticas por los distintos motivos de cancelación para efectos de implementar estrategias para evitar cancelaciones en el futuro. Auditoría elaborará el acta sobre todas las cancelaciones o destrucciones de plásticos y verificara en el sistema, si realmente se anularon las cuentas.

## **2.10 EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### **2.10.1 Conceptualización del Sistema de Control Interno**

“Consiste en un sistema integrado de la de organización que integra los planes, métodos, principios, normas, procedimientos así como los mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de la política trazada por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

La aplicación del control interno debe consultar los principios de la igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, valorización de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y

organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando." (12:123)

### **2.10.2 Planeación**

Las diferentes actividades a desarrollarse en el proceso de evaluación del control interno deben planearse adecuadamente desde la formulación del programa de trabajo hasta la redacción del informe final, comprendiendo el conocimiento general de la empresa, sus objetivos y funciones, la ubicación dentro del sector a la que pertenece, la distribución de las labores entre los funcionarios de la oficina, el diseño de los papeles de trabajo, las técnicas y procedimientos a aplicar en cada etapa de la ejecución del trabajo.

### **2.10.3 Revisión del Sistema**

Se deben conocer y evaluar los procedimientos y manuales de funciones existentes en la empresa, para así poder determinar el grado de eficiencia o eficacia que posea el sistema de control interno.

## 2.10.4 Evaluación del Sistema de Control Interno

### 2.10.4.1 Elementos a Evaluar en el Sistema de Control Interno

#### 2.10.4.1.1 Plan de Organización

- a) **Estructura Orgánica:** Verificar que exista una estructura interna en la que estén perfectamente definidas las diversas actividades de la entidad para un adecuado cumplimiento de los objetivos, contando así la administración con una base firme y sólida que le sirva de apoyo en el cumplimiento de sus objetivos.
  
- b) **Dirección:** Verificar que exista un ente o grupo de personas que asumen la responsabilidad de diseñar la política general de la entidad y las decisiones tomadas en su desarrollo. Dependiendo de las circunstancias, las obligaciones de la dirección pueden ser delegadas, en parte; a empleados subalternos, para lo cual es indispensable que exista un encadenamiento continuo y se precise la responsabilidad en cada nivel de autoridad.
  
- c) **Dirección y administración de personal, conforme a un sistema de méritos y sanciones:** Hay que tener en cuenta que el recurso humano en toda organización es el elemento más valioso ya que a través de él se logra mejorar y

perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc. son parte del patrimonio personal, no son propiedad de la organización; sin embargo, con las personas se desarrollan una serie de actividades y se logran los objetivos de la entidad, es por ello que toda organización debe promover una cultura corporativa basada en los valores y principios compartidos por todos.

Por lo anterior se requiere que se cuente con un sistema de méritos y sanciones que hagan parte de las políticas de reclutamiento, selección, bienestar social, recreación y capacitación así como de los programas formales para evaluar el desempeño del personal.

- d) **Asignación de Funciones:** Con el fin de alcanzar un mayor nivel de eficiencia y eficacia en los trabajos que se desarrollan en una entidad, es importante distribuir convenientemente entre el personal las labores a realizar, de esta manera cada entidad se divide en departamentos, secretarías, divisiones y secciones, asignando a cada una sus funciones. Los funcionarios de estos deben conocer de manera clara y explícita sus atribuciones correspondientes.



- e) **Segregación de Funciones:** El trabajo de los empleados entre sí debe ser complementario con el propósito de que ninguna persona posea el control absoluto de las operaciones, lo cual permite detectar inmediatamente errores o fraudes, y el origen de los mismos. Para tener una real aplicación del plan organizacional es necesario que se cumpla que cada empleado sepa ante quién y de qué es responsable, que tenga la autoridad correspondiente y que sea responsable ante una sola persona para garantizar una mejor vigilancia.
- f) **Delimitación de autoridad y niveles de responsabilidad:** Se debe constatar que las transacciones y hechos relevantes estén autorizados y ejecutados por personas que actúan dentro de los límites de las facultades otorgadas mediante actos administrativos. Así mismo que la autoridad y responsabilidad esté claramente definido en los manuales de funciones y procedimientos.

## **2.11 CONTROL INTERNO Y LA AUDITORIA**

### **2.11.1 Importancia y Necesidad del Control Interno**

Constituye un sistema fundamental para la realización eficiente y eficaz de las operaciones, ante la imposibilidad obvia de vigilar el total de ellas, de tal modo que la alta administración constata la existencia de orden y

disciplina en el interior del negocio en aras de optimizar los resultados y obtención de objetivos.

No se debe pasar por alto la gran responsabilidad de la administración de todo negocio, ya que si es de tipo lucrativo, tendera a la obtención de utilidades definitivamente

Queda de manifiesto la relevancia del control interno debiendo estar instalada en todos los negocios y considerar las siguientes etapas:

**a) Planeación, Elaboración, Implementación e Implantación:**

Etapas en la que se plantean las operaciones del negocio y las necesidades de control, aplicando los procedimientos de control requeridos, así como la documentación que respalda su aplicación práctica.

**d) Difusión y Conocimientos de los Sistemas:**

Etapas medulares que permiten el conocimiento del sistema, así como su observancia, beneficiando el negocio naturalmente al emplearlo en la realización de actividades.

**e) Revisión Periódica de Actividades:**

Permite evaluar periódicamente el sistema de control y, en su caso; adecuar su desarrollo a través de recomendaciones.

**f) Calidad en Resultados Obtenidos:**

La efectividad de un sistema de control interno redundará en la obtención de información con atributo de confiabilidad.

### **2.11.2 Auditoría como Herramienta de Control**

La auditoria representa por principio un examen de las operaciones financieras realizadas en un negocio, así como su estructura administrativa, políticas, sistemas, procedimientos y métodos que en ella prevalecen, contemplando estos dos enfoques una visión general.

La auditoria aporta indudablemente beneficios al negocio, ya que con su orientación y recomendaciones se enmiendan desviaciones de actuación contable y administrativa.

En general su actividad es diversificada y preparada para responder a las necesidades de evaluación de los diferentes tipos de negocio.

La auditoría enfatiza en los aspectos siguientes.

#### **2.11.2.1 Verificación de operaciones**

Imprescindible para salvaguardar su eficiencia y es notoria la insistencia en los aspectos de autorización, comprobación documental y revisión subsecuente de las operaciones. Estas condiciones son elementales en la actividad de control.

#### **2.11.2.2 Examen de control interno**

El examen y evaluación del control interno representa sin duda una acción preventiva y en ocasiones correctiva que se realiza investigando, analizando y verificando los sistemas administrativos establecidos en la

empresa a efecto de constatar el adecuado funcionamiento de los procedimientos, métodos, políticas y registros que lo integran.

### **2.11.2.3 Adecuación y recomendación de sistemas**

La corrección, adecuación y recomendación a las operaciones, así como sistemas administrativos, integran la etapa constructiva de la auditoria en donde coordinan actividades para la obtención del informe, el cual esta orientado a la obtención de objetivos del negocio, identificado, disminuyendo o erradicando las desviaciones.

## CAPITULO III

### LOS FRAUDES EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO

#### 3.1 FRAUDES

El término fraude significa: "Impostura o ardid de mala fe. Aplicado a la contabilidad, el fraude representa cualquier acto u omisión de un acto de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o negligencia grave; consiste en despojar al propietario de lo que por derecho le pertenece, sin su conocimiento, y también en exponer erróneamente una situación, bien sea, deliberada o por negligencia grave. El fraude podrá clasificarse como una felonía, mala conducta criminal."<sup>1</sup>

También el término fraude se refiere a: "Engaño que se hace a una persona para procurarse una ventaja en detrimento de él, de los actos del deudor que dejan al acreedor sin medios de cobrar lo que se debe."<sup>2</sup>

#### 3.2 GENERALIDADES DE LOS DELITOS FINANCIEROS

El delito más temido por las empresas en países desarrollados es el fraude económico y financiero, aún frente a otros problemas como: sabotajes, terrorismo, secuestros, y el hurto. Lejos de estar bajo control, este flagelo al parecer está adquiriendo fuerza ayudado en gran parte por una mayor complejidad en los negocios, la creciente globalización de los movimientos de fondos, las dificultades implícitas en el trato con diferentes culturas y un mayor

---

<sup>1</sup> Diccionario Contable de Arthur W. Holmes, página 90.

<sup>2</sup> Diccionario de la Real Academia Española de la lengua, página 750.

uso de tecnologías como la Internet. Todo ello ha llevado a sentir mayor riesgo entre los empresarios de los más diversos sectores y países.

Las compañías no se están protegiendo lo suficiente contra el fraude, o los defraudadores se están adelantando a los controles, especialmente en las áreas de sistemas y de compras. De hecho, los fraudes más comunes en el negocio de las tarjetas de crédito son los que se hacen a través del scanner, donde copian las bandas magnéticas de las tarjetas de crédito. Después se anotan otras áreas, fraudes en tesorería, en impuestos, seguros, por negociación directa, y por alteración de documentos para conseguir un plástico.

Sin embargo, en todos los casos puede prevenirse y puede volver a ocurrir bajo las circunstancias actuales de control.

Un alto porcentaje de los casos de fraude se originan con la participación de empleados de las empresas en donde ocurre el hecho. Para efectos de estudio, se dividirán los fraudes en dos grupos: internos y externos.

### 3.2.1 Fraudes Internos

Son los fraudes que se cometen dentro de la empresa o por personal de la misma, dentro de los que podemos citar:

- a) **Uso irregular de plásticos:** Ya sean estos vírgenes o sin usar, diseñados para muestras, embozados y no retirados a los clientes, renovaciones, devueltos por clientes por producto no deseado, deterioro, altos intereses u otro concepto.

**b) Autorización de transacciones no permitidas:**

Autorización de tarjetas propias de funcionarios de ese departamento, de tarjetas de familiares, amigos o compañeros de los funcionarios de autorizaciones.

**c) Uso de información de forma inadecuada:** Venta de bases de datos a la competencia.

**d) Comportamiento atípico de tarjetas de crédito de funcionarios y empleados:** Bienes y actividades de los funcionarios en discrepancia con los ingresos conocidos.

**e) Apropiación indebida de fondos:** Liquidaciones de caja con faltantes frecuentes, no entregar los cobros realizados por lo cobradores a domicilio, pagos de tarjeta de clientes que no se apliquen al sistema.

### 3.2.2 Fraudes Externos

Estos son los que se realizan fuera de la empresa y dentro de los más comunes están:

**a) Por el tarjetahabiente:** Historial crediticio del tarjetahabiente distorsionado, documentación suministrada alterada, retiros de efectivo en exceso, incumplimiento de pagos mínimos.

**b) Por el comercio:** Duplicación de cargos, falsificación de voucher, solicitud de contracargos sin financiamiento, tarjetas retenidas.

- c) **Otros:** Cargos típicos y riesgosos, robo de tarjetas, robo de pin (número de identificación personal), tarjetas retenidas por cajeros automáticos.

### 3.3 ASPECTOS LEGALES

En la legislación guatemalteca, no se tipifica plenamente el delito de fraude, por lo que hay que relacionarlo con los siguientes conceptos: timo, desfalco, estafa, fraudulento, hurto, robo malversación y colusión, como se encuentra en el código penal en el artículo doscientos sesenta y tres (263) donde literalmente indica que; "Comete estafa quién induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales." En el artículo doscientos sesenta y cuatro (264) numeral siete (7) indica "a quién se valiere de fraude para asegurar la fuente en juegos de azar"

En el código civil, se cita al fraude como: "una actividad que encamina a un negocio a la quiebra".

El Código de Comercio en relación a la quiebra fraudulenta en el artículo trescientos cuarenta y ocho (348), indica que: "El comerciante que haya sido declarado en quiebra fraudulenta, será sancionado con prisión de dos a diez años e inhabilitación especial por doble tiempo de la condena".

Es necesario mencionar que la gravedad del asunto toma sus verdaderas magnitudes cuando se conoce la inexistencia de una política anticriminal clara,



penas reales, apoyo logístico, participación en el diseño de reformas y compromisos de la sociedad hacen aún más difícil la lucha para combatir este delito.

Las normas jurídicas requieren agilización, flexibilización y precisión. El poder legislativo debe emitir conceptos previos a la expedición de normas para evitar los excesos que confunden los procedimientos a emplear en los casos judiciales. Es imperioso legislar frente a la integración de entidades de control en pro de una lucha contra este flagelo.

#### **3.4 DEFICIENCIA EN LOS CONTROLES QUE PUEDEN ORIGINAR UN FRAUDE**

Es necesario que el control interno brinde seguridad de que los bienes de la empresa están protegidos de cualquier pérdida, ya sea esta provocada por errores involuntarios o por fraudes en un sistema que carece de control.

Generalmente, las directivas de las empresas no manejan un conocimiento muy amplio de las operaciones en los negocios principales y en menor grado, de sus operaciones en otros países. Así mismo, se observa falta de coordinación en el manejo de la información entre las subsidiarias y la casa matriz.

Los directivos tienden a delegar la responsabilidad de implementar controles para prevenir casos de fraudes. La mayoría de ellos considera que los auditores deben detectar los fraudes substanciales como parte de sus atribuciones normales.

Lo anterior sugiere que es la administración de la empresa quién debe asumir plenamente la responsabilidad de implementar controles.

Se considera que los altos directivos pueden sobrepasar los controles. Un alto directivo o gerente que busque realizar un gran fraude puede sobrepasar los controles internos establecidos.

Los controles no siempre funcionan, debido al cambio dinámico de la organización, por lo que se hace necesario, evaluar constantemente los controles existentes y tener la capacidad de implementar nuevos según las necesidades de la empresa.

Dentro de las principales deficiencias que hacen que un sistema de control interno no funcione se encuentran:

- a) La existencia de políticas administrativas no congruentes con las necesidades de la empresa
- b) Falta de divulgación de políticas
- c) Que las políticas existentes no sean observadas en forma correcta ni eficiente
- d) Que la administración no apoye ni estimule el cumplimiento de las medidas de control existentes
- e) Que no exista información financiera correcta, exacta, confiable y oportuna
- f) Deficiencias en el sistema de selección y contratación de personal, que provocan alta rotación
- g) Falta de supervisión del trabajo

- h) Falta de segregación de funciones
- i) Departamentos no coordinados
- j) Falta de comunicación entre departamentos

Según el artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, los bancos y las empresas que integran los 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. Un adecuado control interno es aquel en el cual todas las partes de la organización participan.

#### **3.4.1 Actitud reactiva frente al fraude**

La actitud de la gerencia frente al fraude suele ser reactiva. Más de la mitad de los fraudes en las empresas son descubiertos por coincidencia, ya sea por información obtenida por medios externos, accidentes o cambios en la administración, entre otros factores.

Mínima parte de las empresas que han tenido casos de fraude los han denunciado. En lo que respecta a las empresas que no denunciaron los fraudes, los costos, el temor a que el caso afectara su imagen y la

incertidumbre con respecto a los resultados son las principales razones para no hacerlo.

### **3.5 EVOLUCION DE LOS CASOS DE FRAUDE**

Según un estudio realizado por visa en el primer trimestre del año 2004 y publicado en su boletín mensual, indica entre otros que aproximadamente el 27% de los fraudes se cometen actualmente en contra de bancos, el 29% contra individuos y el resto contra empresas (21%), gobiernos (19%) y otros.

Por otra parte, sólo un 10% de todos los casos son reportados a las autoridades, ya sea porque la empresa no sabe cómo reaccionar ante el fraude, o bien porque quiere evitar exponer la imagen erróneamente ante la opinión pública.

#### **3.5.1 Tendencias Actuales**

Dentro de las tendencias que han favorecido el desarrollo del fraude, se pueden mencionar:

##### **3.5.1.1 Mayor presencia de bandas organizadas**

Se trata de pequeñas mafias, dos o tres individuos, cuya actividad empresarial es dedicarse a encontrar objetivos fáciles. En efecto, las bandas organizadas podrían ser responsables de la gran mayoría de los fraudes externos, recordando siempre que éstas sólo pueden ser

exitosas con la participación interna de uno o más empleados corruptos en común acuerdo.

#### **3.5.1.2 Corrupción de empleados**

Se refiere al empleado que, por falta de razones éticas y morales, decide que es más fácil ganar dinero de otra forma, ya sea en colaboración con el fraude organizado o por su propia iniciativa.

#### **3.5.1.3 Desarrollo de técnicas más accesibles de falsificación**

La tecnología ha permitido lograr verdaderas maravillas que no tienen aquel aspecto artesanal de antaño, acciones, bonos, tarjetas de crédito, formularios y billetes falsificados perfectamente.

#### **3.5.1.4 Más oportunidades de fraude por errores operativos**

La necesidad de crecer y de ganar nuevos mercados, ha llevado a algunas empresas a reducir erróneamente los gastos. Lanzan nuevos productos sin realmente tener buenos procedimientos operativos, ni contar con una buena formación para los empleados que van a vender, administrar y procesar esos productos.

#### **3.5.1.5 Fraudes multi-jurisdiccionales**

Esa tendencia se viene observando sobre todo en los grandes fraudes en los que aparecen bandas bien organizadas. Ocurre regularmente

cuando un fraude se realiza en un país "A" y los fondos son transferidos a un país "B". Frente a esta situación, se deben emprender y coordinar acciones legales en los dos países, lo que es difícil debido a que a veces hay diferencias en el tratamiento y en la penalización de actividades ilícitas.

#### **3.5.1.6 Defraudadores dispuestos a presentar batalla legal**

La falta de alcance de estos delitos en el orden legal en la legislación guatemalteca hace que el defraudador se salga con la suya, e incluso, a veces el defraudador se va contra la empresa, alegando daños y perjuicios.

### **3.6 CLASES DE FRAUDES QUE SE COMETEN EN LAS EMPRESAS DE TARJETAS DE CREDITO**

Los problemas de fraude con tarjetas de crédito que generalmente se incrementan en las épocas de vacaciones de los tarjetahabientes, tienen varias modalidades, las cuales se explican a continuación:

#### **3.6.1 Con los Plásticos**

##### **3.6.1.1 Clonación de tarjetas**

Los delincuentes han creado mecanismos para robar la información contenida en la banda magnética de las tarjetas de crédito, la cual

inmediatamente se pasa por el datáfono (maquina que solicita autorizaciones de consumo) y es aquí donde se copia la banda de la tarjeta, o desde el mismo sistema se puede realizar la lectura del contenido de la banda magnética, luego es quemada en otra banda, o hacen un montaje de prepago para servicio telefónico celular.

Después en comercios seleccionados por su calidad pasan la tarjeta por montos considerables, y luego hacen una plaqueta ( copia de tarjeta con información distinta en la banda ) sobre la información de la tarjeta y después el voucher prepago lo pasan varias veces por ese lado, quedando como si la persona hubiera hecho la transacción.

#### **3.6.1.2 Tarjeta Robada**

Es aquella que utilizan los delincuentes antes que el Tarjetahabiente mismo llame a la entidad para pedir que la bloqueen por pérdida o robo. Este tipo de fraude es muy común, especialmente en supermercados comercios, venta de aparatos electrónicos.

#### **3.6.1.3 Tarjeta alterada**

Son fraudes que se cometen con tarjetas plásticas cuya información se ha modificado total o parcialmente. Los delincuentes toman la tarjeta, construyen una cédula falsa y le cambian el número. Ellos conocen y calculan el dígito de chequeo y consiguen números válidos de personas influyentes que tienen bastante cupo, cambian el nombre y las utilizan.

#### **3.6.1.4 Falsificación integral de la tarjeta**

En esta clase de fraude los delincuentes copian un plástico, sobreponen toda la información y crean una tarjeta con datos verdaderos, con una alta probabilidad de que en el comercio la reciben como una tarjeta original.

#### **3.6.1.5 Plástico falsificado con copia de banda magnética**

Algunos delincuentes hacen falsificaciones bastante malas : hologramas desprendidos, logotipos incompletos, microtextos que no aparecen. Sin embargo muchas de estas tarjetas pasan en el comercio.

En cuanto a la banda magnética es de donde se obtiene la información de una tarjeta, se graba y luego la puede leer un datáfono.

Las empresas fabricantes de máquinas realizadoras que son las que graban la banda magnética, únicamente pueden venderlas a entidades y no a personas individuales. Además, el nombre de la entidad compradora queda registrado en un banco de datos. Naturalmente, puede ocurrir que una máquina se pierda o que se la roben en un atraco a una entidad.

#### **3.6.1.6 Cambio de tarjeta, por una robada o bloqueada**

La confianza del usuario al permitir acceso a su tarjeta, facilita a los delincuentes que ésta sea reemplazada por un plástico robado sin que se



percate del hecho, posteriormente y por lo general después de un fraude se observa que la tarjeta que porta el usuario no corresponde a su identidad.

### **3.6.1.7 Tarjeta Clonada**

Es aquella tarjeta exactamente igual a otra, y que ha sido emitida legítimamente por una entidad, teniendo las mismas características en materia de seguridad, calidad e información; incluidos los datos procesados en la banda magnética. Esta modalidad es difícil de detectar, excepto cuando se recupera el plástico utilizado para el fraude y puede corresponder a procesos de doble emisión en la misma entidad, por actividad dolosa de empleados que tienen que ver con esta etapa del proceso de embozado. Hacen una tarjeta para la empresa y una copia, por lo que los datos son auténticos y absolutamente iguales. La Cédula de Identificación no es un problema, pues hay delincuentes que por mínimo dinero solucionan tal inconveniente. Esta modalidad es difícil de prevenir, solo si se tienen cámaras en los centros de realce o cuando se captura la tarjeta se puede detectar el fraude.

## **3.6.2 Otros tipos de fraudes**

### **3.6.2.1 Fuga de información general**

Este es otro delito que va unido al fraude electrónico, al de banda magnética. Como primera medida se contacta a un empleado que tenga

facilidad de entregar números de tarjetas en cualquier momento a un delincuente. Naturalmente, la entidad financiera va sufrir pérdidas bastantes grandes.

#### **3.6.2.2 Empresas de fachada**

Funcionan como entidades legales que actúan adulterando su contabilidad para justificar el incremento de operaciones, especialmente ventas ficticias con tarjetas de crédito para luego lavar el dinero por dicha compra.

#### **3.6.2.3 Empresas ficticias**

Consideradas como compañías de papel que aunque están registradas legalmente, no poseen instalaciones físicas y nunca desarrollan su objeto social. Sin embargo, en ellas se generan operaciones con tarjetas de crédito robadas o para la obtención de efectivo cuyo costo se convierte en usura.

#### **3.6.2.4 Colusión Empleados**

Se identifican diferentes ilícitos por parte de los empleados, quienes vulneran los controles para activar tarjetas y usarlas antes de entregarlas al verdadero usuario.

### **3.6.2.5 Comprobantes previamente elaborados**

Otro nombre que se le da a esta modalidad de fraude es el de comprobantes falsos o lavado de comprobantes. Consiste en imprimir comprobantes con elementos diferentes de la misma tarjeta, se distribuyen en comercios debidamente autorizados y pasan como auténticos. Algunos comerciantes se prestan para realizar la transacción fraudulenta: el delincuente se presenta con un comprobante falso diligenciado por cierto monto, mientras que el comerciante desde su casa pide la autorización, y acto seguido le da un porcentaje del dinero al delincuente.

### **3.6.2.6 Fraudes con telemercadeo**

Este es un fraude muy común y consiste en que el delincuente llama a una empresa de telemercadeo y hace el pedido de un artículo con cargo a la tarjeta de crédito. Toda la información que solicitan es verdadera, incluso los sitios de recepción de la mercancía.

Este delito se combate haciendo firmar contratos especiales a los comerciantes, en los que se responsabilicen por los fraudes que ocurran en dicha modalidad. En los países latinoamericanos se ha disminuido este sistema, las entidades financieras se han preocupado por tener claridad en los contratos con estas empresas.

### **3.6.2.7 Uso indebido de la tarjeta**

Este es un fraude muy común, que no sucede solamente en puntos de compra, sino también en cajeros automáticos; las entidades financieras reciben una infinidad de reclamos en los que el cliente aduce que lo atracaron, que se le perdió la clave, que probablemente el empleado que trabajaba hace seis meses con él le sustrajo las tarjetas y niega las transacciones.

Además existen prácticas negligentes de los mismos usuarios que imprudentemente escriben el código de acceso, por ejemplo, en la misma tarjeta plástica para no olvidar el número, facilitando el fraude ante una posible pérdida o atraco.

### **3.6.2.8 Suplantación de la razón social**

Falsificación de placa, es el fraude realizado suplantando al establecimiento afiliado, mediante la impresión en comprobantes de venta falsificada, solicitando por lo general la apertura de una nueva cuenta con documentación falsa y consignando en ésta comprobante fraudulentos.

Adicionalmente en algunos países las cédulas de identificación son muy fáciles de falsificar, aspecto que les ocasiona bastante problemas a las entidades bancarias y al comercio en general. Por eso se recomienda tener centrales de información y métodos de medición del crédito y de

análisis del riesgo bien claros, con el objeto de reducir al mínimo este delito.

#### **3.6.2.9 Autoría del Tarjetahabiente**

Ocurre cuando el tarjetahabiente, personalmente o a través de terceros, utiliza o facilita su tarjeta en transacciones que posteriormente rechazará.

#### **3.6.2.10 Tarjeta expedida con datos falsos**

Se utilizan tarjetas legítimamente elaboradas por la entidad, pero las empresas reciben documentación falsa de los tarjetahabientes. La persona abre una cuenta con datos falsos y la empresa por fallas en el análisis de crédito y de la documentación, le emite la tarjeta.

#### **3.6.2.11 Carteles de fiadores prefabricados**

Esta modalidad de fraude tiene en alerta a los bancos y entidades financieras, especialmente quienes se confían en confirmaciones telefónicas y no verifican mediante inspección física a los codeudores.

#### **3.6.2.12 Cédula falsa**

Este es un problema que se presenta constantemente en el sector bancario, tanto por fallas en la revisión de información y falta de

entrenamiento adecuado por parte de los empleados que cumplen estas tareas, como por la vulnerabilidad que ofrecen organismos del estado.

#### **3.6.2.13 Retiros por cajero automático fraudulento**

Sucede en algunos casos cuando empleados de la institución pueden conocer el PIN del cliente y tienen acceso al plástico de manera simultánea.

#### **3.6.2.14 Suplantación del tarjetahabiente en el proceso de entrega**

El delincuente se da cuenta de que cierto cliente pidió una tarjeta y seguramente por influencias le otorgaron un cupo alto; entonces, en unión con el empleado de la empresa, presenta una cédula falsa y reclama la tarjeta, pero el cliente real nunca la recibe.

#### **3.6.2.15 Doble Facturación**

Fraude muy común en países como Brasil, Colombia y Centroamérica. La persona paga la cuenta en un restaurante o en un bar con tarjeta de crédito, pero le pasan la tarjeta dos veces o hasta tres, y luego tratan de imitar la firma del cliente en los otros dos recibos.

La doble facturación es un tipo de fraude que crea bastantes problemas, porque se modifican datos; y si no existen estrategias de manejo de la información, el sector va a tener enormes pérdidas, no solamente con tarjetas de crédito, sino con la operación bancaria y en la

parte relacionada con el manejo de la información en las Instituciones Financieras.

#### **3.6.2.16 Fraude en la devolución de tarjetas entregadas por el cliente**

La devolución de la tarjeta de crédito por parte de un usuario, requiere de controles eficientes para minimizar fraudes, se dan casos en los cuales no se anulan los plásticos, ni se presenta la evidencia de devolución y posteriormente aparecen cargos fraudulentos ejecutados por empleados internos generalmente.

#### **3.6.3 Fraude Electrónico**

Hace referencia a la manipulación o alteración que pueden realizar una o varias personas al software de una entidad principalmente por Internet con el fin de copiar, activar, reactivar, modificar, suprimir, adicionar, etc., información relacionada con tarjetas de crédito.

##### **3.6.3.1 Aumento fraudulento de límites**

La forma de operar de los delincuentes consiste en aumentar exageradamente el cupo de tarjeta de crédito, a través de modificación de registro de la tarjeta en el sistema de cómputo. Posteriormente se presentan avances en efectivo por cajeros automáticos o compras, hasta terminar por completo la cantidad asignada ilícitamente, para luego entrar

nuevamente al sistema en donde realizan los pagos de los avances y bajar el cupo como se encontraba inicialmente.

También se crean programas ficticios, desde donde se hacen desvíos “puede ser los centavos, quetzales, etc.”, o sacan de una cuenta diaria y la desvían a alguna cuenta-objetivo determinada para tal ilícito.

Aunque no se conoce con exactitud el número de casos ilícitos realizados a través de los sistemas electrónicos, los organismos de investigación, han detectado diversos casos que involucran bandas organizadas alrededor del mundo.

Muchas veces los delitos operan gracias a la colaboración de malos empleados, con asociación de tarjetahabientes, que prestaban sus cuentas para ser colmadas luego de la transacción del dinero por parte de la entidad. A partir de esa experiencia las entidades financieras han comenzado a reportar fraudes que involucran a personal de la misma entidad.

#### **3.6.3.2 Fraude en operaciones de comercio electrónico en la red**

En la era del comercio electrónico, las facturas, los cheques y las órdenes de compra desaparecerán, por lo menos, en papel impreso en los próximos años. Esto, debido al auge que ha tenido Internet para la realización de negocios. Así, la papelería en general será reemplazada por medios electrónicos más dinámicos como el correo electrónico y las páginas Web.



Los impresos serán reemplazados por documentos electrónicos que estarán respaldados por firmas digitales y entidades certificadoras especializadas que minimizan el riesgo de operaciones con dinero plástico. Además, todos los negocios que se realicen exclusivamente en forma electrónica, también estarán respaldados por una legislación que asegure y garantice la legitimidad y veracidad de cualquier operación realizada, principalmente, por Internet. Con esto, se podrá hacer un negocio absolutamente virtual, sin necesidad de imprimir un solo texto.

Según encuestas realizadas recientemente, el 64% de los usuarios de Internet en América Latina creen que la red no es segura, una estadística poco alentadora para quien esté invirtiendo en el negocio de ventas en línea. En Internet se presentarán grandes oportunidades económicas en los próximos años, la penetración de Internet está creciendo rápidamente en toda América Latina y para nadie es un secreto que muchos negocios del futuro se darán en línea.

#### **3.6.4 Comercio electrónico**

Realizar transacciones vía Internet es la obsesión de la mayoría de las empresas para volver más eficientes sus relaciones con proveedores, clientes corporativos y consumidores finales. La venta de libros, música, software, computadores, y muchos artículos más está cambiando por causa del fenómeno que se llama e-commerce.

#### 3.6.4.1 La seguridad

Aunque el comercio electrónico por internet es una gran alternativa, muchos usuarios se muestran reacios a realizar transacciones debido a los riesgos de seguridad en una red abierta y pública en la cual los usuarios deben enviar sus números de tarjetas de crédito, datos financieros e información personal. En la actualidad, se han desarrollado mecanismos para ofrecer seguridad en Internet, como los protocolos de seguridad SSL(Secure Sockets Layer) y SET (Secure Electronic Transactions), certificados digitales y firmas digitales. Además, muchas compañías están aplicando políticas de seguridad y confidencialidad de información que permitan garantizar un alto grado de confianza a sus clientes.

El problema de realizar transacciones y pagos en la red, es que son pocos los países que han implementado la tecnología SET. Esto se debe a la dificultad de convencer y poner de acuerdo a todos los entes que participan en el proceso: comercio, bancos, entidades de certificación y terceras compañías que realizan procesos que aseguran que los comerciantes y clientes son entes certificados y reconocidos.

Los métodos actuales para comercio electrónico no ofrecen el 100% de seguridad pero un sistema SSL bien utilizado puede ser bastante garantizado. Ningún sistema aunque no sea electrónico garantiza plena integridad. Por ejemplo: Una carta puede ser interceptada, un mensajero atracado en la calle; una persona despojada de su dinero en

un cajero automático, etc. Así mismo, ante las barreras culturales de desconfianza, inseguridad e incluso ignorancia en el tema, la solución es conocer los procedimientos y recomendaciones para realizar una transacción segura en la red. Además, las compañías que ofrecen servicio de e-commerce y las entidades financieras deben consolidar soluciones seguras de comercio electrónico y crear una cultura de confianza que permita rápida expansión de estos servicios.

#### **3.6.4.2 Otros factores de seguridad**

Hasta el más sofisticado esquema de seguridad es vulnerable, ya que todos ellos se diseñan para permitir el acceso a personas dentro de las compañías (ingenieros, programadores, administradores de red y demás). Barry Collin, socio investigador en el Instituto de Seguridad e Inteligencia de la Universidad de Stanford, dice: debemos separar amigos de enemigos... el problema es que el hombre puede romper cualquier cerradura que el hombre haya creado.

Algunos países ya iniciaron la aprobación de una ley de comercio electrónico, lo que representa una ventaja competitiva, pero estas leyes no se aplican en los más de 200 países que conforman Internet. Safe On-Line, una empresa británica, dio un paso importante para responder a las necesidades e inquietudes de las empresas que ya están trabajando en Internet al ofrecer una variedad de pólizas de seguros que permitirán a las empresas manejar en forma efectiva los riesgos asociados con

Internet. Entre los cubrimientos que ofrecen las pólizas están protección contra difamación, extorsión, fraude, transmisión de virus, daños al website por parte de terceros, deshonestidad e infidelidad de empleados, protección para el consumidor y el vendedor en el uso de tarjetas de crédito, en e-commerce, protección contra hackers.

### **3.7 Otros Tipos de Fraude que se Pueden dar por Área**

Además de los fraudes relacionados con las tarjetas de crédito, es necesario considerar los siguientes:

#### **3.7.1 Fraudes en el Área de Caja**

Incluye caja general, caja chica y cobros a domicilio esta es el área más vulnerable de toda empresa, ya que es el lugar por donde pasa todo el efectivo que capta la empresa, dentro de los principales fraudes que pueden darse en esta área están:

- a) No depositar el total de los ingresos recibidos
- b) Que impriman un correlativo doble de los comprobantes de pago
- c) Comprobantes de depósitos bancarios alterados
- d) Apropiarse de pequeñas sumas de los fondos de caja y de las registradoras
- e) Colocar en la caja chica vales o cheques sin fecha, para cubrir faltantes

- f) Crear "sobrantes" en los fondos de caja, ocasionados por no registrar determinadas transacciones.
- g) Operar moneda extranjera principalmente dólares americanos, como si se tratara de moneda nacional
- h) Apropiarse de pagos hechos por clientes, no emitiendo el respectivo recibo de caja o bien dar un comprobantes provisional
- i) Malversar el pago recibido de un cliente y sustituirlo con pagos posteriores de este o de otros clientes
- j) Cobrar una cuenta atrasada, apropiarse del dinero y, cargar la transacción a cuentas incobrables
- k) Exigir la reposición de cheques rechazados en efectivo, y no reportar la recuperación del mismo, ni emitir ningún comprobante de dicha operación
- l) Realizar cobros administrativos por cheques rechazados y no reportarlo a caja
- m) Anular los comprobantes de ingresos por medio de falsas explicaciones
- n) Cuando las inversiones a corto plazo están a cargo de una sola persona esta puede negociar tasas altas y pedir que el cheque por pago de intereses sea emitido un porcentaje para la empresa y otro para ella

- o) Apropiarse de manera temporal de los fondos destinados para inversión y quedarse con los intereses generados
- p) No cerrar el libro de caja a su debido tiempo
- q) Mostrar sumas erradas en los registros de entradas y salidas de caja
- r) Vender la combinación de la caja o bóveda
- s) Vender el uso de las llaves

### **3.7.2 Fraudes en el Área de Nóminas**

En las organizaciones es importante que exista un control adecuado de todo el personal que pertenece a la empresa, para evitar:

- a) Mostrar personal ficticio en las nóminas
- b) Mantener empleados en nómina con posterioridad a su fecha de retiro de la empresa
- c) Falsear los cálculos y sumas en las nóminas de pagos
- d) Reportar horas extras inexistentes
- e) Realizar ventas fantasmas con el fin de ganar una comisión y pedir la anulación de la factura posteriormente

### **3.7.3 Fraudes en el Área de Egresos**

Así como en el ingreso de fondos pueden ocurrir fraudes también en la salida de los mismos; debido a que los fondos pueden ser utilizados de forma inapropiada, como:

- a) Sobrecargar las cuentas de gastos, con gastos ficticios (kilometraje, gastos de representación, etc.)
- b) Alterar facturas de reembolso
- c) Uso de copias de facturas cuyo original ya fue pagado
- d) Usar nuevamente un comprobante del año anterior, cambiando un número de la fecha
- e) Pago de facturas falsas, obtenidas, en colusión con los proveedores
- f) Usar anticipos destinados para gastos de la empresa, en beneficio personal
- g) Falsificar el endoso de los cheques pagaderos a los proveedores

#### **3.7.4 Fraudes en el Área de Compras**

En la adquisición de bienes y servicios se pueden producir también fraudes, como:

- a) Cargar a la compañía compras personales utilizando indebidamente ordenes de compra
- b) Solicitar a los proveedores comisiones sobre las compras que se realicen
- c) Presentar cotizaciones falsas, para beneficiar a un proveedor
- d) Falsificar inventarios para cubrir robos
- e) Operar ordenes de salida de almacén sin respaldo

- f) Despachar mercancías a la casa de un empleado o pariente para su aprovechamiento
- g) Sobredimensionar las compras realizadas
- h) Aumento de la suma de las facturas en colusión con los proveedores

### **3.7.5 Fraudes a los Registros o Documentos Contables**

Otra modalidad de fraude consiste en la alteración de documentos contables, ya sean estos realizados por el empleado para defraudar al patrono o bien por ordenes de este para defraudar al fisco, dentro de los que podemos mencionar:

- a) Insertar en los libros contables hojas con cuentas o cantidades ficticias
- b) No preparar conciliaciones bancarias oportunamente
- c) Confundir deliberadamente los asientos en las cuentas de control y de detalle
- d) Hacer nuevas hojas en los libros con el fin de evitar que se descubran las manipulaciones

### **3.7.6 Fraudes a los Sistemas de Cómputo y al equipo**

En la gran mayoría de empresas todas las transacciones se realizan por medio de sistemas computarizados, estos pueden ser vulnerables a:



- a) Ingresar al sistema transacciones no autorizadas, sin documentación de respaldo
- b) Hacer cambios directos a la base de datos
- c) Realizar rutinas fraudulentas en los programas; como que sume el redondeo en el cálculo de interés a la cuenta del defraudador, ocultar sobregiros de determinadas cuentas, etc
- d) Eliminar registros de pagos de proveedores, con el fin de duplicar el pago
- e) Piratería de software

## CAPITULO IV

### CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO

#### 4.1 Tipos de Control

Atendiendo al momento en que se actúa, los controles se dividen en:

##### 4.1.1 Controles preventivos

“Los controles preventivos son aquellos que reducen la frecuencia con que ocurren las causas de riesgo, estos actúan como guía para ayudar a que las cosas suceden de la manera en que están programadas.

Un control preventivo no necesariamente evita la ocurrencia de una causa de un riesgo. Como ejemplos de controles preventivos se pueden citar: la segregación de funciones, la estandarización de procedimientos, las autorizaciones, las claves de acceso, o los formularios prenumerados. La mayoría de los controles preventivos son pasivos.”<sup>(12:80)</sup>

##### 4.1.2 Controles detectivos

“Identifican el error pero no lo evitan, actuando como alarmas que permiten registrar el problema y sus causas, éstos son los más importantes para el auditor. Sirven como verificación del funcionamiento de los procesos y de sus controles preventivos.”<sup>(12:80)</sup> Como ejemplos tenemos la validación de los datos de entrada, cuando se realiza con posterioridad al

procesamiento de dichos datos, los totales de control, los controles cruzados, o los controles de supervisión, estos últimos se componen de:

- a) Controles de aplicaciones
- b) Controles de tecnologías de la Información
- c) Controles de usuario

#### **4.1.3 Controles correctivos**

Permiten investigar y rectificar las causas de los riesgos que han sido detectados, adicionalmente están destinados a procurar que las acciones necesarias para su solventación sean tomadas. Ejemplos: Tenemos los listados de errores, evidencias de auditoría o las estadísticas de causas de errores.

La corrección adecuada puede resultar difícil e ineficiente, siendo necesaria la implantación de controles detectivos sobre los controles correctivos, debido a que la corrección de errores es en si una actividad altamente propensa a equivocaciones. La alarma disparada por un control es inútil si no hay alguien que la detecte, esto significa que estos tres controles se complementan unos con otros.

#### **4.2 Controles Detectivos para Prevenir los Fraudes**

El sistema de crédito de consumo, por medio de tarjetas personales y/o empresariales, requiere controles para prevenir su utilización ilegal, la

funcionalidad del personal interno de la entidad garantiza el cumplimiento de las normas vigentes.

A continuación se presentan algunas prácticas y estrategias, que pueden ayudar en la lucha contra el fraude:

- a) **La capacitación de los empleados:** Es imperativa, especialmente en lo que se refiere al manejo de sistemas operativos, ya que una deficiencia en esta área puede ser desastrosa.
- b) **El intercambio de información entre compañías, ya sea por sector o por ubicación geográfica.** Es necesario que los problemas que afectan al gremio, sean enfrentados de forma conjunta, para crear un frente de ayuda en la defensa de los intereses sectoriales.
- c) **El diseño e implementación de políticas claras de prevención, detección e información de casos dentro de la misma compañía.** Muchos fraudes se podrían evitar con la planeación y sistemas de control adecuados.

Desarrollar y cumplir los procedimientos de detección de fraudes ayudan a la gerencia a minimizar la ocurrencia de los mismos, mediante la capacitación de los empleados de la compañía sobre las características del fraude y los pasos a seguir para informar sobre un posible evento.

Es necesario investigar los indicios de un posible fraude o de actividades potencialmente atípicas identificadas por medio de auditoría interna, sin importar si dichos casos están dirigidos hacia la compañía o hacia sus clientes, previo a

realizar dicha investigación se debe proceder a instituir procedimientos para la misma.

Debe existir mayor cooperación entre las empresas del sector, se ha dado la modalidad de que las organizaciones utilicen networking, es decir; crean bases de datos comunes con equipos de trabajo, sacan estadísticas y realizan estudios pormenorizados de mercado, para poder analizar y entender mejor las tendencias y detectar aquellos sectores en donde prevalece más el fraude.

El desarrollo tecnológico ha reducido los casos de fraude de tarjetas. No obstante, hay una marcada organización en el crimen en relación a tarjetas de crédito, manejada por gente de capacidad y agresividad notable en el desarrollo de delitos.

#### **4.3 Concientización al usuario y advertencia del riesgo**

A pesar de todas las medidas de seguridad que las tarjetas de crédito llevan integradas en su propio sistema, no hay nada totalmente seguro. El fraude en las tarjetas de crédito es un problema grande y costoso que debe ser atacado con esfuerzo de todos, pero principalmente capacitando y concientizando al usuario de su responsabilidad y de los riesgos que asume.

Por esto las medidas de seguridad deben procurarse no solamente por los emisores prestatarios de servicios financieros automatizados, sino también por parte de la misma clientela o consumidores y crear responsabilidades ante actitudes negligentes.

Administrar la tarjeta y protegerla del abuso es algo que lleva muy poco tiempo y esfuerzo

Los delincuentes una vez obtienen o copian la banda magnética de una tarjeta de crédito y la fecha de caducidad, pueden adquirir prácticamente lo que sea, compras por catálogo, tiquetes de avión por teléfono, compras por internet, etc. Ellos utilizan todo tipo de engaño, desde un comprobante previamente elaborado, hasta realizar una compra fraudulenta por teléfono, por lo que los usuarios deben:

- a) Tener cuidado a la hora de facilitar información sobre su tarjeta de crédito, el vendedor de los comercios solo puede solicitar su tarjeta de crédito vigente, su documento de identidad, el teléfono y su firma, no debe revelar ninguna información adicional.
- b) No tirar los comprobantes de compra, guardarlos y compararlos cada mes con su estado de cuentas, concilie oportunamente, si nota una compra que no reconoce u observa inconsistencias, debe llamar o escribir a la entidad emisora de la tarjeta de crédito inmediatamente.
- c) Si un miembro cercano de su familia 'toma prestada' su tarjeta de crédito para realizar una compra, usted es el responsable. Cuide su tarjeta de crédito, ya que es su responsabilidad el uso indebido de la misma.
- d) Si usted se separa o divorcia y su cónyuge es co-titular de la tarjeta, podría ser responsable por las compras que realice. Asegúrese de modificar el estado de su tarjeta de crédito cuando su estado civil cambie.

- e) Cuando realice compras, preferentemente no permita que retiren su tarjeta para legalizar la compra en otro sitio. Solamente exija que el comprobante de pago sea tramitado en su presencia.
- f) Nunca porte sus documentos de identificación junto con las tarjetas de débito o crédito.
- g) Cuando reciba su clave personal, memorícela y destruya el documento donde venía. Si decide anotarla, no la registre junto con los documentos que porta habitualmente.
- h) Si recibe llamadas donde le solicitan información personal, constate que se trata de la entidad financiera que le otorgó su tarjeta.
- i) Si perdió sus documentos y le avisan que fueron encontrados, pero que necesitan su clave para realizar el bloqueo, no la suministre se tratará de una estafa.

No olvide que su tarjeta le ofrece grandes ventajas y beneficios, pero también requiere que usted tenga los cuidados y la máxima responsabilidad en su manejo.

#### **4.4 Procedimientos para Detección y Prevención de Fraudes**

Los fraudes pueden ser de una gran variedad y, por lo tanto es muy difícil establecer un procedimiento estandarizado que permita a los auditores la investigación sistemática de fraudes; ya que éstos son innumerables.

Como el fraude no es un hecho muy frecuente, el auditor no puede en la mayoría de los casos; desarrollar demasiada experiencia en su investigación,

aunque sí puede conocer teóricamente la mecánica de los tipos más importantes de fraude.

El auditor puede llegar a tener un conocimiento del fraude por varios medios:

- Denuncias personales o anónimas,
- Sospechas por parte de la dirección,
- Anomalías al establecer series analíticas,
- Actuaciones sospechosas, etc.,

También se puede descubrir un fraude en el transcurso de una fiscalización ordinaria, aunque esto no sea muy frecuente. Así pues, como posibilidad sistemática para su investigación, el control del cumplimiento de la legalidad tiene que figurar en toda fiscalización. Las medidas tomadas por los auditores en cada fiscalización deberán prever la posibilidad de que existan irregularidades, pero sin que tal previsión se convierta en el objetivo principal del trabajo a realizar, salvo en aquellos casos específicos de investigación.

Del cuidado y diligencia profesional y de una adecuada evaluación de control interno depende la responsabilidad del auditor frente al fraude.

Debiendo evaluar la ocurrencia de:

- ✓ Omisión de documentos
- ✓ Simulación contable
- ✓ Cancelación repentina de cuentas corrientes
- ✓ Encubrimiento de ingresos
- ✓ Endeudamiento ficticio
- ✓ Manipulación de contratos



- ✓ Sub-escrituración
- ✓ Multiplicidad de cuentas corrientes y de ahorro a nombre de terceros
- ✓ Usurpación de identidades
- ✓ Exportaciones ficticias y lavado de dólares
- ✓ Asignación de bienes en confianza
- ✓ Maquillaje tributario (aumento de ganancias inexistentes).
- ✓ Personas ficticias
- ✓ Encubrimiento bancario por movimiento
- ✓ Fondo negro (Utilización de cuentas corrientes legítimas de terceros)
- ✓ Ganancias ficticias legalizadas
- ✓ Ocultamiento de pérdidas, incendios, destrucción
- ✓ Sub-valoración de bienes
- ✓ Mercado clandestino de títulos valores
- ✓ Participaciones familiares y venta entre vinculados

Solicitar pruebas documentales de datos económicos y bancarios

- ✓ Extractos de estados de cuenta bancarios
- ✓ Recibos de consignación
- ✓ Cheques
- ✓ Notas Bancarias de débito y crédito
- ✓ Contratos Bancarios
- ✓ Pagarés
- ✓ Garantías y contragarantías
- ✓ Recibos de pagos de obligaciones, hipotecas, pagarés, etc.

#### **4.5 Tipos de Controles Detectivos que se pueden Aplicar por Áreas**

Con la finalidad de minimizar la no ocurrencia de fraudes, se enumerarán a continuación algunos controles detectivos que pueden realizarse en las principales áreas de una empresa de tarjetas de crédito.

##### **4.5.1 En el área de Cajas**

Comprobar que:

- a) Utilicen un formulario de cierre diario de caja.
- b) Los documentos que se emitan estén en papel membretado, y prenumerados y que los mismos sean utilizados de forma correlativa.
- c) Se suministre oportunamente a la contabilidad la liquidación diaria de caja y que se realice el registro respectivo de forma oportuna y correcta.
- d) No utilicen los recursos de las cajas para gastos no autorizados.
- e) No reciban cheques por montos mayores a los pagos de las transacción, excepto con autorización de la gerencia general. Y que anoten en el reverso del mismo el número de tarjeta o de operación del cliente respectivo.
- f) No cambien cheques personales a efectivo.
- g) Los depósitos deben ser realizados íntegramente en el mismo día o a más tardar al día siguiente, de captados.
- h) Los documentos prenumerados no utilizados estén debidamente anulados.

- i) A todo cheque recibido le estén colocando el sello de no negociable.
- j) Los cajeros coloquen su sello, número de cajero y fecha de transacciones, en todos los documentos que emitan.
- k) Se adjunte a la liquidación de caja, el reporte e informe diario de liquidación del sistema.
- l) La liquidación de caja esté fechada y firmada por el cajero respectivo y revisada por un funcionario adicional del área financiera.
- m) Se esté aplicando la política existente en cuanto al manejo de faltantes y sobrantes de caja.
- n) La auditoría interna realice evaluaciones recurrentes a la liquidación diaria de cajas.
- o) Exista un plan de arqueos físicos de cajas y que se cumpla el mismo.
- p) Existan formularios preimpresos para el traspaso de dinero de la bóveda a las cajas y viceversa.
- q) La existencia de pólizas de fidelidad y de dinero en tránsito que cubran principalmente a los funcionarios que manejan el efectivo.

#### **4.5.2 Emisión de Cheques**

Verificar que:

- a) Las cuentas bancarias registradas contablemente tengan movimiento.
- b) Se cumpla con la segregación de funciones para la solicitud, emisión aprobación, firma y entrega de cheques.
- c) Se respete la política de saldos mínimos en las cuentas corrientes.

- d) Todas las cuentas bancarias estén a nombre de la entidad.
- e) Las firmas de los cheques girados correspondan a los funcionarios autorizados.
- f) La custodia de los formularios en blanco de cheques; así como de los cheques emitidos no entregados, este a cargo de la persona nombrada para esta actividad.
- g) Estén utilizando los cheques en forma consecutiva y cronológica.
- h) Se verifique que hacen con los cheques emitidos y que no son retirados en un plazo prudencial por su beneficiario.
- i) El libro auxiliar de bancos se encuentre actualizado y conciliado con el saldo bancario y el mayor general.
- j) No se giren cheques sin contenido económico suficiente o con previsión a uso del flotante.
- k) No se giren cheques a favor del cajero o al portador.
- l) Los documentos de respaldo de los cheques emitidos estén debidamente archivados de forma consecutiva.
- m) Exista evidencia de quien elaboró, revisó y aprobó, el cheque.
- n) La codificación contable sea la correcta.
- o) Estén reflejadas las firmas mancomunadas.
- p) Se verifique que coincida el monto en números con el monto en letras.
- q) Exista evidencia de recibido de conformidad del beneficiario que incluya fecha de recibido y número de identificación.

- r) La documentación de respaldo este completa, en original y llene los requisitos fiscales.
- s) El nombre del beneficiario coincida con la documentación original que se adjunta.
- t) El valor del cheque coincida con el monto de la documentación de respaldo.
- u) La documentación de respaldo este mutilada con un sello de cancelado o pagado.
- v) Las conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas corrientes estén realizadas por funcionarios diferentes a los encargados de manejo de efectivo.
- w) Se realice seguimiento oportuno a las partidas conciliatorias y los ajustes resultantes deben registrarse en el mes de su determinación.
- x) Las conciliaciones estén firmadas y fechadas por quien las realiza y además revisadas por un funcionario diferente.

#### **4.5.3 Cheques Devueltos o Rechazados**

En esta área se debe de comprobar que:

- a) Se este cumpliendo con la política para el tratamiento operativo y contable de los cheques devueltos.

- b) Toda nota de débito emitida por un banco por concepto de cheques devueltos es afectado el registro contable así como el banco de forma correcta.
- c) Se llame al cliente con cheque rechazado el mismo día en que se recibe la nota de débito del banco, o a más tardar al día hábil siguiente.
- d) Se este cobrando la comisión por concepto de cheque devuelto por gastos administrativos.
- e) Se redeposite oportunamente el cheque devuelto por autorización expresa del cliente o es sustituido por un nuevo.
- f) Se cargue oportunamente a la cuenta del tarjetahabiente el monto del cheque devuelto, la comisión y los intereses cuando por financiamiento corresponda.
- g) Estén debidamente custodiados los cheques devueltos pendientes de entregar a clientes por sustitución o por localización.
- h) Exista un registro contable adecuadamente y conciliado de los cheques
- i) Se lleve el control de clientes que con normalidad cancelan con cheques que son rechazados por el banco, y que no estén aceptando pagos con cheques a estos cliente.

#### **4.5.4 Control de Bóveda y de Formularios en Blanco**

- a) Que la apertura de la bóveda se realice de forma mancomunada.
- b) Revisar el control de accesos al área de bóveda.

- c) Verificar el cumplimiento de la política de entradas y salidas de valores de bóveda.
- d) Revisar los auxiliares donde se visualiza la cantidad y totalidad de documentos en bóveda.
- e) Verificar que en la bóveda estén los documentos, efectivo, y formularios en blanco que estén adecuadamente segregados.
- f) Revisar el correlativo de formularios de control de entradas y salidas de bóveda.
- g) Controlar que todo título o valor que sea solicitado por un funcionario autorizado; sea reintegrado cuando aplique en forma oportuna.
- h) Confirmar que los documentos en blanco que se encuentren custodiados en bóveda, se estén utilizando en forma consecutiva. Previsión oportuna en cuanto a nuevas emisiones por consumos acelerados.
- i) Verificar que los documentos sean retirados de la bóveda únicamente por la persona autorizada.

#### **4.5.5 Expedientes de Clientes**

Verificar que dentro del expediente se encuentre documentación suficiente que compruebe que el cliente:

- a) Posea ingresos mensuales comprobables acorde con el tipo de tarjeta que solicita.
- b) Tiene estabilidad laboral o que sea propietario de un negocio formalmente establecido.

- c) Nacionalidad por nacimiento o extranjero con aval de un guatemalteco.
- d) Mayor de edad.
- e) Completar y firmar la solicitud de la tarjeta de crédito.
- f) Presentar los documentos necesarios para la evaluación del crédito, reciente emisión, en originales. Igual caso cuando se soliciten fiadores.
- g) Verificar la información suministrada por el cliente y fiadores.
- h) Realizar un estudio de registro de bienes y propiedades para solicitantes y fiadores.
- i) Los límites de crédito de tarjeta aprobarlos acorde con los ingresos del solicitante.
- j) Evidencia de la aprobación por parte de comité de créditos de los futuros clientes.
- k) Que exista evidencia de solicitud del incremento de límite de crédito por parte del cliente, o que se le concedió un aumento automático por buena trayectoria histórica, siempre y cuando tenga más de seis meses de tener la tarjeta.
- l) Existencia de las recomendaciones del analista de crédito.
- m) Evidencia de que el cliente recibió su tarjeta nueva en caso de renovación, reposición.
- n) Comprobar que el cliente haya completado toda la información necesaria para solicitud de tarjetas adicionales, si este fuera el caso; y verificar el análisis realizado por el departamento de créditos para otorgar la misma.



#### **4.5.6 Cobro Administrativo**

Este proceso abarca el cobro telefónico a los clientes que no realizan sus pagos en fecha y el cobro a domicilio, por lo que es necesario corroborar que se este cumpliendo con lo siguiente:

- a) La distribución de clientes a llamar y visitar por los cobradores sea razonable.
- b) El calendario de trabajo del personal del área de cobro administrativo se este cumpliendo.
- c) Se revise de forma sistemática el informe de control donde evidencie la cantidad de clientes que son contactados diariamente por cada cobrador.
- d) Realizar las llamadas respectivas a los clientes que no hayan cumplido con el pago a partir del tercer día de atraso.
- e) Exista evidencia de la cantidad de clientes que reaccionan ante la gestión de cobro por llamadas, telegramas, cobro nocturno o cobro a domicilio.
- f) Se revise el registro de los clientes que con frecuencia se atrasan en sus pagos.

#### **4.5.7 Arreglos de pago**

Verificar:

- a) La autorización de la gerencia de cobros para los arreglos de pago.
- b) Que los arreglos de pago estén documentados y que contemplen devengar ingresos a la organización.

- c) Evidencia de que la tarjeta de crédito fue bloqueada y que el plástico fue retirado de circulación y destruido en el caso de los arreglos de pago.
- d) Seguimiento a las bitácoras de los arreglos de pago.

#### **4.5.8 Cobro Judicial**

Evidenciar que, se realicen los siguientes pasos:

- a) Traslado oportuno de los expedientes a cobro judicial.
- b) Bloquear la tarjeta de crédito del cliente que se encuentre en cobro judicial por la empresa, dentro de la organización y en visa internacional.
- c) El documento donde se le haya indicado al cliente que no existió otra alternativa más que el cobro por la vía judicial.
- d) Evidencia de que el caso fue trasladado oportunamente al abogado de la empresa.
- e) Debe existir atención prioritaria a los casos principales que están en cobro judicial.
- f) Seguimiento apropiado y oportuno a los casos de cobro judicial por parte del abogado de la empresa.
- g) Exclusión en el sistema operativo de la cuenta que se encuentre en cobro judicial, a efectos de que no generen intereses.
- h) El seguimiento de los casos en cobro judicial por los responsables en la empresa.
- i) Los casos declarados como incobrables hayan sido autorizados por la gerencia general.

#### **4.5.9 Aspectos Contables**

Verificar que:

- a) Se registren en los auxiliares contables y se hayan conciliado de forma mensual las cuentas por cobrar, intereses, saldos en cobro judicial, extrafinanciamientos y adelantos de efectivo, en ambas monedas.
- b) Se registren las partidas de ajuste que resultan de los procesos conciliatorios oportunamente.
- c) Detalle de los cheques devueltos, y que los mismos oportunamente se carguen de nuevo a los saldos de las cuentas de los clientes.
- d) La estimación para incobrables no exceda de un índice de 3% promedio aceptado con relación a la cartera total de acuerdo a la ley del impuesto sobre la renta.
- e) Realizar una valuación mensual de los saldos en moneda extranjera.

#### **4.5.10 Uso de Auxiliares del Sistema por Parte del Personal**

Verificar que:

- a) Se impriman, revisen y analicen diario como mensualmente los auxiliares emitidos por el sistema.
- b) Las dudas referentes al sistema contable y de tarjeta de crédito que presenta el personal sean resueltas de forma oportuna, por el encargado del sistema operativo contable y administrativo de la tarjeta de crédito.

- c) Se hayan archivado cronológicamente los auxiliares y en tiempo prudencial.
- d) Entrenamiento adecuado al personal usuario de los informes.

#### **4.5.11 Plataforma de Servicio al Cliente**

Corroborar que:

- a) Los plazos de recepción, análisis y aprobación de una tarjeta sean los establecidos.
- b) El proceso de evacuación de dudas y consultas a clientes sea efectivo
- c) Los estados de cuenta a los clientes se hayan entregado en los plazos establecidos.
- d) Dar seguimiento a los estados de cuenta que no llegan a su destino y que regresan a la empresa.
- e) Compromiso del personal hacia la organización y que vele por la satisfacción de los clientes con el servicio.
- f) Monitorear los procedimientos existentes (llamadas telefónicas, cuestionarios, buzón de sugerencias) para comprobar la satisfacción o insatisfacción de clientes con el servicio.
- g) Solicitar que el personal de nuevo ingreso reciba el entrenamiento de atención al público de forma inmediata.
- h) Procurar que los colaboradores operativos de la empresa tengan conocimiento a nivel de detalle, de todos los servicios que la tarjeta de crédito ofrece a los clientes.

- i) Se descarguen oportunamente del sistema los puntos o premios utilizados por los tarjetahabientes
- j) Dar seguimiento a los clientes que no utilizan la tarjeta o que las devuelven.

#### **4.5.12 Colocación de Tarjetas**

Verificar que:

- a) Se cumpla con el programa de entrenamiento del personal de ventas
- b) La cantidad de tarjetas colocadas, este acorde con la cantidad de promotores en la fuerza de ventas de la empresa.
- c) Se este cumpliendo con el perfil de cliente en las nuevas colocaciones.
- d) El control sobre la cantidad de solicitudes denegadas, y si es aceptable el rango de lo rechazado con respecto a lo planificado.
- e) Comprobar que se esta llevando en forma correcta el plan de incentivos para los promotores que cumplan o superen las expectativas de colocación mensual.
- f) El perfil de los promotores este adecuado para acceder al tipo de cliente que le interese a la empresa.
- g) La asignación de clientes que llaman a la oficina interesados en el producto se desarrolle en forma equitativa.
- h) Debe haber comunicación constante entre la jefatura de la fuerza de ventas y la gerencia de mercadeo.
- i) Se investiguen las causas de rotación de personal.

## Capítulo V

### Aplicación Práctica

#### PRUEBAS MÍNIMAS PARA CONTROLES DETECTIVOS EN UNA EMPRESA DE TARJETA DE CRÉDITO

##### 5.1 Antecedentes

La Empresa donde se llevó a cabo el caso práctico que se presenta a continuación, fue creada el 26 de noviembre de 1,996, en la zona 14 de la Ciudad Capital.

Para llevar a cabo sus funciones, cuenta con personal Profesional y Técnico, así como con el equipo necesario para poder prestar una atención eficaz en el ámbito financiero.

Esta es una institución que provee servicios financieros por medio de la cual otorga líneas de crédito representadas en una tarjeta de crédito, tiene como misión superar las expectativas de los clientes en el ámbito financiero.

Para la planificación de las Pruebas de Auditoria enfocadas a los controles detectivos se utilizaron cuadros de evaluación de las distintas áreas que se consideraron de suma importancia y que representan ser las más críticas. La misma, se efectuó de la forma siguiente:

- a. Se llevó a cabo una evaluación sobre los procedimientos existentes para, evaluar el perfil del cliente existente en nuestra cartera y que cumpla con la política de la organización, de igual forma se evaluó, los requisitos mínimos para tramite de solicitud de tarjetas, empresariales como individuales, nivel de ingresos y verificación de su entorno para la verificación de la asignación correcta. (ver PT-01-01 y PT-01-02)
  
- b. En el Departamento de Créditos se evaluó el Estudio del Crédito, así como, se verifico la segregación de funciones en la aprobación de la tarjeta otorgada, previo a la evaluación de una muestra aleatoria. (ver PT-01-03)
  
- c. Considerando que el volumen de Tarjetas Denegadas por el departamento de créditos era representativo y mostraba un aumento constante se procedió a realizar una evaluación de las actividades relacionadas con la denegación por lo que se evaluó la metodología aplicada por el área de créditos, también se verifico si se le había informado al cliente por escrito sobre dicho rechazo. ( ver PT-01-04 )
  
- d. Dentro de las actividades principales que debe cumplir una línea de crédito representada por una tarjeta de crédito, es la de poder realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, por lo que se analizó y evaluó dicho procedimiento en sus aspectos mas importantes. (ver PT-01-05)

- e. Enseguida, se llevó a cabo la evaluación de Contracargos en dos fases (Contracargos Enviados y Contracargos Recibidos). (ver PT-01-11)
- f. Debido a las distintas operaciones que puede originar el movimiento de una tarjeta de crédito también es necesario realizar una evaluación periódica sobre todos los créditos y debitos que contenga el estado de cuenta del cliente, previa solicitud de el o por un movimiento interno. ( ver PT-01-06)
- g. Considerando que todas aquellas tarjetas que muestran muy poco movimiento pueden ser foco de un fraude, se procedió a realizar una evaluación de una muestra tomada de la base de datos del mes de Febrero, debido a que el mayor movimiento puede estar representado en el periodo de octubre a diciembre. (ver PT-01.07)
- h. Cuando un cliente incumple sus pagos realizados pasa por un periodo de recuperación, amistosa en muchos casos, sin embargo, muchos de estos casos tienden a complicarse por lo que es necesario trasladarlos a los abogados para que procedan con la recuperación de los saldos por la vía jurídica, que en muchas ocasiones conlleva demasiado tiempo. (ver PT-01-08).
- i. Todos aquellos expedientes que son trasladados a cobro jurídico es necesario tener control total sobre ellos, así como con la actualización necesaria para evitar la pérdida por un tecnicismo jurídico. (ver PT-02-09).



- j. Conforme la cuenta de un cliente va madurando tiende a darse ciertos eventos, como lo son los cheques rechazados por distintos motivos, es necesario tener un procedimiento que permita su pronta recuperación (ver PT-01-10)

## 5.2 Pruebas Mínimas para controles detectivos en la evaluación del:

Prueba	No. Papel	No. Pagina
✓ Cedula de Marcas		106
✓ Control Interno del Perfil del Cliente		
Perfil del Cliente	PT-01-01	107
Requisitos Mínimos, Persona Individual y Empresarial	PT-01-01	107
Nivel de Ingresos y Verificación Entorno	PT-01-02	108
✓ Procedimiento de Aprobación del Crédito.		
Estudio del Crédito Individual y Empresarial	PT-01-03	109
Procedimiento de Aprobación	PT-01-03	109
✓ Solicitudes de tarjetas denegadas	PT-01-04	110
✓ Control interno de Cajeros Automáticos	PT-01-05	111
✓ Debitos y Créditos en Tarjeta	PT-01-06	115
✓ Cuentas sin Movimiento	PT-01-07	117
✓ Traslados a Abogados	PT-01-08	118
✓ Control de Expedientes en Abogados	PT-01-09	119
✓ Cheques Rechazados	PT-01-10	120
✓ Impacto Financiero	PT-01-11	121
✓ Estados Financieros		123

5.3. Cedula de Marcas

Fecha: 01-02-2002  
Hecho Por: OAPD  
Fecha: 03-02-2002  
Revisado Por: ASMM

CEDULA DE MARCAS

SI SE CUMPLE



NO SE CUMPLE



NO APLICA



INDUSTRIAL



EDUCACION



AGRICOLA



5.4. Perfil del Cliente

CASO PRACTICO, S. A.		PT: No. 01-01																									
TARJETAS DE CREDITO		Fecha	01-02-2002																								
PERFIL DEL CLIENTE		Hecho Por:	DAPO																								
EVALUACION DE TARJETA		Fecha	03-02-02																								
PAPEL DE TRABAJO PT-01-01		Revisado Por:	AJMM																								
		D.-Requisitos Minimios																									
		A.-Persona Individual																									
No. Tarjeta	NOMBRE DE CLIENTE	Tipo de Tarjeta	Fecha Aprobada	Fecha Activada	Limite Credito \$.	Guatemalteco	Residente	Edad entre 18-60	Profesional-Propietario	Aseorado	Ingresos \$ B y \$ T	Tiempo oper. Mercado	Capital Guatemala	Certificacion CPA	Tipo Actividad	Comercio Informal	Copla Cadula	Constancia Siganal	Afiliad- comido Ingresos	Plador	Ayud-Flador	Patente o RTU	Estados Financieros	Estados da. Bancarios	Salidas	Contrato Firmado	
1	0000004422 Oscar Torres	Clasica	05/11/04	17/11/2004	2,000.00	✓	✓	✓	Ingeniero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	0000004344 Luca Chivatoro	Oro	15/05/04	25/05/2004	5,000.00	✓	✓	✓	Quimico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	0000004580 Tulio Moscoso	Clasica	27/04/04	25/05/2004	2,000.00	✓	✓	✓	Contador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	0000004760 Jose Vidal Mayorga	Clasica	18/05/04	25/05/2004	1,500.00	✓	✓	✓	Ing. Electrico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	0000004322 Carlos del Valle	Clasica	21/04/04	25/05/2004	3,000.00	✓	✓	✓	medico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	0000004889 Clays Coto	Oro	23/04/04	23/05/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 21	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	0000004222 Montano S. A.	Oro	18/03/04	18/05/2004	7,000.00	✓	✓	✓	Matematico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	0000004105 Jose Martinez	Clasica	05/12/04	22/12/2004	3,500.00	✓	✓	✓	medico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	0000004503 Dora Salazar	Clasica	15/05/04	22/05/2004	2,500.00	✓	✓	✓	Secretaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	0000004760 Boisplast.S. A.	Oro	27/04/04	27/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	Contador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	0000004880 Castlos Cuellar	Clasica	15/05/04	16/06/2004	1,500.00	✓	✓	✓	Odontologo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	0000004333 Alvaro Dardon	Oro	15/05/04	25/05/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	0000004460 Luis rosales	Oro	23/03/04	23/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	0000004465 Valle Lindo S. A.	Oro	14/04/04	25/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	0000004428 Nancy Serrano	Clasica	05/05/04	15/05/2004	2,000.00	✓	✓	✓	ejeciovp	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	0000004320 Jose Guerrero	Clasica	05/07/04	17/08/2004	1,000.00	✓	✓	✓	Ingeniero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	0000004106 Raul Guerra	Oro	20/03/04	20/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	Biologo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	0000004599 Alma Gonzales	Oro	30/03/04	15/05/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	0000004000 Angel Meda	Clasica	05/05/04	15/05/2004	2,500.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	0000004022 Luis Quinonez	Clasica	05/06/04	30/06/2004	2,000.00	✓	✓	✓	Publicista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	0000004165 Maria Orellana	Oro	06/06/04	30/06/2004	5,000.00	✓	✓	✓	Ing. Quimico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	0000004188 Miguel Dubois	Oro	06/05/04	15/05/2004	5,000.00	✓	✓	✓	NHI 04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	0000004411 Flor de Mansilla	Oro	20/03/04	21/03/2004	5,000.00	✓	✓	✓	Secretaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Conclusion:																									
		Con base al trabajo realizado en nuestra cedula, concluimos que los procedimientos establecidos para la evaluación del perfil del cliente es satisfactorio y cumple con las políticas establecidas																									





5.6. Solicitudes de Tarjetas Denegadas

Caso Práctico, S. A.										PT: No. 01-04					
Tarjetas de Crédito										Fecha 01-03-2002					
Solicitudes de Tarjetas Denegadas										Hecho Por: OAPD					
Evaluación de Tarjeta										Fecha 03-09-2002					
Papel de Trabajo PT-01-04										Revisado Por: ASMM					
										A. Solicitud de Tarjetas Denegadas					
No. Tarjeta	Nombre de Cliente	Tipo de Tarjeta	Fecha Denegada	Fecha Archivada	Limite Crédito \$	Informar al Cliente	Verificación Procedimiento	Devolución Papeleta	Creación Base de Datos	Administración Base de Datos	Verificación Base de Datos	Actualización Archivo	Back ups de archivos	Creación Lista Negra	Seguimiento
1	****22961	visa Clásica	05/08/1998	18-05-98	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	****23126	visa Clásica	05/12/1998	18-05-98	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	****19793	visa Clásica	26-03-98	13-05-98	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	****48243	Visa Premium	05/06/1998	14-05-98	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	****45108	Visa Premium	26-03-98	13-05-98	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	****22441	visa Clásica	05/04/1998	14-05-98	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	****20890	ana Espana	13-04-98	14-05-98	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	****46882	Carlos Cordero	30-12-97	14-05-98	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	****47666	Rodolfo Ocano	04/12/1998	14-05-98	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	****22672	visa Clásica	05/06/1998	13-05-98	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	****19959	visa Clásica	23-03-98	14-05-98	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	****22367	visa Clásica	05/04/1998	14-05-98	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	****47872	Visa Premium	28-04-98	15-05-98	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	****19652	Luis Garcia	25-03-98	13-05-98	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	****20544	Cristina Matheu	04/02/1998	05/05/1998	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	****46874	Roberto Contreras	21-04-98	05/05/1998	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	****47070	Rodolfo Mendez	22-04-98	05/04/1998	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	****46908	Roberto de Leon	21-04-98	05/04/1998	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	****46734	Julio Morataya	20-04-98	05/04/1998	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	****20759	Julio Castillo	04/06/1998	05/04/1998	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	****19330	Raul Nimatuj	20-03-98	05/04/1998	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	****21500	Juan Galvez	22-04-98	05/04/1998	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	****47039	Jaime Matuz	22-04-98	05/04/1998	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conclusion:															
Con base al resultado de nuestra prueba de auditoria, concluimos que los procedimientos y politicas establecidas se cumplen satisfactoriamente.															





5.8 Contracargos  
5.8.1 Contracargos enviados

Fecha: 01-02-2002  
Hecho Por: OAPo  
Fecha: 03-02-2002  
Revisado Por: ASMM

- 1) Verificar que exista una política que indique los montos máximos que son autorizados para registrar un contracargo como gasto, sin análisis previo.

Sí

No

Explique Es necesario realizar algunos cambios a las políticas vigentes

- 2) Si existe una política o un acuerdo para no realizar análisis subsecuente de un contracargo y se decide que se pase a resultados, investigue lo siguiente:

- a) Comportamiento a nivel de resultados de ese concepto (mensual y anual)

Los datos mostrados en los Estados Financieros son razonables

- b) Asignación de una cuenta independiente a nivel de resultados para la aplicación de ese concepto y por ese motivo.

Sí

No

Explique Si existe una cuenta específica para el registro de estas operaciones y es integrado mensualmente

- c) Seguimiento o control que lleva el departamento encargado de la administración de los contracargos, de los gastos por ese concepto. Analice la existencia de estadísticas.

Sí

No

Explique Esta estadística se realiza mensualmente lo que permite un rápido análisis y sencillo de la información.

- 3) Compruebe que se lleve un control de los contracargos enviados y que particularmente contemple.

a) Grado de efectividad de los contracargos presentados.

Sí

No

Explique Todo contracargo presentado cumple con los requisitos establecidos lo que facilita su recuperación

- b) Auxiliares que permitan determinar el estatus de los contracargos enviados, las fechas en que se presentaron, la referencia que otorga VISA, el tipo de cambio de la transacción, monto de la transacción y todos aquellos aspectos que permitan darle un seguimiento ágil a la transacción.

Sí

No

Explique Se cuenta con un software evaluado por VISA Internacional que especifica todos los controles

- c) Conciliación de los auxiliares con la información de VISA y con los registros contables de la institución (Cuentas de orden y reales).

Sí

No

d) Orden de los documentos relacionados con los contracargos.

Sí

No

Explique  cuenta con un área específica de archivo el cual está debidamente custodiado y organizado.

- e) Control de contracargos acreditados y no acreditados a cuenta de clientes y el control y seguimiento por segundos contracargos y representaciones.

Sí

No

Explique Este procedimiento es cumplido a cabalidad ya que de lo contrario generarían pérdidas a la empresa

### 5.8.2 Contracargos recibidos

- 1) Verifique si existe una política que indique los montos máximos que son autorizados para registrar un contracargo como gasto, sin análisis previo.

Sí

No

Explique Es necesario realizar algunos cambios a la política existente

Inciso	Cumple	No cumple	Explicaciones o aclaraciones
2) Si existe una política o un acuerdo para no realizar análisis subsecuente de un contracargo y se decide que se pase a resultados, investigue lo siguiente:	*		
a) Revisión del comportamiento en los resultados de ese concepto y por este motivo.	*		S/E.F.
b) Asignación de una cuenta independiente en los resultados para la aplicación de ese concepto y por ese motivo.	*		S/monedatura
c) Seguimiento o control que lleva el departamento encargado de la administración de los contracargos, de los gastos por ese concepto. Analice la existencia de estadísticas.	*		Se verificaron físicamente
3) Compruebe que se lleve un control de los contracargos recibidos.	*		S/acuerdo
4) Grado de efectividad de los contracargos, representados.	*		95%.

5.9. Ajustes por Debitos y Créditos en Tarjetas de Crédito

Caso Práctico, S. A.		PT: No. 01-06												
TARJETAS DE CREDITO		Fecha 01-02-2002												
AJUSTES POR DEBITOS Y CREDITOS		Hecho Por: CAPO												
EVALUACION DE TARJETA		Fecha 02-02-2002												
PAPEL DE TRABAJO PT-01-06		Revisado Por: AJMM												
A.-Ajustes por Debitos y Creditos														
Nº. Tarjeta	NOMBRE DE CLIENTE	Tipo de Tarjeta	Fecha Aprobada	Fecha Activada	Limite Credito	Verificar Correlativo	Control de Formas	Copiar nota en Expediente	Comprobación en sistema	Segregación de Comprobantes	Parametrización	Conceptos de notas	Generación de Reportes	Conciliación Mensual
1	****38020	Visa Premium	16/10/2004	21/11/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	****15056	Visa Clásica	16/10/2004	18/10/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	****38780	Visa Premium	16/10/2004	19/11/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	****38731	Visa Premium	16/10/2004	17/10/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	****15205	Visa Clásica	16/10/2004	20/10/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	****38657	Visa Premium	16/10/2004	01/11/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	****15072	Visa Clásica	16/10/2004	15/11/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	****15221	Visa Clásica	16/10/2004	17/10/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	****15213	Visa Clásica	16/10/2004	28/11/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	****14893	Visa Clásica	16/10/2004	12/11/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	****15155	Visa Clásica	16/10/2004	13/11/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	****15015	Visa Clásica	16/10/2004	19/10/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	****38608	Visa Premium	16/10/2004	19/10/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	****14810	Visa Clásica	16/10/2004	15/11/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	****14208	Visa Clásica	16/10/2004	24/10/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	****33443	Visa Premium	16/10/2004	25/10/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	****14679	Visa Clásica	16/10/2004	26/11/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	****15031	Visa Clásica	16/10/2004	18/10/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	****14992	Visa Clásica	16/10/2004	29/10/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	****38616	Visa Premium	16/10/2004	30/11/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	****15353	Visa Clásica	16/10/2004	15/11/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	****14802	Visa Clásica	16/10/2004	19/10/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	****15114	Visa Clásica	16/10/2004	18/10/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>Conclusión</p> <p>Con base al resultado de nuestra prueba de auditoría, de acuerdo al programa concluimos que el procedimiento establecido por la empresa para la evaluación de ajustes por debitos y creditos es correcto, aun existiendo varios casos que no cumplen el procedimiento en un 100%.</p>														



5.10. Cuentas sin o con leve utilización

C.A.S.A. PRACTICO, S. A.		PT: No. 01-07																			
TARJETAS DE CREDITO		Fecha 01-02-2003																			
Cuentas sin o con leve utilización		Hecho Por: D.A.P.O																			
Evaluación de Tarjeta		Fecha 03-03-2003																			
Papel de Trabajo PT-01-07		Revisado Por: A/MM																			
A.-Cuentas sin o Con Leve Utilización																					
No. Tarjeta	NOMBRE DE CLIENTE	Tpo de Tarjeta	Fecha Aprobada	Fecha Activada	Limite Credito	Generacion de Reporte	Separacion de Clas.	Fecha ultimo movimiento	Monto Ultima Transacci	Telefono Cliente	Direcion	Numero de Cuenta	Estatus Tarjeta	Fecha Emision	Tpo Tarjeta	Revisión Mensual	Comunicación Cliente	Verificación Estudio	Costo Financiero	Ingresos Reales	Contrato Firmado
1	****21351	Edgar Merida Ruano	Visa Clásica	21/04/2004	29/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	****46791	Brasil Arenas Morales	visa Premium	21/04/2004	28/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	****46890	Mario Curley Penados	visa Premium	21/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	****46692	Maria Solis	visa Premium	16/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	****21328	Eduardo Fernandez	Visa Clásica	03/09/2004	29/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	****47120	Ana Villatoro Alfaro	visa Premium	22/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	****47096	Daniilo Poujol	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	****21419	Blanca Avila Valdez	Visa Clásica	22/04/2004	30/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	****46924	Julio Garcia Davila	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	****41206	Monica Cofino Spader	visa Premium	25/02/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	****19637	Nancy Corzo	Visa Clásica	25/03/2004	30/04/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	****21542	Jose Mijangos	Visa Clásica	22/04/2004	30/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	****21120	Carlos Valenzuela	Visa Clásica	15/04/2004	28/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	****21609	Jose Sandoval Conde	Visa Clásica	22/04/2004	20/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	****19629	Mario Conde Vega	Visa Clásica	25/03/2004	29/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	****20676	Mario Bathen	Visa Clásica	04/03/2004	30/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	****46718	Mario Guillen Sanitzo	visa Premium	20/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	****46841	Mario Chavarria Archila	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	****46833	Fernando Ceballos	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	****46973	Samira Zaid Zaid	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	****46932	Edgar Grisolia	visa Premium	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	****21518	Mayra Garoz	Visa Clásica	20/04/2004	30/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Conclusión</b>		Con base al resultado de nuestra prueba de auditoria, de acuerdo al programa concluímos que el procedimiento establecido por la empresa para la evaluación de cuentas sin o con leve utilización es correcto, aun existiendo varios casos que no cumplen el procedimiento en un 100%.																			

5.11. Traslados a Jurídico-abogados

CASA PRACTICO, S. A. TARJETAS DE CREDITO TRASLADO A JURIDICO-ABOGADOS EVALUACION DE TARJETA PAPEL DE TRABAJO PT-01-08																				
PT: No. 01-08 Fecha 01-03-02 Hecho Por: DAPD Fecha 03-03-2003 Revisado Por: AJMM																				
A.-Traslado a Jurídico-Abogados																				
No. Tarjeta	NOMBRE DE CLIENTE	Tpo de Tarjeta	Fecha Aprobada	Fecha Activada	Límite Crédito	Firmas de Autorizado	Existe Recuperación	No se Recuperan	Auxiliar de Traslados	Grado de Avance	Conciliación Mensual	Informe de Abogado	Avance de Abogado	Fecha Último Pago	Días de Atraso	Monto de Deuda en Q.	Existe Garantía	Saldo de Intereses	Contrato Firmado	
1	****21351	Edgar Merida Ruano	21/04/2004	29/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	****46791	Brasil Arenas Morales	21/04/2004	28/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	****46890	Mario Curley Penados	21/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	****46892	Marta Solís	16/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	****21328	Eduardo Fernandez	03/09/2004	29/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	****47120	Ana Villalobro Alfratfo	22/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	****47096	Danilo Poujol	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	****21419	Bianca Avila Valdez	22/04/2004	30/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	****46924	Julio Garcia Davila	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	****41206	Monica Cofino Spader	25/02/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	****19637	Nancy Corzo	25/03/2004	30/04/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	****21542	Jose Mijangos	22/04/2004	30/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	****21120	Carlos Valenzuela	15/04/2004	28/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	****21609	Jose Sandoval Conde	22/04/2004	20/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	****19629	Mario Conde Vega	25/03/2004	29/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	****20676	Mario Bathen	04/03/2004	30/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	****46718	Mario Guillen Sanitzo	20/04/2004	29/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	****46841	Mario Chavarria Archilla	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	****46833	Fernando Ceballos	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	****46973	Samira Zaid Zaid	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	****46932	Edgar Grisolia	21/04/2004	30/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	****21518	Mayra Garzo	21/04/2004	30/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Conclusion:</b>						Con base al resultado de nuestra prueba de auditoria, de acuerdo al programa concluímos que el procedimiento establecido por la empresa para la evaluación de traslado a jurídico abogados es correcto, aun existiendo varios casos que no cumplen el procedimiento en un 100%.														





5.12. Cheques Rechazados de Clientes

Caso Práctico, S. A.		PT: No. 01-010											
TARJETAS DE CREDITO		Fecha 01-02-2002											
CHEQUES RECHAZADOS CLIENTES		Hecho Por: O A P O											
EVALUACION DE TARJETA		Fecha 03-02-2002											
PAPEL DE TRABAJO PT-01-10		Revisado Por: AJMM											
		A.-Cheques Rechazados de Clientes											
No. Tarjeta	NOMBRE DE CLIENTE	Tipo de Tarjeta	Fecha Aprobada	Fecha Activada	Límite Crédito	Custodia de Cheques	Procedimiento	Segregación de Fondos	Arreglos Supresivos	Base de Clientes	Cambios Cheques Efect	Cargos al Cliente por che	Tiempo de recuperación
1	****20486	Visa Clásica	04/02/2004	21/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	****19496	Visa Clásica	21/03/2004	21/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	****18852	Visa Clásica	17/03/2004	24/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	****19892	Visa Clásica	20/03/2004	21/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	****45371	Visa Premiun	30/03/2004	21/04/2004	7,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	****19918	Visa Clásica	26/03/2004	21/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	****45553	Visa Premiun	30/03/2004	20/04/2004	7,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	****44986	Visa Premiun	25/03/2004	20/04/2004	7,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	****46254	Visa Premiun	14/04/2004	23/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	****20882	Visa Clásica	13/04/2004	22/04/2004	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	****19850	Visa Clásica	26/03/2004	23/04/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	****45355	Visa Premiun	30/03/2004	20/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	****20114	Visa Clásica	26/03/2004	21/04/2004	3,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	****19223	Visa Clásica	20/03/2004	31/03/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	****18829	Visa Clásica	17/03/2004	26/03/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	****44747	Visa Premiun	23/03/2004	21/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	****20361	Visa Clásica	04/02/2004	21/04/2004	1,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	****20403	Visa Clásica	04/02/2004	22/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	****21005	Visa Clásica	14/04/2004	21/04/2004	2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	****20395	Visa Clásica	04/02/2004	21/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	****20288	Visa Clásica	30/03/2004	21/04/2004	2,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	****45462	Visa Premiun	30/03/2004	22/04/2004	5,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	****19645	Visa Clásica	25/03/2004	21/04/2004	1,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conclusión		Con base al trabajo realizado en nuestra cedula, concluimos que los procedimientos establecidos para la evaluación de cheques rechazados es satisfactorio y cumple con las políticas establecidas											

## 5.13. Impacto Financiero

		Caso Práctico, S. A. TARJETAS DE CREDITO PLAN DE ACCION PAPEL DE TRABAJO PT-01-11					PT. No. 01-11	
							Fecha 01-02-2002	
							Hecho Por: OAP	
							Fecha 03-02-2002	
							Revisado Por: AJMM	
		Impacto Financiero						
Código hallazgo	Descripción hallazgo (No más de 50 palabras)	Riesgo Leve 1.3	Riesgo Moderado 3.5	Riesgo Grande 7.6	Riesgo Leve 1.3	Riesgo Moderado 3.5	Riesgo Grande 7.6	
1	PT-01-01 A pesar de haberse implementado herramientas para el seguimiento y evaluación de los mecanismos de control, se continúan presentando deficiencias, y no aplican las políticas establecidas	9 expedientes	3 expedientes	4 expedientes	4 expedientes		Q. 11,500.00	
2	PT-01-02 De los 23 contratos registrados, 3 no cumplen la asignación de tipo de tarjeta, 2 casos no están actualizados, 3 casos s/histórico de cambios en límite, 3 casos sin verificación dirección domicilio, 4 casos no se comprobó propiedad de bienes, y 2 casos sus ingresos no son los correctos.	6 expedientes	8 expedientes	4 expedientes	4 expedientes		Q. 15,000.00	
3	PT-01-03 De los 23 casos, 1 caso es clientes moroso, 2 casos no cumplen el perfil respectivo, 2 casos no se completó el expediente y 2 casos no se analizaron los burros respectivos.	3 expedientes	3 expedientes	4 expedientes	4 expedientes		Q. 2,000.00	
4	PT-01-04 De los 23 casos, 4 casos no siguieron los procedimientos de aprobación, 2 casos se devolvió la papelería para reevaluación, 2 casos fueron ingresados de base de datos no aprobadas, 2 casos no están archivados los expedientes, 2 casos no tiene datos actualizados y 2 casos no se cuenta con un back up de los expedientes.	7 expedientes	4 expedientes	3 expedientes	3 expedientes		Q. 7,500.00	
5	PT-01-05 De los 15 casos, en 2 casos no se ha realizado la conciliación respectiva, no se entregó el efectivo solicitado, no se actualizó el saldo del cliente, no se logró validar el código de identificación, reclamos que no han sido atendidos y 3 casos no se logró el interés para validar la información, no aparecen las actas de destrucción de tarjetas retenidas.	11 expedientes	4 expedientes	6 expedientes	6 expedientes		Q. 6,000.00	
Conclusion:								
Con base al trabajo realizado en nuestra cedula, concluimos que el impacto financiero, en la organización de acuerdo a los niveles determinados de riesgo, y según la utilidad reflejada en los estados financieros de la organización, no representa ninguna contingencia, que pueda repercutir en las operaciones futuras.								

CASO PRACTICO, S. A. TARJETAS DE CREDITO PLAN DE ACCION PAPEL DE TRABAJO PT-01-11						
PT: No. 01-11		Fecha 01-02-2002				
Hecho Por: OAR		Revisado Por: AJMM				
Impacto Financiero		Riesgo Moderado 3-6				
Nro	Código hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Riesgo Leve 1-3	Riesgo Moderado 3-6	Riesgo Grande 7-6	Riesgo Grande 7-6
1	PT-01-06	De los 23 casos, 3 casos no tienen control de archivo, no hay comprobación de segregación de funciones, 4 casos no se lleva control de formas, 2 casos no hay fotocopiado los expedientes, 5 casos no han sido conciliados sus saldos de cuentas por cobrar	1 expediente	10 expedientes	9 expedientes	Q. 29,500.00
2	PT-01-07	De los 23 casos, 4 casos no aparecen en el reporte de cuentas sin uso, no han sido dadas de baja, no reflejan el monto del último movimiento, no tienen un análisis sobre el saldo, 3 casos no tiene fecha del último movimiento, no tienen notificación alguna para el cliente, 5 cuentas no reflejan su estado en el sistema, no tienen seguimiento alguno, no tienen reflejado el costo financiero, 7 cuentas sin teléfonos ni datos actualizados y 6 no tienen el tipo de tarjeta	ninguno	15 expedientes	6 expedientes	Q. 24,500.00
3	PT-01-08	De los 23 casos, 4 casos no tienen firma del cliente, no aparecen conciliados en los saldos respectivos de cuentas por cobrar, 6 casos no tiene seguimiento del crédito, no reflejan grado de negociación de el saldo, no tienen saldos de intereses por cobrar, 7 casos no son recuperables, 5 casos no tienen constancia de recibidos por los abogados, 3 casos no tienen constancia de traslado a abogados y 8 casos no tienen garantía alguna.	2 expedientes	7 expedientes	9 expedientes	Q. 32,000.00
4	PT-01-09	De los 23 casos, 7 casos no tienen orden de archivo, no tienen constancia de demanda, 6 casos no aparecen en el control de expedientes, no hay constancia de la custodia del expediente, no tienen constancia de notificación legal, no tiene finiquito del abogado y 5 casos no tienen impreso el último estado de cuenta, no tienen calculo de la liquidación de la deuda.	4 expedientes	12 expedientes	6 expedientes	Q. 21,500.00
5	PT-01-10	De los 23 casos, 7 casos no existe control ni custodia del cheque, no aparecen operados en la base de datos, 6 casos no cumplen el procedimiento establecido, 8 casos no hay segregación de funciones, esta fuera del tiempo de recuperación, 9 casos hay cheques cambiados en efectivo sin el soporte respectivo y en 5 casos no se realizo cargo administrativo alguno.	1 expediente	13 expedientes	8 expedientes	Q. 29,500.00
Conclusion: Con base al trabajo realizado en nuestra cedula, concluimos que el impacto financiero, en la organización de acuerdo a los niveles determinados de riesgo, y según la utilidad reflejada en los estados financieros de la organización, no representa ninguna contingencia, que pueda repercutir en las operaciones futuras.						

## 5.14. Estados Financieros

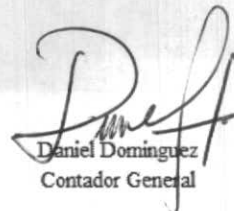
**CASO PRACTICO, S.A.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE ENERO DEL 2,002**  
**(QUETZALES)**

<b>ACTIVO</b>		
<b>CIRCULANTE</b>		
Caja	Q12,020.00	
Bancos	Q209,106.23	
Inversiones	Q360,000.00	
Cuentas por Cobrar	Q293,021,207.25	Q293,602,333.48
<b>FIJO</b>		
Bienes Muebles	Q15,304,018.68	
( - ) Depreciacion Acumulada	-Q(9,663,691.12 )	Q5,640,327.56
<b>OTROS ACTIVOS</b>		
Gastos Anticipados	Q542,775.73	
Depositos	Q767,067.68	Q1,309,843.41
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<u>Q300,552,504.45</u>
<b>PASIVO</b>		
<b>CIRCULANTE</b>		
Cuentas Por Pagar	Q68,034,390.32	
Retenciones Por Pagar	Q427,491.55	
Prestamos Bancarios	Q46,161,256.04	Q114,623,137.91
<b>FIJO</b>		
Pasivo Laboral	Q2,648,694.38	
Prestamos Bancarios	Q150,637,669.33	Q153,286,363.71
<b>SUMA DEL PASIVO</b>		<u>Q267,909,501.62</u>
<b>CAPITAL</b>		
Capital Pagado	Q30,000,000.00	
Reserva de Capital	Q370,576.48	
Perdida Ejercicios Anteriores	-Q(311,248.68 )	
Utilidad al 31/08/06	Q2,583,675.03	Q32,643,002.83
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>		<u>Q300,552,504.45</u>

El Infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administracion Tributaria, bajo el numero 3,397  
**CERTIFICA** : Que el presente Balance General presenta razonablemente la situacion financiera de la Empresa  
**CASO PRACTICO, S.A.** A la fecha indicada.



Armando Tarjeta  
Representante Legal

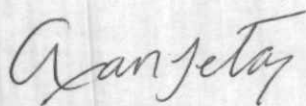


Daniel Dominguez  
Contador General

**CASO PRACTICO, S.A.**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DEL 2002**  
**(QUETZALES)**

<b>VENTAS</b>		Q66,100,052.97
(-) <b>REBAJAS</b>		<u>-</u>
<b>VENTAS NETAS</b>		Q66,100,052.97
(-) <b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		
Gastos de Administración y Ventas	<u>-Q(54,913,401.27)</u>	<u>-Q(54,913,401.27)</u>
<b>UTILIDAD EN OPERACIÓN</b>		Q11,186,651.70
(+/-) <b>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS FINANCIEROS</b>		
Otros Productos	Q1,962,375.53	
Gastos no deducibles	-Q(5,553.40)	
Gastos Financieros	<u>-Q(10,559,798.80)</u>	<u>-Q(8,602,976.67)</u>
<b>UTILIDAD ( PERDIDA DEL PERIODO)</b>		<u>Q2,583,675.03</u>

El Infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el número 3,397  
**CERTIFICA** : Que el presente Estado de Resultados presenta razonablemente la situación financiera de la Empresa  
**CASO PRACTICO, S.A.** A la fecha indicada.



Armando Tarjeta  
 Representante Legal



Daniel Domínguez  
 Contador General

Guatemala, febrero del 2006

### 5.15. Informe Auditoria

Guatemala, 14 de Marzo del 2002

Para:

Ing. Armando Tarjeta

Gerente General

Caso Practico, S.A.

Estimado Sr. Tarjeta:

De acuerdo a la revisión de aspectos de control interno referentes a las actividades realizadas durante el mes de enero del corriente, me permito informarle lo siguiente:

- ✓ Revisamos el perfil del cliente
- ✓ Revisamos los requisitos mínimos, persona individual y empresarial a nivel de ingresos y verificación del entorno, social, comercial y cultural del tarjetahabiente.
- ✓ Revisamos el procedimiento de aprobación del credito, así como estudio del credito individual y empresarial y la aprobación.
- ✓ Evaluamos las solicitudes de tarjetas denegadas.
- ✓ Revisamos los procedimientos de cajeros automáticos.
- ✓ Revisamos los debitos y créditos realizados en tarjetas de crédito.
- ✓ Evaluamos las cuentas sin movimiento.
- ✓ Revisamos los traslados de los expedientes a los abogados.
- ✓ Así como los controles en cada uno de los pasos.
- ✓ Evaluamos el proceso y control de cheques rechazados.

Derivado de la aplicación de los procedimientos anteriormente descritos y otras técnicas de auditoría en dicha revisión se obtuvo un resultado satisfactorio, excepto por las debilidades de control interno que a continuación se indican:

Durante el mes de enero se revisaron 23 expedientes, de acuerdo al procedimiento siguiente:

		- Tabla para determinar el tamaño de la muestra.													
Nivel de confianza	Tasa esperada de errores	Tasa aceptable de desviaciones													
		1%	2%	3%	4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%	12%	15%	20%	
95%	0%	299	149	99	74	59	49	42	36	32	29	24	19	14	
	1%			257	156	93	78	66	58	51	46	38	30	22	
	2%				294	181	127	88	77	68	46	38	30	22	
	3%						195	129	95	84	76	51	30	23	
	4%							239	146	100	89	63	40	22	
	5%								240	158	116	74	40	30	
	6%									279	179	96	50	30	
	7%										298	138	68	37	
	8%											199	93	44	
	9%												110	44	
	10%													150	50

Se determinó un nivel de confianza del 95 por ciento, tasa esperada de desviaciones del 3 por ciento, y una tasa aceptable de desviaciones del 20 por ciento, accedemos a la tabla y obtenemos un tamaño de muestra de 23.

Nota: Una alternativa al uso de tablas estadísticas son los programas de software para muestreo, que permiten calcular el tamaño de la muestra y posteriormente evaluar los resultados.

### CEDULA DE HALLAZGOS

a) **Se Detectaron en la cedula No. PT-01-01 Perfil del Cliente.**

- 1.- Hay 3 casos que no cumplen con ser Guatemaltecos de origen.
- 2.- Hay 4 casos que no cumplen con el perfil de edad establecido.
- 3.- Hay 7 casos que no cuentan con información sobre su profesión.

- 4.- Hay 3 casos que no cumplen con el ingreso establecido
- 5.- En 2 Casos no se adjunto copia de cedula respectiva.
- 6.- En 2 Casos no hay constancia de salario.
- 7.- En 2 casos no están firmados los contratos respectivos.

**b) Se Detectaron en la cedula No. PT-01-02 Requisitos Mínimos, Personal Individual y Empresarial.**

- 1.- 3 casos de una asignación incorrecta de la tarjeta otorgada.
- 2.- 1 expediente incompleto
- 3.- 2 casos no actualizados con la información básica.
- 4.- 3 casos no tienen histórico de cambios en límites de crédito.
- 5.- 3 casos no se verifico la dirección de su residencia.
- 6.- 1 caso no se verifico la propiedad del vehiculo respectivo.
- 7.- 3 casos no se verifico la propiedad de los inmuebles.
- 8.- 2 casos no pertenecen al nivel de ingresos reportado.

**c) Se Detectaron en la cedula No. PT-01.03 Procedimiento de Aprobación del Credito, Estudio del Credito Individual y Empresarial, Procedimiento de Aprobación.**

- 1.- 1 caso el tarjetahabiente esta moroso con otros emisores.
- 2.- 2 casos no son sujetos a créditos, malos prospectos.
- 3.- 2 casos no se completo el expediente respectivo
- 4.- 2 casos no se realizo análisis de riesgo, fraude, deuda etc.

**d) Se Detectaron en la cedula No. PT-01-04 Solicitudes de Tarjetas Denegadas.**



- 1.- 4 casos no siguieron los procedimientos de aprobación créditos.
- 2.- 2 casos se devolvió la papelería para reevaluación.
- 3.- 2 casos los prospectos no se obtuvieron de la base de datos.
- 4.- 2 casos los expedientes no están archivados
- 5.- 2 casos no tienen actualización de datos en sus archivos.
- 6.- 2 casos no se ha realizado back up de sus archivos.

**e) Se detectaron en la cedula No. PT-01-05 Control Interno de Cajeros Automáticos.**

- 1.- 2 casos no se ha realizado la conciliación respectiva
- 2.- 2 casos no se otorgo el efectivo solicitado.
- 3.- 2 casos no se ha actualizado el saldo del tarjetahabiente.
- 4.- 3 casos no se logro la interfase a central para otorgar el efectivo
- 5.- 2 casos no se logro validar el código de identificación.
- 6.- 2 casos se retuvo las tarjetas
- 7.- 3 casos no aparecen en actas de destrucción de tarjetas retenidas.
- 8.- 2 casos de reclamos que no han sido atendidos.

**f) Se Detectaron en la cedula No. PT-01-06 Debitos y Créditos en tarjeta de Credito.**

- 1.- 4 casos no se lleva el control de formas (expedientes)
- 2.- 3 casos no se lleva un correlativo de archivo.
- 3.- 2 casos no se ha realizado copia de expediente.
- 4.- 3 casos no se realizo segregación de funciones.
- 5.- 5 casos no han sido conciliados sus saldos, CxC

**g) Se Detectaron en cedula No. PT-01-07 Cuentas sin Movimiento.**

- 1.- 4 cuentas no aparecen en el reporte de cuentas sin uso
- 2.- 4 cuentas no han sido dadas de baja.
- 3.- 3 cuentas no tienen la fecha de su último movimiento
- 4.- 4 cuentas no reflejan el monto de su última operación.
- 5.- 7 cuentas no tienen número telefónico, ni contactos.
- 6.- 5 cuentas no reflejan el status de la cuenta.
- 7.- 6 no identifican el tipo de tarjeta.
- 8.- 5 no tiene seguimiento mensual de sus movimientos.
- 9.- 3 casos no tienen notificación para con el cliente.
- 10.- 4 casos no reflejan análisis alguno, sobre el saldo.
- 11.- 5 casos no reflejan el costo financiero que originaria.
- 12.- 6 casos no tienen contrato firmado.

**h) Se Detectaron en cedula No. PT-01-08 Traslados a Abogados.**

- 1.- 4 contratos no tienen firma de autorizado para traslado jurídico.
- 2.- 7 casos reflejan pocas posibilidades de recuperación.
- 3.- 5 casos no serán recuperados según análisis.
- 4.- 3 casos no aparecen en el auxiliar de traslados.
- 5.- 6 casos no tienen Bitácora en expediente.
- 6.- 6 casos no reflejan grado de avance en la negociación.
- 7.- 4 casos no están reflejados en la conciliación mensual.
- 8.- 5 casos no tienen firma del abogado de recibidos.
- 9.- 8 casos no tienen garantía alguna.

10.- 6 casos no reflejan saldos de intereses por cobrar.

11.- 4 casos no tienen firma de contrato.

**i) Se detectaron en cedula No. PT-01-09 Control de Expedientes en Abogados.**

1.- 7 casos no tienen orden de archivo.

2.- 7 casos no tienen la documentación del abogado, demanda.

3.- 6 casos no tienen control de costos de recuperación.

4.- 5 casos no tienen impreso su último estado de cuenta.

5.- 6 casos no aparecen en el control de expedientes.

6.- 6 casos no tienen boleta de custodia del expediente.

7.- 6 casos no tienen copia de las notificaciones respectivas.

8.- 6 casos no tienen el finiquito del abogado.

9.- 5 casos no tienen los cálculos de la liquidación de la deuda.

**j) Se detectaron en cedula No. PT-01-10 Cheques Rechazados.**

1.- 7 casos no existe control ni custodia del cheque rechazado.

2.- 6 casos no cumplen el procedimiento establecido

3.- 8 casos no tienen segregación de funciones.

4.- 7 casos no aparecen en los arqueos sorpresivos realizados.




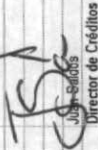
5.- 7 casos no aparecen en la base de tarjetahabientes.

6.- 9 casos de cheques cambiados por efectivo no documentados.

7.- 5 casos no se realizó el cargo por gastos administrativos.

8.- 8 casos están fuera del tiempo de recuperación del cheque.

PLAN DE ACCION

CASA PRACTICO, S. A. TARJETAS DE CREDITO PLAN DE ACCION										
Código Hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Acción correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de las Metas	Responsable	OBSERVACIONE DE AUDITORIA
1	PT-01-01 A pesar de haberse implementado herramientas para el seguimiento y evaluación de los mecanismos de control, se continúan presentando deficiencias, y no aplican las políticas establecidas	Orientar la actualización y conocimiento de la política y procedimiento de control, y lograr que se cumpla con el perfil del cliente.	Al elaborar la actualización de las políticas y procedimientos se disminuye la relación con la actualización de los expedientes respectivos.	Aplicar las políticas y procedimientos para disminuir el riesgo en la relación con los expedientes respectivos.	Expedientes actualizados y con sus respectivos documentos.	05-Mar-02	26-Mar-02	3	Departamento de Créditos, ventas y Cartera	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
2	PT-01-02 De los 23 contratos registrados, 3 no cumplen la asignación de tipo de tarjeta, 2 casos no están actualizados, 3 casos sin verificación de domicilio, 4 casos no se comprobó propiedad de bienes, y 2 casos sus ingresos no son los correctos	Fortalecer la selección del mercado objetivo, así como implementar mecanismos de supervisión adecuados.	Lograr que la asignación y selección de los clientes sea adecuada para la organización.	Lograr la disminución de expedientes incompletos ingresados por unidad.	Tal de Expedientes	05-Mar-02	11-Mar-02	1	Departamento de Créditos, ventas y Cartera	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
3	PT-01-03 De los 23 casos, 1 caso es cliente moroso, 2 casos no cumplen el perfil respectivo, 2 casos no se completó el expediente y 2 casos no se analizaron los buros respectivos.	Mejorar los niveles de supervisión, y revisión de las actividades por áreas.	Mejorar el flujo de información del registro de la misma su proceso de aprobación de crédito estén descritos en un manual de procesos y procedimientos	Que los procedimientos relacionados con el proceso de aprobación de crédito estén descritos en un manual de procesos y procedimientos	Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos	05-Mar-02	25-Mar-02	3	Departamento de Créditos, ventas y Cartera	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
4	PT-01-04 De los 23 casos, 4 casos no siguieron los procedimientos de aprobación, 2 casos se devolvió la petición para re-evaluación, 2 casos fueron ingresados de base de datos no aprobados, 2 casos no están archivados los expedientes, 2 casos no tiene datos actualizados y 2 casos no se cuenta con un back up de los expedientes.	Mejorar los niveles de supervisión, y revisión de las actividades por áreas.	Documentar las acciones en caso de presentarse fallas en las políticas y procedimientos en un plan	Que los procedimientos relacionados con el proceso de aprobación de crédito estén descritos en un manual de procesos y procedimientos	Plan	03-Abr-02	26-Abr-02	3	Departamento de Créditos, ventas y Cartera	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
5	PT-01-05 De los 15 casos, en 2 casos no se ha realizado la conciliación respectiva, no se entregó el saldo del cliente, no se logró validar el código de identificación, reclamos que no han sido atendidos y 3 casos no se logro el interese para validar la información, no aparecen las actas de destrucción de tarjetas retenidas.	Elaboración y gestión para entrega oportuna de la conciliación de los valores autorizados por el departamento de contabilidad	Mejorar el tiempo en el procedimiento de conciliación y autorización de los valores reclamados por los distintos conceptos.	Solicitudes de reintegro y autorizadas atendidas y oportunamente por validación de los códigos de acceso	Porcentaje de cumplimiento	03-Abr-02	26-Abr-02	3	Departamento de contabilidad entrega de valores, administración de cajeros.	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
<p>                   Armando Tarjetas Solventes                  Director de Operaciones             </p> <p>                   José Pineda                  Director de Cartera             </p> <p>                   Roberto Pineda                  Contabilidad General             </p> <p>                 Área de Operaciones (Control Interno)                    José Solís                  Director de Créditos             </p>										

**CASO PRACTICO, S. A.  
TARJETAS DE CREDITO  
PLAN DE ACCION**

Código hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Acción correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Unidad de medida de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de las Metas	Responsable	OBSERVACIONE DE AUDITORIA
1	De los 23 casos, 3 casos no tienen control de archivo, no hay comprobación de segregación de funciones, 4 casos no se lleva control de firmas, 2 casos no hay fotocopiado los expedientes, 5 casos no han sido conciliados sus saldos de cuentas por cobrar...	Archivar la información contractual y las cuentas mensuales debidamente numeradas y foliadas en forma permanente de tal forma que permita su fácil consulta y brinde información suficiente sobre el desarrollo del cada contrato	Mejorar la forma de archivar la información y las cuentas mensuales y las son debidamente numeradas y archivados	La información contractual de los contratos (contratos mensuales y cuentas mensuales) y las son debidamente numeradas y archivados	Totalidad de documentos (contratos y cuentas mensuales) debidamente numerados y archivados	03-Abr-02	26-Abr-02	3	Departamento de Créditos, contabilidad, cartera y archivo auditor.	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
2	De los 23 casos, 4 casos no aparecen en el reporte de cuentas sin uso, no han sido dados de baja, no reflejan el monto del último movimiento, no tienen un análisis sobre el saldo, 3 casos no tiene fecha del último movimiento, no tienen notificación alguna para el cliente, 5 cuentas no reflejan su estado en el sistema de seguimiento alguno, no tienen reflejado el monto financiero, 7 cuentas sin teléfonos ni datos actualizados y 6 no tienen el tipo de tarjeta	Archivar los contratos con formalidades plenas y sus carpetas en carpeta permanente, así como dejar documentada toda la información que se realice	Mejorar la forma de archivar los contratos con sus carpetas en carpeta permanente, así como dejar documentada toda la información que se realice	Todos los contratos con formalidades plenas son archivados con sus carpetas en carpeta permanente y los contratos sin formalidades plenas archivados en forma consecutiva	Totalidad de Contratos con formalidades plenas	05-Mar-02	25-Mar-02	3	Departamento de Créditos, contabilidad, cartera y archivo auditor.	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
3	De los 23 casos, 4 casos no tienen firma del cliente, no aparecen conciliados en los saldos respectivos de cuentas por cobrar, 6 casos no tienen seguimiento del crédito, no reflejan grado de negociación del saldo, no tienen saldos de intereses por cobrar, 7 casos no son recuperables, 5 casos no tienen constancia de recibidos por los abogados, 3 casos no tienen constancia de traslado a abogados y 8 casos no tienen garantía alguna.	Archivar los contratos con formalidades plenas y sus carpetas en carpeta permanente, así como dejar documentada toda la información que se realice	Mejorar la forma de archivar los contratos con sus carpetas en carpeta permanente, así como dejar documentada toda la información que se realice	Todos los contratos con formalidades plenas son archivados con sus carpetas en carpeta permanente y los contratos sin formalidades plenas archivados en forma consecutiva	Totalidad de Contratos con formalidades plenas	05-Mar-02	26-Mar-02	3	Departamento de Créditos, contabilidad, cartera y archivo auditor.	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
4	De los 23 casos, 7 casos no tienen orden de archivo, no tienen constancia de demanda, 6 casos no aparecen en el control de expedientes, no hay constancia de custodia del expediente, no tienen constancia de notificación legal, no tiene finiquito del abogado y 5 casos no tienen ingreso el último estado de cuenta, no tienen calculo de la liquidación de la deuda	Elaborar seguimiento a la demanda, a través de una hoja de ruta que registre recepción del expediente, trámite de la orden de traslado al abogado y pago.	Control y seguimiento al trámite para el pago de los clientes así como control total de los expedientes	Ordenes de pago de todos los clientes así como control total de los expedientes	Ordenes de pago y traslado	03-Abr-02	26-Abr-02	3	Departamento de Cartera, archivo, departamento jurídico	La unidad de medida y la dimensión de la meta deben estar relacionadas con el número de cuentas que se demanden al año, o sean trasladadas al abogado
5	De los 23 casos, 7 casos no existe control ni custodia del cheque, no aparecen operados en la base de datos, 6 casos no cumplen el procedimiento establecido, 8 casos no hay segregación de funciones, esta fuera del tiempo de recuperación, 9 casos hay cheques cambiados en efectivo sin el soporte respectivo y en 5 casos no se realiza cargo administrativo alguno.	Elaborar la política de control de cheques permitiendo identificar todos los procesos necesarios de un riesgo operacional	Centrar con un plan que permita identificar todos los procesos de un riesgo operacional	Documento que permita identificar y mitigar los riesgos operacionales	Aplicación de política	03-Abr-02	26-Abr-02	3	Departamento de Cartera, Contabilidad	Acción correctiva, metas unidad de medida, dimensión de la meta y plazos aprobados por el equipo auditor.
<p>Pedro Mesa Área de Opciones (Control Interno)</p> <p><i>[Signature]</i> Mesa Salazar Director de Créditos</p> <p><i>[Signature]</i> Luis Pacheco Director de Cartera</p> <p><i>[Signature]</i> Roberto Pinares Contabilidad General</p>										

## RECOMENDACIONES

- 1.- Archivar los documentos de cada expediente en una forma sistemática, e implementar listado de chequeo de atributos.
- 2.- Realizar una mejor utilización de los reportes que genera el sistema, donde se puede apreciar como están integrados cada uno de los saldos.
- 3.- Cuando se traslade un expediente al abogado es necesario que el funcionario responsable firme los documentos que lo integran.
- 4.- Si en los arreglos de pago se logra integrar un fiador es necesario que análisis de créditos realice una evaluación previa del mismo, y también solicitarle fotocopia de su cédula.
- 5.- El funcionario responsable del archivo debe exigir que se le adjunte una impresión de las bitácoras de cobro para que se le facilite el mismo en su área.
- 6.- Cuando un tarjetahabiente proceda a terminar una negociación de arreglo de pago es necesario dejar copia del finiquito del mismo en el expediente.
- 7.- En todas las áreas donde se procede a la elaboración de documentos legales es necesario que exista un sello de anulado para cuando sea necesario, actualmente se lo escriben a mano.
- 8.- En el caso de incremento de casos a cargo de los abogados es necesario, realizar una evaluación de los mismos con el objeto de mejorar nuestro cobro preventivo y adquirir experiencias pero lo fundamental seria dejarlas plasmadas en un documento, que nos permita evaluar fácilmente el comportamiento de nuestros clientes.

- 9.- Cuando un caso pasa a jurídico del área de cartera o de otra área, es necesario sacar fotocopia del 100% de documentos que lo integran y de esta forma tener una replica del mismo.
- 10.- Es necesario crear un procedimiento para documentar todas las notas, el cual tiene que ser del conocimiento de todos los colaboradores que participen en el proceso.
- 11.- Debería crearse un documento en donde consten copia de las firmas que tienen la facultad de autorizar, elaborar y digitar una nota de crédito.
- 12.- Considerando que el sistema esta en un proceso de actualización seria conveniente que generara un correlativo por área y de esta forma poder clasificar y contabilizar de acuerdo a cada área y también debería poder definir parámetros de autorización en cuanto a montos de reversión (intereses, reversiones de consumos etc.)
- 13.- En el caso de los lideres es necesario hacerles ver que ellos tienen la autoridad para supervisar y revisar, lo que los colaboradores realizan, sin embargo se pudo detectar notas que ellos mismos elaboraron, digitaron y autorización, por lo cual en estos casos no existe una segregación de funciones.
- 14.- La no documentación y poca claridad en los conceptos de las notas de débito y crédito crea problemas en el departamento de contabilidad, para su registro.

- 15.- Es necesario que el departamento de contabilidad realice la depuración respectiva de dicha cuenta para evitar perdidas, y de esta forma tener saldos reales y cuadrados contra los cheques físicos.
- 16.- El departamento de contabilidad tiene que dar seguimiento especial a los cheques rechazados por compraventa de moneda considerando los valores, e incluir un informe diario dentro de las conciliaciones para mantener informada a la Gerencia General sobre dichos cheques.
- 17.- Los cheques es necesario que tengan un procedimiento predeterminado donde conste fechas de rechazos, cantidad, informe a Gerencia sobre los motivos de rechazos etc. Y así tener un histórico de clientes para que de esta forma se tenga un control sobre aquellos clientes que nos han dado cheques sin fondos.
- 18.- Cuando un cheque rechazado sea sustituido por efectivo o por otro cheque es necesario que el custodio proceda a enviarle una nota el cliente así como el cheque rechazado donde conste el valor y numero de cheque así como el motivo del rechazo para mantener un histórico.
- 19.- Todo expediente sin excepción, debe evidenciar la firma de la Líder de Créditos, como constancia de la revisión y autorización de la información de soporte, así como del respectivo limite de crédito.
- 20.- Es necesario que los Clientes autorizados que evidencian referencias judiciales, o han sido calificados como Cliente Malo por otras entidades crediticias, posean por escrito el criterio tomado por el analista, Líder y



Director de Créditos, el cual los llevo a tomar la decisión de incluirlo como Cliente.

- 21.- Toda foto o copia de cédula o licencia de conducir ilegible debe cambiarse por una legible o en su defecto por una Certificación.
- 22.- Todo cambio de dirección de correspondencia, debe ser realizado única y exclusivamente por medio de una gestión debidamente firmada de autorizado por el Tarjetahabiente.
- 23.- Es necesario que se efectúe una adecuada supervisión de los datos ingresados a la base de datos.
- 24.- Debe estudiarse la posibilidad de realizar cambios a la política de colocación de cuentas a efecto que los prospectos mayores de 60 años puedan considerarse como Clientes Potenciales.
- 25.- Es necesario que exista una adecuada y constante revisión y supervisión de las investigaciones efectuadas a los Clientes.
- 26.- Todo contrato debe cumplir con los requerimientos básicos e indispensables, requeridos según su formato autorizado por la Super Intendencia de Bancos.
- 27.- Toda Pre-venta debe documentarse sin excepción con estados de cuenta bancarios y constancia de sueldo o salario.
- 28.- Es conveniente que todo Tarjetahabiente que firme el Contrato de forma diferente a la de la Cédula de Vecindad, proporcione un documento de identificación con firma actualizada, por ejemplo licencia de Conducir, Carné de IRTRA, Carné de Identificación Tributaria, Carné Universitario, entre otros.

- 29.- Toda tarjeta de crédito entregada, debe ser activada oportunamente. En el caso que falten documentos que impidan la activación inmediata, debe darse seguimiento a estas y evitar devoluciones y pérdida de Clientes.

**BENEFICIO DE LA IMPLEMENTACION:**

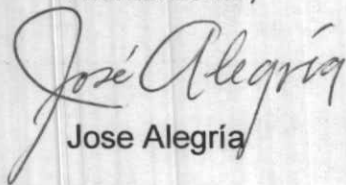
- 1.- Garantizar que la información es adecuada y el criterio del Analista es suficiente y adecuado para otorgar una tarjeta de crédito con un límite determinado.
- 2.- Garantizar que se cumple con los requerimientos pre-establecidos por el cuerpo directivo de la empresa.
- 3.- Evitar colocar en el mercado tarjetas de crédito no productivas o rentables para la Empresa, así como Clientes fuera del Perfil establecido por la Organización.
- 4.- Cumplir con las políticas y procedimientos de investigación de los Clientes, previamente establecidos por la Administración de la Empresa.
- 5.- Evitar que se efectúen cambios no autorizados por el Tarjetahabiente.
- 6.- Garantizar que los datos ingresados al computador son los adecuados.
- 7.- Garantizar la cobrabilidad de las cuentas, tanto por la vía administrativa como jurídica.
- 8.- Evitar invertir tiempo innecesario y molestias para los Tarjetahabientes originado por un descuido y falta de revisión de los Contratos.
- 9.- Garantizar y documentar que toda la información de identificación del Cliente es correcta.

- 10.- Evitar atrasos en la activación de tarjetas y en la utilización del Cliente de los servicios que proporciona la Empresa. Así como Evitar devoluciones de tarjetas así como perdida de potenciales Clientes, debido a negligencia en la prestación de nuestros servicios.
- 11.- Evitar perdidas para la organización.

Nuestra auditoria fue realizada de acuerdo al alcance que se considero 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, efectuar recomendaciones que fortalecerán el control interno existente de acuerdo a las necesidades y beneficios de la Organización.

Atentamente,



Jose Alegría

Auditor General

## CONCLUSIONES

1. Existen controles detectivos adecuados en la empresa objeto de la investigación, debido a que se encuentran adecuadamente segregadas las funciones, lo que permite una supervisión constante y eficiente.
2. La organización objeto de investigación refuerza y actualiza constantemente los controles antifraude en todos los niveles de la organización y verifican su funcionamiento periódicamente de acuerdo a evaluaciones.
3. Se identificaron los controles detectivos prevalecientes en los procesos, de revisión de cajas, emisión de cheques, control de expedientes, cobro normal y jurídico y registros contables, que son los más expuestos al fraude, tanto interno como externo.
4. Se determinó que los controles efectivos contribuyen positivamente al mejoramiento de la rentabilidad del negocio, a sus planes y objetivos que la entidad evaluada pretenda desarrollar.
5. La entidad evaluada cuenta con eficientes controles preventivos, no estima pérdidas importantes en el corto plazo de acuerdo con los resultados obtenidos, y documentados en el caso práctico (capítulo V).
6. Las metas que busca la administración de la organización evaluada, es tener la certeza que se cuenta con los controles detectivos necesarios, para que en un determinado momento se prevengan los fraudes, tanto internos como externos.

## Recomendaciones

1. Propiciar reuniones de seguridad frecuentes entre el gremio de emisores de tarjetas de crédito, con la finalidad de compartir experiencias reales y que su interpretación les ayude a minimizar pérdidas financieras.
2. De acuerdo a los controles preventivos y detectivos existentes es necesario realizar evaluaciones constantes que permitan, fortalecerlos y actualizarlos para que evolucionen conjuntamente con las actividades de la organización.
3. La dirección de la empresa deber ser la encargada de velar por que se cumplan siempre y en cada momento, sin excepción alguna, los controles detectivos implementados.
4. Ante la incertidumbre de que cualquier empresa puede ser objeto de un fraude interno, es preciso evaluar y seleccionar debidamente al personal y dicha evaluación debe ser previa a la contratación del mismo.
5. Considerando que el objetivo fundamental de una organización es el obtener una rentabilidad constante y creciente, debe considerar dentro de sus planes y objetivos el desarrollo e implementación de controles efectivos que le permitan mantener sus niveles de rentabilidad.
6. Capacitar a los empleados y lograr su concientización para que comprendan su papel y responsabilidad, así como la identificación de las posibles pérdidas para la organización y de esta forma evitarlo.
7. La dirección de las empresas deberán propiciar la implementación de un adecuado sistema de control interno, solo a través de este se podrán detectar y prevenir los fraudes.

**BIBLIOGRAFIA**

- 1) Asociación Bancaria -- Memorias: "Congreso Internacional sobre Administración del Riesgo". Ponencia: "Control del Fraude con Tarjetas de Crédito" -- Costa Rica -- 1998—
- 2) Asociación Bancaria --Memorias : "Administración del Riesgo en el Sector Financiero" -- Guatemala --1999 --
- 3) Asociación Interamericana de Contabilidad. -- "Consideración del Fraude en Auditoría" -- 1998, --40 p.
- 4) Cano, Miguel Antonio. -- Prácticas Contables para detectar el Lavado de Dinero --1999 --Costa Rica --Ediciones ECOE --73 p.
- 5) Escuela de Policía General de Santander -- VIII Simposio Internacional de Criminalística - Fraude informático -- Chile --1998 --
- 6) Estupiñán, Rodrigo. Control Interno ante el Fraude, 1998, Editorial Roesga
- 7) Gutierrez Ricardo, Etcheverry Roberto Emilio el Negocio de las Tarjetas de Crédito --1990-- Editorial Club Estudio -- 203 p.
- 8) Hernández, Hernando --Delitos en el Sistema Financiero --1997-- Ediciones Jurídicas -- 280 p.
- 9) Lozano Bravo, Ovidio --Prosa Carnet-- Seminario sobre tarjetas Bancarias -- Asunción-- Marzo 1,990—
- 10)Prado Chavez, Jose Francisco, El Costeo Basado en Actividades Aplicado a las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito Tesis Usac Nov. 2000
- 11)Purvin, Robert L. Fraude, 1998, Editorial Continental,
- 12)Sotomayor Amador Alfonso y González Burneo, Enrique -- Control Interno— 1997--, Editorial McGraw'Hill -- México -- 148 p.
- 13)Visa Internacional --Estadísticas y Tendencias del Fraude, Boletín Visa -- Febrero 2,002 -- U. S. A.--
- 14)Visa Internacional -Legislación referente a las tarjetas de crédito, Boletín Visa --U.S.A.--
- 15)Visa Internacional I-Manual de Control del Fraude, Boletín Visa --Enero 2,000, --U. S. A. --