

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS DE LA CARTERA DE
EXTRAFINANCIAMIENTO EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO
QUE FORMA PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO”**

TESIS:

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

POR

GABRIEL HERNÁNDEZ MORALES

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, MARZO DE 2010

JUNTA DIRECTIVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1º.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 2º.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4º.	P.C. Edgar Arnoldo Quiche Chiyal
Vocal 5º.	P.C. José Antonio Vielman

EXONERADO DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 6.7 del punto Sexto, del Acta 27-2008 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 7 de noviembre de 2008.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael
EXAMINADOR	Lic. Erik Roberto Flores López
EXAMINADOR	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

Guatemala, 12 de agosto de 2009

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su despacho

Señor Decano:

Atentamente me dirijo a usted, para manifestarle que en atención a la designación que la Decanatura a su cargo me hiciera, mediante oficio de fecha 25 de febrero de 2009, he asesorado al señor GABRIEL HERNÁNDEZ MORALES, en su trabajo de tesis titulado **“AUDITORIA INTERNA BASADA EN RIESGOS DE LA CARTERA DE EXTRAFINANCIAMIENTO EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE FORMA PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO”**.

Sobre el particular, el referido trabajo en mi opinión merece ser aceptado para su discusión académica en el Examen Privado de Tesis, previo a otorgársele al señor Hernández, el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Wilian Adalberto Escobar y Escobar

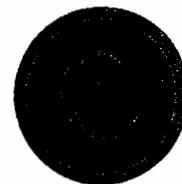
Contador Público y Auditor

Colegiado No. CPA - 1544



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio 8-8
Ciudad Universitaria. Zona 12
Guatemala, Centroamérica



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
CUATRO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIEZ.**

Con base al Punto QUINTO, inciso 5.5, del Acta 01-2010 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 28 de enero de 2010, se conoció el Acta AUDITORIA 281-2009 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 26 de noviembre del año 2009 y el trabajo de Tesis denominado "AUDITORIA INTERNA BASADA EN RIESGOS DE LA CARTERA DE EXTRAFINANCIAMIENTO EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE FORMA PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO", que para su graduación profesional presentó el estudiante **GABRIEL HERNANDEZ MORALES**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M-17
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

[Signature]
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



/Ingrid

[Signature]

DEDICATORIA

A Dios Fuente de sabiduría y amor que guía mi camino

A mis padres Rolando Hernández Ramírez
Placida Morales Pineda
Por su amor, esfuerzo y apoyo

A mis hermanos Por su apoyo incondicional

A mis amigos Por su motivación y apoyo

A mi asesor Lic. Wilian Escobar y Escobar

A la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad De San Carlos de Guatemala y al pueblo de Guatemala.

ÍNDICE

Introducción

i

CAPÍTULO I

EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, GRUPOS FINANCIEROS Y EXTRAFINANCIAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1	Empresas emisoras de tarjetas de crédito	01
1.1.1	Definición	01
1.1.2	Antecedentes y desarrollo	02
1.1.3	Terminología	02
1.1.4	Características	04
1.1.5	Productos y servicios	05
1.1.6	Legislación aplicable	05
1.1.7	Normativa contable	06
1.2	Grupos financieros	07
1.2.1	Definición	07
1.2.2	Antecedentes y desarrollo	07
1.2.3	Actividades	08
1.2.4	Organización y estructura	09
1.2.5	Entidades que norman el sistema financiero guatemalteco	12
1.2.6	Legislación aplicable	13
1.3	Extrafinanciamiento de tarjetas de crédito	13
1.3.1	Definición	13
1.3.2	Tipos de extrafinanciamiento	14
1.3.3	Características	15
1.3.4	Ventajas y desventajas	15
1.3.5	Procesos y estructura organizativa	17

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1	Definición	20
2.2	Objetivo	20
2.3	Importancia	20
2.4	Metodología	21
2.4.1	Preauditoría	21
2.4.2	Evaluación del control Interno	22
2.4.3	Planificación	23
2.4.4	Ejecución	23
2.4.5	Informe	24
2.4.6	Seguimiento	25
2.4.7	Supervisión	25
2.5	Marco para la práctica de auditoría interna	27
2.5.1	El Instituto de Auditores Internos y las NEPAI	27
2.5.2	Código de ética	27
2.5.3	Normas internacionales de auditoría interna	27
2.5.4	Consejos para la práctica	30
2.5.5	Documentos de posicionamiento	30
2.5.6	Guías para la práctica	31
2.5.7	Certificaciones profesionales	31

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO BASADO EN RIEGOS CON ENFOQUE EN COSO ERM

3.1	Definición	33
3.2	Generalidades	33

3.2.1	Punto de vista	33
3.2.2	Tipos de controles	33
3.2.3	Acciones de revisión	34
3.3	Origen e importancia	34
3.3.1	Origen	34
3.3.2	Importancia	35
3.4	Terminología	35
3.4.1	Riesgo	35
3.4.2	Riesgo Inherente	35
3.4.3	Riesgo aceptado	35
3.4.4	Riesgo residual	36
3.4.5	Tolerancia al riesgo	36
3.4.6	Matriz de riesgos	36
3.4.7	Evento	36
3.4.8	Factores de riesgo	36
3.4.9	Probabilidad e impacto	37
3.4.10	Calificación del riesgo	37
3.4.11	Respuesta a los riesgos	37
3.4.12	Evaluación de riesgos	37
3.4.13	Gestión de riesgos	38
3.4.14	Gobierno corporativo	38
3.5	Objetivos	38
3.5.1	Del control interno	38
3.5.2	De la organización	38
3.6	Componentes	39
3.6.1	Ambiente interno	40

3.6.2	Establecimiento de objetivos	40
3.6.3	Identificación de eventos	40
3.6.4	Evaluación de riesgos	42
3.6.5	Respuesta al riesgo	42
3.6.6	Actividades de control	42
3.6.7	Información y comunicación	43
3.6.8	Supervisión	43
3.7	Responsabilidad	43
3.8	Evaluación	44
3.8.1	Definición	44
3.8.2	Objetivos de la evaluación del control interno	44
3.8.3	Antecedentes y desarrollo	44
3.8.4	Matriz de riesgos	45
3.8.5	Metodología	51

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CARTERA DE EXTRAFINANCIAMIENTO EN UNA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

4.1	Generalidades	53
4.1.1	Información general de una empresa emisora de tarjetas de crédito que Forma parte de un grupo financiero	53
4.1.2	Información del área auditada	54
4.1.3	Auditoría Interna	55
4.1.4	Misión, visión, y objetivos estratégicos	59
4.2	Planificación	60
4.2.1	Nombramiento de los auditores	60

4.2.2	Carta de anuncio de la auditoría	61
4.2.3	Carta de aviso al personal en las distintas áreas	62
4.2.4	Planificación técnica	63
4.2.5	Planificación administrativa	64
4.2.6	Cronograma de actividades para el desarrollo del trabajo de la auditoría de la cartera de extrafinanciamiento en base a riesgos	66
4.3	Índice de papeles de trabajo	67
4.4	Preauditoría	70
4.5	Evaluación de control interno	79
4.6	Planificación del trabajo	140
4.7	Ejecución del trabajo	149
4.8	Informe	194
4.9	Seguimientos	207
4.10	Supervisión	210
	CONCLUSIONES	213
	RECOMENDACIONES	215
	BIBLIOGRAFÍA	217

INTRODUCCIÓN

Conforme la globalización y el avance tecnológico de nuestros días, se hace necesaria la innovación y creación de nuevos productos financieros que ayuden en el intercambio de bienes y servicios a nivel local e internacional, que satisfagan a los consumidores y provean de una fuente de ingresos a las empresas prestadoras del servicio. Derivado de esa evolución han surgido las empresas emisoras de tarjetas de crédito y con ella las tarjetas de crédito, y otra gama de productos financieros tal es el caso del extrafinanciamiento. Este consiste en la compra de bienes y servicios, retiros de efectivo y traslados de cartera pagaderos a plazos.

De forma conjunta con la globalización surgen los riesgos y la necesidad de obtener un método para administrarlos de una forma adecuada, han ocurrido escándalos financieros por una mala administración de estos, ejemplo de ello es la actual crisis financiera mundial, por lo que se hace necesario realizar acciones para gestionarlos. Los grandes países como Estados Unidos han tomado iniciativas mediante la creación de leyes como la Sarbanes Oxley y el surgimiento del COSO ERM que constituye una metodología para poder gestionar el riesgo a un nivel aceptable y razonable y ayudar a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos, así pues también surge la necesidad de la evaluación de los riesgos por medio de una auditoría interna que brinde los servicios de aseguramiento y consulta en los procesos administrados por las empresas.

De ahí, la importancia de dar a conocer la investigación de cómo realizar una auditoría interna basada en riesgos de la cartera de extrafinanciamiento en una empresa emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero.

Por las razones anteriores, el problema planteado en esta investigación consiste en determinar ¿Desde el punto de vista de Auditoría Interna, cuáles son los riesgos que se deben gestionar para alcanzar los objetivos estratégicos de la cartera de extrafinanciamiento, y los pasos a seguir para la realización de una auditoría basada en riesgos dirigida a evaluar esta cartera, en una empresa emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero ubicada en la ciudad de Guatemala, en el período de enero a diciembre de 2008?

En relación a la hipótesis planteada, se confirmó, ya que con el desarrollo de la investigación se identificaron los riesgos tales como: riesgo crediticio, riesgo operativo, riesgo de tasas de interés, riesgo de autorizaciones, riesgo traslados al extrafinanciamiento y riesgo de publicidad y promoción, los cuales podrían afectar a la empresa emisora de tarjetas de crédito en el alcance de sus objetivos estratégicos si no se gestionan de una manera adecuada. De igual forma se concluyó que para desarrollar la auditoría deberán aplicarse, pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas, y evaluarse el control interno a partir de los componentes del COSO ERM, considerándose los siguientes pasos: pre-auditoría, evaluación de control interno, planificación, ejecución del trabajo, informe, supervisión y seguimiento.

Los objetivos que se lograron con la investigación son: informar la gestión de riesgos corporativos basada en COSO ERM, sus categorías y conceptos básicos, establecer la importancia de la realización de una auditoría basada en riesgos, proporcionar una guía en materia de evaluación de riesgos, explicar los principales procedimientos en la administración de la cartera de extrafinanciamiento, exponer las ventajas de aplicar el enfoque COSO ERM en la evaluación del control interno establecido por la administración, constituir una metodología para la realización de una auditoría basada en riesgos e indicar los riesgos relacionados que debe gestionar adecuadamente la administración de la cartera de extrafinanciamiento.

Para desarrollar la investigación se utilizó el método científico en sus tres fases, indagativa, demostrativa y expositiva, el método deductivo, el método analítico, y las técnicas de observación, entrevista, análisis de información, recopilación de información, comparación, comprobación y revisión.

El trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos, el primero da a conocer que son la empresas emisoras de tarjetas de crédito, definición, antecedentes, terminología, características, productos y servicios, legislación y normativa contable, así mismo aborda lo relacionado a los grupos financieros, su definición, antecedentes y desarrollo, actividades, organización y estructura, entidades que norman el sistema financiero guatemalteco y la legislación aplicable, también trata de los conceptos básicos de lo que es el extrafinanciamiento, su definición, tipos, características, ventajas y desventajas, procesos y estructura organizativa.

El segundo capítulo presenta la auditoría interna, su definición, objetivo, importancia, metodología y el marco para la práctica de auditoría interna.

El tercer capítulo esta orientado al control interno basado en riesgo con enfoque en COSO ERM, su definición, generalidades, origen e importancia, terminología, objetivos, componentes, responsabilidad y su evaluación.

El capítulo cuarto y último, esta orientado al desarrollo del caso práctico de una auditoría interna basada en riesgos a la cartera de extrafinanciamiento de una empresa emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero, el cual se ejecutó con base a la metodología propuesta, al evaluar el control interno con base al COSO ERM en los riesgos inherentes al proceso y realizar pruebas sustantivas y de cumplimiento para su ejecución.

Es importante mencionar que en el caso práctico se aplicaron normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, que son emitidas por el instituto global de auditores internos IIA por sus siglas en ingles, estas no son de observancia obligatoria en Guatemala pero si constituyen las mejores prácticas a nivel internacional para el ejercicio de la auditoría interna.

Por último, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada. Por lo tanto, se espera que el documento sirva de apoyo para futuras investigaciones y como un modelo en la realización de auditorías internas basadas en riesgos.

CAPÍTULO I

EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, GRUPOS FINANCIEROS Y EXTRAFINANCIAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1 Empresas emisoras de tarjetas de crédito

1.1.1 Definición

Son aquellas empresas especializadas en la emisión, operación y administración de tarjetas de crédito. Generalmente realizan contratos entre emisora-marcas internacionales para poder emitir sus tarjetas y posteriormente administrar la cartera generada en el país donde se instituyeron, adicionalmente se realiza un contrato emisora-tarjetahabiente, donde la emisora otorga un límite de crédito conforme a la capacidad de pago del tarjetahabiente para que pueda realizar sus consumos y posteriormente este se obliga a su pago, también existe un contrato emisora - comercio afiliado donde el comercio puede cobrar sus ventas a la emisora a cambio de una comisión.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito, son aquellas que su actividad principal es la emisión de dichas tarjetas de crédito, y están autorizadas para la operación y emisión de tarjetas mediante un contrato con los distintos tipos de marcas de las mismas, tales como American Express, Diners Club, Discovery, Mastercard, Visa, entre otras. Estas operaciones consisten en el otorgamiento de un crédito revolvente, conforme a la capacidad de pago del tarjetahabiente denominado límite de crédito, que le permite utilizarlo como medio de pago en los distintos establecimientos afiliados a la empresa de esta modalidad de crédito.

Las transacciones se realizan por medio de un POS (dispositivo que registra la transacción electrónica) a nivel local e internacional por medio de otras emisoras de tarjetas de crédito, que funcionan como corresponsales, y el tarjetahabiente no realiza desembolsos de dinero en efectivo al realizar sus compras ya que posteriormente se difiere el pago a un mes o más, según el contrato estipulado. También se otorga un crédito revolvente para el otorgamiento de cuotas de extrafinanciamiento en el que, el plazo de pago puede variar de 2 a 36 meses e inclusive más meses conforme los establecen las políticas de estas empresas.

1.1.2 Antecedentes y desarrollo

Con la internacionalización de la producción, servicios y todo tipo de relaciones a nivel comercial entre las naciones del mundo, los negocios se han vuelto más complejos y por lo mismo necesitan de otros medios de pago para prosperar y desarrollarse. El comercio se inició con el simple trueque de los excedentes de producción, conforme este se agilizó fue necesaria la invención del dinero, y, actualmente todavía es utilizado, pero de igual forma se han desarrollado otras formas para el intercambio de bienes y servicios, por ejemplo los cheques.

El sistema financiero internacional creó otras formas de intercambio y entre estas contamos con la tarjeta de crédito, que es útil para hacer más fáciles las transacciones comerciales, legales e institucionales, con lo cual se impulsa la modernización del sistema como tal e incentiva la economía, y parte de esto se ha logrado a través de empresas emisoras de tarjetas de crédito.

“En 1914 la Western unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, en especial a sus clientes preferenciales. Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron nuevas empresas. Una que fue aceptada por varios conceptos fue la Diners Club, en 1950. Los bancos locales de Estados Unidos pretendían que éstas sustituyeran al cheque. A partir de los años de 1960 ofrecieron diversas modalidades de pago, surgieron las grandes firmas Mastercard Internacional y Visa Internacional. En un tiempo fueron un instrumento clasista, pero, en la actualidad, se ha masificado”. (12:6)

1.1.3 Terminología

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito utilizan terminología especial en el desarrollo de sus operaciones y entre los principales términos se encuentran los siguientes:

Tarjeta de crédito

- a) Es un plástico con banda magnética utilizado por el tarjetahabiente para realizar compras de bienes y servicios en los comercios afiliados y la obtención de dinero en efectivo.

- b) "Es un documento expedido a favor de una persona determinada, que le da derecho a adquirir bienes o servicios al crédito en los establecimientos indicados por el fiador". (15:157)

Tarjetahabiente

Persona individual o jurídica que adquiere y utiliza una tarjeta de crédito, para la compra venta de bienes y servicios en los distintos comercios afiliados y la obtención de dinero en efectivo.

Comercio afiliado

Entidades afiliadas a las empresas emisoras de tarjeta de crédito, con la finalidad de obtener el pago de la venta del bien o servicio prestado a cambio de una comisión.

Limite de crédito

Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo.

Límite de crédito por extrafinanciamiento

Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo a plazos.

Crédito revolvente

Es un limite de crédito de renovación constante, derivado que, conforme es utilizado se puede abonar al mismo para restablecer de nuevo al monto original, sin necesidad de autorización para su renovación.

POS

"Una terminal similar a una caja registradora diseñada para la captura de datos mediante teclado y/o lector rastreador." (21:9)

“Acrónimo inglés (Point Of Sale). Son sistemas informáticos que ayudan en las tareas de gestión de un negocio de ventas al público mediante una interfaz accesible para los vendedores, los POS permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta como cambios en el stock, también generan diversos reportes que ayudan en la gestión del negocio. Los POS se componen de una parte hardware (dispositivos físicos) y otra software (sistema operativo y programa de gestión.”(22:10)

Pago Mínimo

Cantidad requerida de forma mensual por la emisora de tarjetas de crédito para financiar un saldo a favor, este incluye intereses y una parte de capital.

Fecha de corte

Fecha en que la tarjeta contabiliza todas las transacciones realizadas durante un mes para el cobro al cliente, pueden existir varios ciclos en los cuales corta la tarjeta por ejemplo cada cinco o diez días, lo que da lugar a que existan varios ciclos durante un mes.

Fecha de pago

Fecha en que se requiere el pago en efectivo de los consumos realizados durante una fecha de corte, generalmente se debe realizar 20 días después de la fecha de corte.

1.1.4 Características

Entre las principales características en las operaciones que realizan este tipo de empresas tenemos las siguientes:

- a) El tarjetahabiente tiene un límite de crédito con el que puede realizar sus compras.
- b) Para realizar las compras utiliza un plástico con banda magnética, nombre del cliente, firma autógrafa, territorio de validez, vigencia, entre otros.
- c) Las compras son realizadas de forma electrónica por medio de un POS.
- d) El tarjetahabiente puede cancelar solo una parte de sus compras totales durante el mes por medio del pago mínimo.
- e) Facilitan el intercambio de servicios entre consumidores y vendedores.

1.1.5 Productos y servicios

Entre los ingresos que obtienen las empresas emisoras de tarjetas de crédito tenemos los que se originan por la venta de tarjetas, intereses por financiamiento, cargos moratorios, cargos por retiros de efectivo, comisiones cobradas a establecimientos afiliados, extrafinanciamiento de bienes y servicios, extrafinanciamiento de dinero en efectivo, extrafinanciamiento por traslados de cartera, cargos por servicios, entre otros.

1.1.6 Legislación aplicable

Las emisoras de tarjetas de crédito se encuentran afectas a todas las leyes que le son aplicables a las sociedades mercantiles en Guatemala, constitucionales, administrativas, financieras, mercantiles, civiles, penales, laborales y a leyes tributarias.

“Su organización según el código de comercio en el artículo dieciséis la sociedad mercantil está constituida de acuerdo a sus disposiciones e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados.”
(1:11)

Puede organizarse en sociedades anónimas, comandita por acciones, responsabilidad limitada y sociedad colectiva. Para poder operar debe llenar ciertos requisitos legales entre los cuales se listan los siguientes:

- a) Si se trata de una sociedad, para poder iniciar sus operaciones formalmente necesita constituirse por medio de una escritura pública.
- b) La escritura social debe presentarse dentro del mes siguiente a la fecha de su otorgamiento para su debida inscripción.
- c) Deberá hacer publicaciones de un extracto de la escritura social en el diario oficial y en otro de mayor circulación por lo menos tres veces durante un mes.
- d) Deberá solicitar su inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- e) Solicitará su Patente de Comercio en el Registro Mercantil.
- f) Autorización de libros de contabilidad en el Registro Mercantil.
- g) Aviso de nombre y número de registro del contador que se hará cargo de la contabilidad de la compañía.
- h) Cuando el número de trabajadores sea de tres o más, debe inscribirse en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

- i) Todo patrono que ocupe de forma permanente a diez o más trabajadores, debe llevar un libro de salarios autorizado y sellado por el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- j) Las compañías y establecimientos mercantiles deben solicitar su inscripción al Registro Mercantil dentro del mes de haberse constituido como tales o de haberse abierto la compañía o el establecimiento. Las sociedades deben hacerlo dentro del mes siguiente al otorgamiento de la escritura de constitución.
- k) La patente de comercio se expedirá a toda sociedad, compañía o comerciante, la cual deberá colocarse en lugar visible de toda compañía o establecimiento.
- l) Las compañías deben llevar como mínimo los siguientes libros: inventarios, diario, mayor, balances.
- m) Los libros y registros deben operarse en idioma español y las cuentas en moneda nacional.
- n) Toda sociedad mercantil está obligada a llevar su contabilidad por medio de contadores registrados ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Adicionalmente en Guatemala existen regulaciones específicas para una compañía emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero establecida por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

1.1.7 Normativa contable

El decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 59 manifiesta: el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberán efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad.

La base de la forma en que se contabilizan las transacciones o hechos económicos de las empresas emisoras de tarjetas de crédito, se encuentra establecida en el Manual de Instrucciones Contables (MIC) que entró en vigencia en el 2008 según la resolución Junta Monetaria (JM) 150-2006, en el que se reconoce a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como las normas internacionales establecidas en el párrafo anterior, además de sus modificaciones en la resolución JM 9-2009.

1.2 Grupos financieros

1.2.1 Definición

Son asociaciones institucionales que operan de forma integrada en el sistema financiero de un país, prestan servicios financieros de toda índole, asumen utilidades y pérdidas de forma conjunta y se rigen por las mismas políticas corporativas. Una empresa principal ejerce el control de la propiedad, administración y uso de imagen corporativa en los negocios conjuntos.

“Grupo Financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común”.
(3:27)

1.2.2 Antecedentes y desarrollo

Los primeros bancos que surgieron en el mundo se originaron en Grecia en el siglo IV, realizaban operaciones de cambio y crédito, su nombre se origina a que las transacciones las realizaban en un banco de madera.

La reforma monetaria y financiera guatemalteca se remonta a los años de 1924 a 1926 cuando se creó el primer banco central de Guatemala, como consecuencia de ello se centralizó la emisión exclusiva de la moneda nacional. En 1946 se realizó la segunda etapa de modernización financiera bajo el gobierno revolucionario de Juan José Arévalo donde se creó el Banco de Guatemala cuyo objeto consistió en crear las condiciones necesarias para el crecimiento de la economía nacional.

Como consecuencia de los avances de la era digital y de la obsolescencia promulgada en 1946 se hizo necesario crear nueva legislación, a partir de 1989 se comenzaron a gestar cambios como la liberación de las tasas de interés y la eliminación de los tipos de cambio regulados, además se liberaron y diversificaron los servicios y productos bancarios, adicionalmente, se creó nueva normativa y entre la más importante podemos mencionar: el decreto 34-96 Ley de Mercado de Valores y Mercancías, decreto 5-99 y el decreto 26-99 que reformó la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras.

En el 2000 la Junta monetaria aprobó la última y más importante reforma denominada "Matriz del Programa de Fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional" mediante la resolución 235-2000 contenía "tres grandes áreas de acción:

- a) Bases para la Reforma Integral: Programa de Corto Plazo (Programa PESF).
- b) Reforma Integral a las Leyes Financieras.
- c) Modificaciones Reglamentarias."(19:6)

Las leyes centrales que se establecieron en la normativa fueron: la Ley orgánica del Banco de Guatemala, Ley Monetaria, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley de Supervisión Financiera y Ley de Libre Negociación de Divisas; y en adición se promulgaron las siguientes leyes complementarias: Ley de Seguros, Ley de Mercado de Valores, Ley de Lavado de Activos, Ley de Garantías Mobiliarias, Ley de Fondo de pensiones y Ley de Intermediación no Bancaria.

1.2.3 Actividades

Las actividades principales de los grupos financieros es la prestación todo tipo de servicios de naturaleza financiera, todo depende de la clase de empresas que lo integren. Entre los principales servicios que pueden prestar las empresas que forman parte de un grupo financiero están las siguientes:

- a) Intermediación financiera bancaria
- b) Actividades de aseguramiento y afianzamiento
- “ c) Emitir y administrar tarjetas de crédito
- d) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- e) Realizar operaciones de factoraje
- f) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos”. (3:36)

1.2.4 Organización y estructura

1.2.4.1 Organización

“Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.

1.2.4.2 Estructura

Cuando exista una empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria. Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresas mencionadas anteriormente.” (3:27)

1.2.4.3 Empresa controladora

La ley de bancos y grupos financieros Decreto 19-2002 establece que el objetivo de este tipo de sociedades es la dirección control y representación de los grupos financieros, adicionalmente indica que estas velarán por el cumplimiento de la normativa legal establecida por este decreto. Cuando no se constituya una empresa controladora deberá existir un banco que asumirá como responsable del resto de empresas del grupo y tendrá las funciones de una empresa controladora.

1.2.4.4 Bancos

“Son entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objetivo de los bancos consiste en obtener un

beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que reciben, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan.”(13:2)

Los bancos realizan intermediación financiera en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo de este del público en general, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, luego lo destinan al financiamiento de cualquier naturaleza o forma jurídica que adopten las captaciones y financiamientos.

1.2.4.5 Casas de bolsa

Son empresas especializadas en la compra - venta de títulos valores como acciones, bonos, reportos o cualquier tipo de instrumento financiero, por medio de una bolsa de valores. Estas empresas actúan de intermediario entre la bolsa y los inversionistas.

1.2.4.6 Emisoras de tarjetas de crédito

Son aquellas que su actividad principal es la emisión de tarjetas de crédito, están autorizadas para la operación y emisión de tarjetas de crédito mediante un contrato con los distintos tipos de marcas de las mismas, tales como American Express, Diners Club, Discovery, Mastercard, Visa, entre otras. El tipo de crédito que otorgan se considera de consumo.

1.2.4.7 Sociedades financieras

“Las sociedades financieras son instituciones bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados en operaciones de banco de inversión, promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazos; los invierten en estas empresas, ya sea en forma directa adquiriendo acciones o participaciones; en forma indirecta, otorgándoles créditos para su organización, ampliación y desarrollo, modificación, transformación o fusión siempre que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción”. (16:1)

1.2.4.8 Aseguradoras

Sociedades cuya actividad principal es la de asegurar de cualquier siniestro a las personas jurídicas o individuales por medio de una prima, los principales seguros que otorgan son de

vida y daños. Estas instituciones posteriormente invierten el capital obtenido de las primas en actividades productivas.

1.2.4.9 Afianzadoras

Su actividad es similar a las empresas aseguradoras, cobran una prima por cubrir cualquier obligación que la persona afianzada no cumpla en términos contractuales.

1.2.4.10 Reaseguradoras y reafianzadoras

Son contratadas por empresas aseguradoras y afianzadoras para cubrir los riesgos adquiridos en la actividad aseguradora y afianzadora.

1.2.4.11 Almacenes generales de depósito

“Son empresas privadas, que tienen el carácter de instituciones auxiliares de crédito, constituidas en forma de sociedad anónima guatemalteca, cuyo objeto es el depósito, la conservación y custodia, el manejo y la distribución, la compra y venta por cuenta ajena de mercancías o productos de origen nacional o extranjero y la emisión de los títulos-valores o títulos de crédito.”(2:1)

1.2.4.12 Entidades off shore

Las entidades off shore o extraterritoriales, son empresas situadas generalmente en paraísos fiscales, realizan intermediación financiera. En Guatemala pueden constituirse previo autorización de la Junta Monetaria, se rigen por las leyes del país en que se encuentran constituidas y por leyes guatemaltecas.

1.2.4.13 Arrendadoras financieras

Se dedican a la compra de bienes muebles que seleccionan los usuarios, posteriormente trasladan los riesgos y ventajas de la propiedad del activo. Estos bienes generalmente se transfieren de propiedad, mediante una clausula contractual después del pago realizado por arrendamiento financiero. Estas empresas no tienen como finalidad vender el activo sino la obtención de una utilidad por arrendar el bien.

1.2.4.14 Empresas de factoraje

Se dedican a realizar cobros por cuenta ajena por medio de un contrato que permite administrar la cartera, sin embargo, esta continúa siendo propiedad de la empresa con quien el cliente contrajo la obligación. Consiste principalmente en que el factor adelanta el efectivo por la cuenta por cobrar a cambio de una comisión o interés, se puede dar en préstamos, tarjetas de crédito, entre otras.

1.2.5 Entidades que norman el sistema financiero guatemalteco

El sistema financiero guatemalteco esta regido por la Constitución política de Guatemala y en su artículo 132 declara “Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala.” (4:26)

1.2.5.1 Junta Monetaria

“La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario Nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

1.2.5.2 Superintendencia de Bancos

Es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”(4:27)

1.2.5.3 Banco de Guatemala

“Entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”(4:26)

Este contribuye al mantenimiento, desarrollo y creación de condiciones favorables para la economía nacional, al propiciar condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en los precios.

1.2.6 Legislación aplicable

Los grupos financieros en Guatemala se encuentran afectados principalmente a leyes constitucionales, mercantiles, tributarias, administrativas, civiles, penales laborales. Entre las más importantes leyes financieras que rigen a estos se encuentran las siguientes:

- Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002)
- Ley orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002)
- Ley Monetaria (Decreto 17-2002)
- Ley de supervisión financiera (Decreto 18-2002)
- Ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto 94-2000)
- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001)
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005)
- Ley de Sociedades Financieras Privadas (Decreto Ley 208)
- Resoluciones emitidas por la Junta Monetaria

Adicionalmente se encuentra sujeta a la vigilancia e inspección por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

1.3 Extrafinanciamiento de tarjetas de crédito

1.3.1 Definición

El extrafinanciamiento constituye una línea de crédito adicional al límite de crédito normal, el tarjetahabiente puede utilizarla para realizar compras, retiros de efectivo y traslados de cartera, y posteriormente hacer sus pagos por medio de amortizaciones mensuales. En las compras de bienes y servicios el comercio afiliado asume la comisión a diferencia de los retiros de efectivo y traslados de cartera por los cuales el cliente tiene que pagar interés.

Cartera de crédito de una empresa emisora de tarjeta de crédito pagadera a plazos, por la que se obtienen ingresos principalmente por el cobro de comisiones a comercios afiliados e intereses a los clientes.

Es el otorgamiento de crédito a plazos otorgado por las empresas emisoras de tarjetas de crédito, por dinero en efectivo y en la compra de bienes y servicios.

Crédito revolvente para realizar compras y retiros de efectivo el cual puede ser cancelado en un plazo de dos o más meses.

1.3.2 Tipos de extrafinanciamiento

El extrafinanciamiento puede adoptar varias formas según las políticas de créditos de las empresas emisoras de crédito y estas siempre dependerán del límite de crédito disponible por este concepto y el record crediticio del cliente, entre los principales tipos se encuentran:

1.3.2.1 Por compra de bienes y servicios

Es el extrafinanciamiento en el que el tarjetahabiente puede realizar cualquier tipo de compra de bienes o servicios en los distintos comercios afiliados tales como: electrodomésticos, comestibles, servicios profesionales, productos de belleza, servicios médicos, servicios dentales, etc., y es pagado en un plazo de dos o más meses. En esta modalidad el comercio afiliado absorbe directamente la comisión, la emisora paga la totalidad del consumo menos su comisión al comercio y posteriormente carga cuotas mensuales en el estado de cuenta del cliente conforme los meses que este haya elegido cancelar su consumo.

1.3.2.2 Por retiros de efectivo

Consiste en que la empresa emisora de tarjetas de crédito presta al cliente dinero y este lo puede utilizar de la manera que más le convenga, se diferencia del anterior en que sólo se carga intereses al cliente derivado a que no interviene un comercio afiliado.

1.3.2.3 Por traslados de consumos o cartera

Es una modalidad especial, que se origina por los traslados de consumos de una cartera normal (cartera a 30 días en la que el cliente realiza consumos mensualmente y debe cancelarlos el siguiente mes o bien saldos financiados en que sólo realiza pagos parciales) a una cartera pagadera a plazos. En este modo de crédito el cliente puede solicitar su traslado o bien puede ser llamado por la emisora para ofrecerle el servicio el cual dependerá del límite de crédito de extrafinanciamiento disponible para realizarlo. Al igual

que la modalidad de retiros de efectivo el cliente paga intereses mensuales por el servicio y no participa un comercio afiliado.

1.3.3 Características

Las características que se originan en esta modalidad de crédito podemos mencionar:

- a) Cartera pagadera a plazos: los tarjetahabientes realizan sus compras, retiros de efectivo y traslados de consumos, y los pagan en los plazos que eligen conforme a la política de créditos de la emisora de tarjeta de crédito la cual no puede ser menor a dos pagos.
- b) Límite de crédito adicional: se otorga un límite de crédito adicional al cliente para que lo utilice de la forma que más le convenga.
- c) Integra parte de los ingresos: se obtienen ingresos para la empresa distintos a los obtenidos por consumos en los comercios afiliados y a los cobrados a los clientes por el financiamiento de su saldo, ya que constituye una modalidad de crédito distinta, que ayuda al cumplimiento de objetivos estratégicos.
- d) Unidad de riesgo: La cartera contribuye al cumplimiento de los objetivos de la entidad, sin embargo, al mismo tiempo se convierte en una unidad de riesgo adicional que debe ser gestionada por la administración.

1.3.4 Ventajas y desventajas

Entre las principales ventajas y desventajas de las personas que utilizan el extrafinanciamiento tenemos las siguientes:

1.3.4.1 Ventajas

Ventajas obtenidas por los usuarios de extrafinanciamiento:

- a) "Del comercio afiliado:
 - Disminución de cuentas por cobrar,
 - Eliminación de riesgo crediticio,
 - Incremento en sus ventas,

- Captación de nuevos clientes con necesidades de financiamiento,
- Recepción inmediata del pago, como una venta de contado y
- Tasa de comisión atractiva.

b) Del tarjetahabiente:

- Mayor acceso a crédito,
- Financiamiento a una tasa de interés menor que en compras de contado con su tarjeta,
- Nuevos mercados de consumo y
- Oportunidad de adquirir bienes sin tener que someterse a un proceso de evaluación crediticio en el establecimiento.”(20:22)

c) De la emisora de tarjetas de crédito:

- Crecimiento de la cartera de crédito,
- Obtención de ingresos por comisiones a los comercios e intereses de los tarjetahabientes y
- Cumplimiento de objetivos estratégicos.

1.3.4.2 Desventajas

Desventajas del extrafinanciamiento:

a) Del comercio afiliado:

- Aumento del costo de ventas por el pago de comisión y
- Diminución del margen de utilidad.

b) Del tarjetahabiente:

- Mayor endeudamiento,
- Disminución de liquidez y
- Pago de intereses por retiros de efectivo y traslados de cartera.

c) De la emisora de tarjetas de crédito:

- Aumento del riesgo de crédito,
- Morosidad de cartera,
- Registro de reserva por incobrabilidad de la cartera y
- Disminución de la liquidez.

1.3.5 Procesos y estructura organizativa

En la cartera de extrafinanciamiento intervienen distintas áreas por medio de la realización de procesos que conllevan a que esta se realice con éxito en sus distintas modalidades, además promueve satisfacción en sus clientes.

Entre algunas de las estrategias que se llevan a cabo se encuentran:

- a) Promociones mensuales por retiros de efectivo.
- b) Información general dirigida hacia comercios afiliados que incluyen las tasas de interés por utilizar el servicio y forma de operar las transacciones en el POS.
- c) Se incluye información adicional a los tarjetahabientes en sus estados de cuenta acerca de los comercios afiliados en que pueden utilizar su extrafinanciamiento y la forma de pago.

A continuación se describen los principales procesos y departamentos que intervienen en la generación de esta cartera a nivel general:

No.	Proceso	Área o depto.	Actividad
1	Otorgamiento de crédito	Crédito y Cobro	<p>a) Asignación de límite de crédito para extrafinanciamiento conforme a políticas.</p> <p>(Retiros de efectivo)</p> <p>b) Se seleccionan aquellos tarjetahabientes con límite de crédito disponible y con un buen record crediticio.</p> <p>c) Se realiza una base de datos con clientes seleccionados y se envía a ventas para revisión.</p> <p>d) Administración de la cartera.</p> <p>e) Verificación del cumplimiento de políticas.</p>
2	Envío de información al cliente	Diseño grafico	<p>a) Realiza diseño de auto-sobre (contiene la información general del cliente, el límite de crédito que puede utilizar y forma de uso) con el número de promoción y los cupones para realizar el retiro de efectivo.</p> <p>b) Diseña trifoliales con información de cómo pueden utilizar el extrafinanciamiento los comercios afiliados y clientes.</p>
	Envío de información al cliente	Ventas y mercadeo	<p>a) Revisa que la base de datos de clientes seleccionada por crédito y cobro cumpla con las políticas de retiros de efectivo.</p> <p>b) Envía a impresión los auto-sobres con la base de datos, así mismo de los trifoliales.</p> <p>c) Envía los auto-sobres a los tarjetahabientes así como los trifoliales a comercios afiliados y clientes en general.</p>
3	Cartera normal a la extrafinanciada	Televentas	Contacta a los clientes, ofrece y realiza traslados de cartera normal a cartera de extrafinanciamiento
4	Desembolsos por retiros de efectivo	Agencias bancarias	<p>a) Paga el cupón contenido en el auto-sobre al tarjetahabiente.</p> <p>b) Si existieran operaciones manuales las envía a grabación al departamento de afiliaciones.</p> <p>*Nota: tomar en cuenta que la empresa emisora forma parte de un grupo financiero. Un banco ejerce como empresa controladora del grupo y ayuda a la colocación de productos como es el extrafinanciamiento.</p>

No.	Proceso	Área o depto.	Actividad
5	Consumos en comercios	Comercios afiliados	a) El comercio afiliado presta el servicio u otorga los bienes al tarjetahabiente. b) Cobra a la emisora las ventas por extrafinanciamiento.
6	Grabaciones manuales, liquidaciones y autorizaciones	Afiliaciones	a) Graba transacciones que el POS no aceptó de forma automática por desembolsos de efectivo y traslados de cartera. b) Paga a los comercios afiliados por los consumos y cobra la comisión. c) Liquidada al banco las transacciones realizadas en agencias. d) Realiza autorizaciones manuales de extrafinanciamiento.
7	Cuadros y contabilización	Operaciones y finanzas	a) Verifica los cuadros por desembolsos de efectivo por pagos a comercios afiliados, incluidas las grabaciones manuales. b) Contabiliza todas las transacciones.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1 Definición

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (10:17)

“La Auditoría Interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del ambiente y estructura de control interno de las organizaciones empresariales o públicas, de ahí que su significado dentro del contexto de la organización, también es de mucha importancia para la gerencia como ayuda lógica en el descargo de sus responsabilidades”. (9:25)

Se puede decir que el objetivo de la auditoría interna va enfocado a ayudar a la administración en su gestión, por medio de recomendaciones que perfeccionan de forma constante a la organización y garantizan el cumplimiento de sus objetivos y metas de manera razonable, derivado del análisis de sus operaciones y procesos.

2.2 Objetivo

El objetivo de la auditoría interna es ayudar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos: estratégicos y relacionados (de información, operativos y de cumplimiento), agrega valor a la organización por medio del mejoramiento de sus operaciones, aplica un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno y realiza las recomendaciones y comentarios a los mismos.

2.3 Importancia

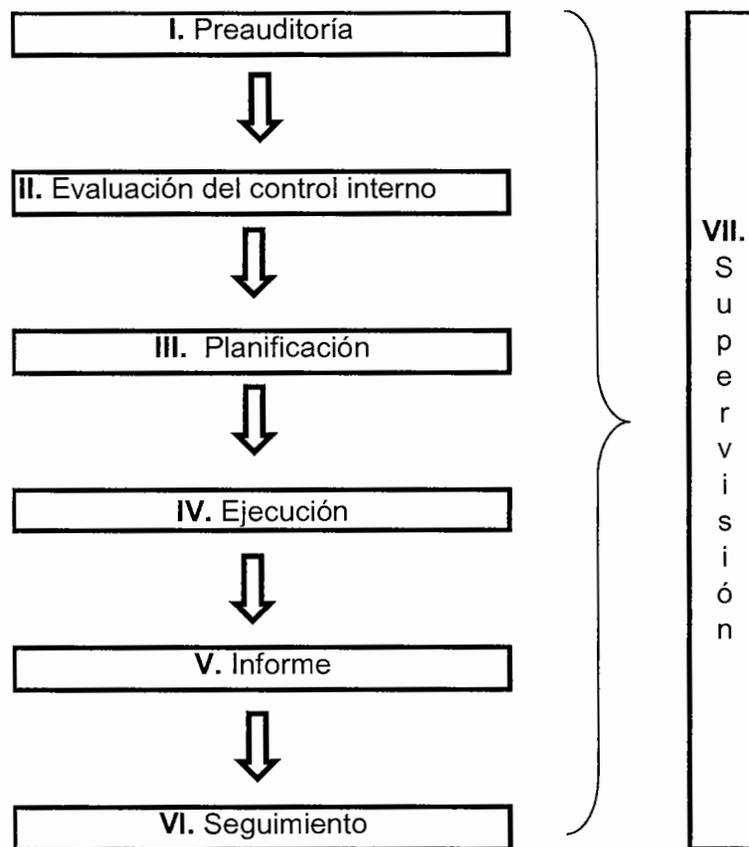
La importancia de la auditoría consiste en ayudar a la organización al mantenimiento de un control interno adecuado por medio de su evaluación, que permita garantizar de forma razonable el logro de objetivos relacionados en las categorías de confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia operativa, salvaguarda de los activos y el

cumplimiento de políticas, planes, procedimientos leyes y reglamentos, asimismo de los objetivos estratégicos de la institución.

La auditoría interna es, en sí, un control de controles en una organización, posee independencia y objetividad para lograr su fin.

2.4 Metodología

La metodología en la realización de una auditoría interna puede variar conforme el criterio del gerente de auditoría interna, sin embargo, conforme al cumplimiento de las normas internacionales de auditoría interna esta debe evaluar diariamente los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno y se puede tomar de modelo las siguientes etapas en la realización de una auditoría de gestión de riesgos:



2.4.1 Preauditoría

Es una etapa inicial de conocimiento del área o proceso a nivel general a evaluar en la institución, se debe buscar, seleccionar, comprender y analizar todo tipo de información de

la forma en que se desarrollan sus actividades. En esta fase se establecen los objetivos preliminares, la naturaleza, oportunidad y alcance preliminar, pero estos pueden cambiar y dependen de la conclusión obtenida en la evaluación del control interno.

2.4.2 Evaluación del control Interno

Esta etapa constituye la base de la auditoría de gestión de riesgos, se extrae una conclusión del resultado del análisis de los componentes de control interno COSO ERM y la gestión de riesgos realizada por la administración. Se debe considerar que la gestión de riesgos debe estar alineada con la misión/visión institucional, objetivos estratégicos, objetivos de negocio, los riesgos y controles para mitigarlos. Esta etapa se divide en:

- a) Evaluación de los componentes de control interno y gestión de riesgos y
- b) Evaluación de objetivos, riesgos y control.

2.4.2.1 Evaluación de los componentes de control interno y gestión de riesgos

“En esta etapa debe analizar los ocho elementos del control interno y gestión de riesgos corporativa, en esta fase de la auditoría se pretende:

- Obtener el análisis de la gestión de riesgos y de los componentes del control interno.
- Analizar la operación, función o actividad a evaluar.
- Extraer una conclusión preliminar sobre la efectividad del sistema de control interno y de los riesgos existentes.
- Determinar las pruebas necesarias para concluir la documentación de las actividades de control analizadas”.(7:14)

2.4.2.2 Evaluación de objetivos, riesgos y control

Se debe concluir en forma adecuada acerca de las actividades de control implementadas en los procesos y este puede evaluarse con los siguientes pasos conforme al informe COSO ERM:

- Identificación de los objetivos del negocio,

- Alineación con los objetivos estratégicos,
- Determinación de los factores de riesgo y la probabilidad e impacto para calificar el riesgo y
- Evaluación de las actividades de control.

Según el resultado de la evaluación de las actividades de control se debe realizar una revisión y ajuste de los objetivos de auditoría preliminares para determinar si se pueden ejecutar y alcanzar.

2.4.3 Planificación

Las actividades de la auditoría están basadas en el plan anual de auditoría interna, debe apoyarse en la evaluación de riesgos e incluir el alcance, objetivos, plazo y asignación de recursos. El plan es aprobado generalmente por el comité de auditoría, sobre este se basa el motivo de una revisión en las distintas áreas de una institución por el que posteriormente se realiza un programa a la medida.

El programa de auditoría se basa en la evaluación de control interno, se deben considerar los objetivos del área a auditar, los riesgos y controles establecidos en su elaboración, así mismo la asignación de los distintos tipos de recursos tales como humanos, físicos, tecnológicos, etc., en su realización. En este se determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los diferentes tipos de pruebas a realizar en la ejecución. Las pruebas deben estar basadas en los objetivos de auditoría, en los casos en que no existan controles o tengan debilidades significativas las pruebas deben realizarse conforme a los posibles errores y fraudes como consecuencia de la falta de controles apropiados.

2.4.4 Ejecución

Se ejecutarán o realizarán todos los procedimientos establecidos en el programa de auditoría, por medio de las diversas herramientas y técnicas de auditoría, con el objeto de obtener la evidencia suficiente y competente que respalde los resultados obtenidos derivado del análisis y evaluación de las pruebas ejecutadas, sobre los cuales el auditor basará sus conclusiones y recomendaciones.

En la ejecución se obtienen las conclusiones definitivas del sistema de control y de los riesgos.

“Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.”(10:48)

2.4.5 Informe

Es el producto final del auditor, en el que se expone y comunica los resultados obtenidos de la auditoría por escrito. El informe de auditoría se fundamenta en la evidencia suficiente, competente y pertinente obtenida en las fases de la auditoría, con el fin de brindar suficiente información sobre los desvíos o deficiencias más importantes como sus debidas recomendaciones.

Este va dirigido a altos niveles dentro de la organización en los que se incluye al comité de auditoría, directores y gerentes. Conforme lo establece la norma internacional de auditoría interna 2420 “Calidad de la comunicación” estas deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

El informe de auditoría interna debe ser discutido durante el transcurso de la auditoría o bien por medio de una reunión de cierre posterior a su finalización, con el objeto de emitir recomendaciones y agregar valor a las operaciones.

Entre los componentes mínimos que debe incluir el informe tenemos los siguientes:

- Los objetivos de la auditoría,
- El alcance,
- Conclusión del control interno y administración de los riesgos,
- Los hallazgos,

- Las recomendaciones,
- Los comentarios y
- El plan de acción.

2.4.6 Seguimiento

Una vez se han emitido el informe y se ha consensuado con la administración sobre el plan de acción, el auditor interno debe verificar si se cumplen con las fechas y acciones acordadas de los hallazgos obtenidos de la auditoría.

El seguimiento se define como “un proceso por el cual los auditores internos evalúan la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas tomadas por la dirección con relación a las observaciones y recomendaciones del trabajo, incluso aquellas efectuadas por los auditores externos y otros. Este proceso también incluye determinar si la alta dirección o el consejo de administración han asumido el riesgo de no tomar medidas correctivas sobre las observaciones informadas.”(10:165)

“Como una parte concluyente del trabajo realizado por el Auditor Interno, es necesario que se verifique, de alguna manera, si se está o no tomando en cuenta las sugerencias o recomendaciones emitidas. Este aspecto, según los resultados que se obtengan, hará variar la atención u orientación de los trabajos futuros, siendo además factible, un ajuste al plan anual.”(9:483)

El seguimiento debe ser programado entre el trabajo del auditor, debe tomarse muy en cuenta la exposición al riesgo en aquellos asuntos considerados delicados conforme al impacto que pudieran tener en la institución sino se toman las acciones correctivas.

2.4.7 Supervisión

La supervisión es constante y no constituye una fase de auditoría ya que es llevada a cabo en todas las demás fases desde la preauditoría al seguimiento de las recomendaciones. Esta es asignada a un supervisor que tenga los conocimientos técnicos, pericia y preparación necesaria en el área o proceso a auditar, para asegurar que se cumplan los objetivos planteados de auditoría, la realización de un trabajo con calidad y se promueva profesionalmente el desarrollo del personal.

“El director de auditoría interna tiene la responsabilidad general de la supervisión del trabajo, ya sea que haya sido desempeñado por la actividad de auditoría interna o para ella, pero puede designar a miembros adecuadamente experimentados de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo esta tarea. Se debe documentar y conservar evidencia adecuada de la supervisión.”(10:151)

Debe de quedar evidenciado adecuadamente su realización en un papel de trabajo con las observaciones en las distintas etapas.

Adicionalmente a la metodología descrita anteriormente es importante considerar los papeles de trabajo, pruebas de auditoría y técnicas de evaluación del control interno como se especifica a continuación:

a) Papeles de trabajo. Son aquellos registros realizados por el auditor y en los que deja plasmados los procedimientos de auditoría, estos deben de contar con la evidencia suficiente y competente que respalden adecuadamente los resultados obtenidos. Estos pueden estar constituidos en hojas de papel, fotocopias, films, disquetes, discos u cualquier otro tipo de medio. Son propiedad de la organización y deben ser administrados por la auditoría interna, un tiempo razonable para guardar estos registros es de no menos de cinco años según la NIA 230 numeral 29.

Para su resguardo se pueden conservar en un archivo permanente y corriente. El archivo permanente incluye información relevante de la organización como actas del consejo de administración o asamblea de accionistas, políticas y procedimientos de operación, descripción y naturaleza de la empresa, etc., esta información se puede guardar para subsecuentes revisiones y cualquier tipo de consulta. El archivo corriente incluye información de la auditoría realizada en el período y esta puede ser la planificación, cédulas de auditoría, informe, entre otros.

b) Pruebas de auditoría y técnicas de evaluación del control interno. Las pruebas que realiza la auditoría se dividen en pruebas de control, sustantivas y de doble propósito.

- i. Pruebas control: denominadas también de cumplimiento, son aquellos procedimientos que van encaminados a verificar la efectividad de la operación y diseño de una política o procedimiento del control interno.

- ii. Pruebas de sustantivas: son las que tienen por objetivo verificar la exactitud, integridad y validez de los saldos y transacciones de los estados financieros para asegurar la confiabilidad en la información generada.
- iii. Pruebas de doble propósito: son aquellas que persiguen ser de control y a la vez sustantivas.

En la evaluación del control interno se pueden utilizar las técnicas de flujogramación de procesos, cuestionarios y narrativas de procedimientos y procesos. Estas herramientas pueden ayudar a determinar las deficiencias en el funcionamiento del control.

2.5 Marco para la práctica de auditoría interna

2.5.1 El Instituto de Auditores Internos y las NEPAI

The Institute of Internal Auditors (IIA) o Instituto de Auditores Internos es una asociación internacional dedicada al desarrollo profesional continuado del auditor interno y la profesión de auditoría interna, este engloba a los profesionales de la auditoría interna a nivel mundial

La profesión de auditoría interna actualmente y conforme a estándares internacionales se desarrolla por medio de las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna (NEPAI), que son promovidas por el IIA y constituyen el marco para la práctica profesional.

2.5.2 Código de ética

El instituto promueve un código de ética con la finalidad de promover una cultura ética en la profesión de la auditoría interna y es aplicable para todas las personas o entidades que prestan servicios de auditoría interna. Este se divide en principios y reglas de conducta. Los principios y las reglas están compuestos por integridad, objetividad, confidencialidad, y competencia.

2.5.3 Normas internacionales de auditoría interna

En el desarrollo profesional de la auditoría interna las normas establecen la base teórica por medio de principios básicos, que sirven de marco de referencia en la evaluación del desempeño, mejoras a los procesos y recomendaciones para agregar valor a la entidad. Las normas internacionales de auditoría interna se dividen:

a) Normas sobre atributos. Se conforma por las características de los individuos y organizaciones que desarrollan auditoría interna. Entre estas tenemos las siguientes:

- 1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad,
- 1100 – Independencia y objetividad,
- 1200 – Aptitud y cuidado profesional y
- 1300 – Programa de aseguramiento de calidad.

b) Normas sobre desempeño. Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y los criterios de calidad para valuar el desempeño de los servicios. A continuación se listan las mismas:

- 2000 – Administración de la actividad de auditoría interna,
- 2100 – Naturaleza del trabajo,
- 2200 – Planificación del trabajo,
- 2300 – Desempeño del trabajo,
- 2400 – Comunicación de resultados,
- 2500 – Supervisión del progreso y
- 2600 – Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección.

A continuación se describen algunas de las más importantes normas internacionales de auditoría interna:

2.5.3.1 Propósito, autoridad y responsabilidad

El propósito, autoridad y responsabilidad de la auditoría deben estar establecidos en un estatuto de auditoría interna, que es aprobado por el consejo de administración de una organización. En el mismo se definirán la naturaleza de los servicios de consultoría y aseguramiento que se prestarán a la entidad.

2.5.3.2 Independencia y objetividad

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (10:32)

Los auditores internos al realizar su trabajo deben tener la independencia necesaria para ejercer la función de auditoría interna de manera adecuada, al reportar directamente al consejo de administración, junta directiva, comité de auditoría u órgano equivalente en la organización, así mismo, ser objetivos al ejecutar su trabajo garantizan al auditor una actitud libre, imparcial y equilibrada para emitir sus conclusiones sin que pueda influir en su juicio otra persona.

2.5.3.3 Pericia y debido cuidado profesional

El auditor interno debe contar con la suficiente pericia en la realización de su trabajo, al hablar de la pericia nos referimos a las habilidades y experiencia suficiente para ejecutar el trabajo en las distintas industrias en que se desempeñe. A la mano de la pericia se encuentra el cuidado profesional que son las aptitudes para que el auditor realice su trabajo de manera prudente y razonable, y esta la obtiene en su preparación, estudio y actualización continua en las distintas disciplinas relacionadas a su trabajo o aquellas que le puedan auxiliar en su cometido.

2.5.3.4 Administración del departamento de auditoría interna

Al igual que cualquier departamento, en una empresa la auditoría debe ser gestionada para que agregue valor a la organización. La auditoría debe establecer una planificación basada en la administración y gestión de riesgos, los cuales deben ser evaluados en una planificación anual y al mismo tiempo debe ser aprobado por el consejo de administración y alta dirección.

El director de auditoría debe velar porque su departamento cuente con los recursos, físicos, humanos y tecnológicos que le permitan realizar su labor y de existir alguna limitación comunicar el impacto que tendrá en su trabajo.

El trabajo realizado por la auditoría debe estar basado en un manual que establezca las políticas y procedimientos en las actuaciones de los auditores.

2.5.3.5 Naturaleza del trabajo

“La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.”(10:44)

En los procesos de la naturaleza del trabajo la auditoría interna promueve la mejora continua y realiza lo siguiente:

- a) Gestión de riesgos: identifica y evalúa las posibles exposiciones al riesgo.
- b) Control interno: realiza evaluaciones del control para su mantenimiento eficaz y efectivo.
- c) Gobierno: evalúa el proceso de gobierno corporativo respecto al cumplimiento de los objetivos de promover ética y valores, comunicar eficazmente información de riesgos y controles, asegurar gestión de la responsabilidad en el desempeño y coordinar eficazmente la comunicación entre el consejo de administración, la dirección y los auditores internos y externos.

2.5.3.6 Alcance del trabajo (Norma de planificación del trabajo)

“El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo. El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.”(10:49)

El alcance se limita a: la confiabilidad e integridad de la información; cumplimiento con políticas, planes procedimientos leyes y reglamentos; salvaguarda de los activos; uso eficiente y económico de los recursos; y al cumplimiento de los objetivos y metas para operaciones y programas establecidos.

2.5.4 Consejos para la práctica

Son los consejos que incluyen las mejores prácticas para la aplicación de las normas de auditoría. Estos están compuestos por las normas de atributos y las de desempeño. Los consejos son de carácter ilustrativo y no obligatorio y enmarcan la actuación de la auditoría en los distintos tipos de situaciones que se puedan encontrar al desempeñar su trabajo.

2.5.5 Documentos de posicionamiento

Son documentos de reciente implementación y aplicación a partir del 2009 por el Instituto de Auditores Internos, estos asisten a las partes interesadas y a las que no forman parte de la profesión en un rango amplio acerca del significado del gobierno corporativo, riesgo o

acontecimientos de control. Estos delinear los roles relativos y responsabilidades de la auditoría interna y se dividen en:

2.5.5.1 El rol de la auditoría interna con la gestión integral de riesgos corporativos

Establece los roles que debe de seguir la auditoría interna en la administración del riesgo empresarial, los tipos de trabajo que puede desarrollar ya sea de aseguramiento o consultoría para no hacerse dueño del proceso de administración de riesgos.

2.5.5.2 Alternativas de obtención de recursos para la función de auditoría interna

Al hablar de recursos de auditoría este documento se refiere a la contratación de servicios de outsourcing de auditoría interna. En esta se establecen las prácticas a seguir cuando se contrata a una empresa que brinda este tipo de servicio, entre las consideraciones que se establecen tenemos: el tamaño de la organización, disponibilidad de recursos, leyes, estatutos o regulaciones, ventajas y desventajas, contratos, cartas de compromiso y prudencia al contratar este tipo de servicio.

2.5.6 Guías para la práctica

Al igual que los documentos de posicionamientos estas son de aplicación para el 2009 por el Instituto de Auditores Internos, son las que establecen una estructura en la auditoría informática y estas se dividen en:

- a) Guías globales en la auditoría tecnológica y
- b) Guías para la evaluación de riesgos de tecnología informática

2.5.7 Certificaciones profesionales

El Instituto de Auditores Internos provee certificaciones a nivel internacional que ayudan a los auditores internos al desarrollo profesional, demostrar su competencia y profesionalismo, al mejorar su imagen y prestigio en la institución donde labora y así mismo a nivel internacional, entre las principales certificaciones por sus siglas en ingles se encuentran algunas de las siguientes:

- a) CIA: Auditor Interno Certificado, la que permite al auditor ser un auditor interno a nivel internacional que pueda encarar los desafíos a nivel global y agregar valor a la organización donde labora.
- b) CGAP: Certificación en Auditoría Gubernamental, dirigida a las personas que laboran en el sector público de un estado, instruye al auditor en las áreas de prácticas de gobierno, todo lo relacionado con las normas, modelos de control y riesgo. Se enfoca la certificación acerca de la redención de cuentas institucional hacia la sociedad civil que aporta con sus impuestos.
- c) CFSA: Auditor de Servicios Financiero Certificado, se orienta hacia la aplicación de los conocimientos de auditoría en las áreas de banca, seguros y la seguridad de los servicios financieros, la certificación permite elegir una especialización en las áreas de banca, seguros y seguridad financiera.
- d) CCSA: Certificación en Autoevaluación de Control, dirigida a que el auditor realice una autoevaluación del control, exige principalmente conocimientos en las distintas áreas de riesgos y modelos de control, con lo cual ayuda a los clientes de auditoría interna a alcanzar sus objetivos.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO BASADO EN RIEGOS CON ENFOQUE EN COSO ERM

3.1 Definición

“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas aplicables”. (5:16)

3.2 Generalidades

3.2.1 Punto de vista

El control interno es y será motivo de preocupación para la administración en el cumplimiento de los objetivos institucionales en las distintas áreas. Para el auditor dependerá mucho la confianza que ponga en este, al momento de la aplicación de las pruebas para su auditoría. Por tal motivo es importante conocer algunos conceptos generales acerca del control interno como tal.

3.2.2 Tipos de controles

Con el objetivo de asegurar la solidez en la estructura y ambiente de control en las instituciones, el control interno debe cumplir con criterios básicos relacionados con los siguientes tipos de controles:

- a) Preventivos. Son los que se anticipan a los posibles riesgos en una institución antes de que impacten en la organización.
- b) Detectivos. Identifican los riesgos, errores e irregularidades en tiempo.
- c) Específicos. Son los orientados y diseñados conforme a las exigencias de los acontecimientos.
- d) De oportunidad. Permiten que se registren en el tiempo adecuado las transacciones autorizadas.
- e) Disuasivos. Evitan que se realicen incumplimientos, por medio de técnicas disuasivas.

- f) Gerenciales. Evalúan y miden la eficacia y eficiencia de los controles por medio de indicadores de gestión.
- g) Prácticos y funcionales. Permiten el diseño conforme a las necesidades de la institución.
- h) De legalidad. Permiten la autorización de transacciones consideradas legítimas.
- i) Generales. Son aquellos aplicables a todas las áreas y departamentos.

3.2.3 Acciones de revisión

Para revisar el control interno debe considerarse acciones específicas en las distintas transacciones y procesos, se pueden considerar las acciones de:

- a) Autorización. De las transacciones en las distintas fases.
- b) Registro. Conforme a lo autorizado y su oportunidad.
- c) Custodio. Salvaguarda del bien por persona responsable.
- d) Información. Indica la eficiencia para mejoramiento de los procesos, sustitución actualización, aseguramiento, etc.

3.3 Origen e importancia

3.3.1 Origen

Publicado en 1992 por el Comité of The Sponsoring of Treadway Commission, orientado al análisis y examen de control desde una perspectiva de dirección orientada a resultados. Los componentes de este sistema son el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión". (8:6)

El COSO ERM (Enterprise Risk Management) es una sucesión del COSO (Comité of The Sponsoring of Treadway Commission) marco integrado derivado que a nivel mundial, se tiene una conciencia orientada hacia la gestión de riesgos, y, es originada por los escándalos mercantiles, fallos donde los inversionistas, grupos de interés y demás personas han sufrido pérdidas a través de los últimos años, derivado de ello han surgido leyes como la Sarbanes Oxley de 2002 en EEUU y otras legislaciones similares en diferentes países para gestionar los riesgos. Es por ello que ha surgido este nuevo enfoque COSO orientado a los riesgos, para dar seguridad razonable acerca de la eficacia y

eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables.

3.3.2 Importancia

La importancia de este nuevo concepto radica en que logró uniformar y definir lo que es el control interno, se compiló las ideas y criterios aportados por las personas participantes en la elaboración del informe COSO marco integrado. Anteriormente las empresas, profesionales, legisladores, reguladores entre otros, tenían su propio concepto de lo que era el control interno como tal lo que originó problemas de comunicación y de resultados esperados.

3.4 Terminología

Al hablar de los riesgos y constituir un concepto de control interno basado en riesgos es necesario contar con terminología para lograr una comunicación eficaz y correcta gestión de los riesgos. A continuación se describen los términos más comunes:

3.4.1 Riesgo

- a) Es la contingencia que un evento ocurra y afecte de forma desfavorable al logro de objetivos en una organización.
- b) Posibilidad de la ocurrencia de un evento por causas internas o externas. Entre los eventos externos están los económicos, medioambientales, políticos, sociales o tecnológicos; entre los internos se encuentran infraestructura, personal, procesos y tecnología.

3.4.2 Riesgo Inherente

Es el que enfrenta una organización en ausencia de acciones por parte de la dirección.

3.4.3 Riesgo aceptado

Es la cantidad de riesgo que una institución esta dispuesta aceptar para la consecución de sus objetivos, ya que es imposible que todos los riesgos sean cubiertos.

Es el constituido por la dirección bajo la supervisión y control del consejo de administración o su equivalente, para establecer los objetivos de la institución, y se puede expresar como el equilibrio entre crecimiento, riesgo y rendimiento.

3.4.4 Riesgo residual

Es lo que queda de riesgo después que la dirección haya desarrollado respuestas a estos, puede definirse con la ecuación: riesgo total (-) controles = riesgo residual

3.4.5 Tolerancia al riesgo

Es la medición de la desviación del riesgo aceptado para la consecución de los objetivos de la institución dentro de parámetros establecidos, sirve de indicador en la verificación y aseguramiento del cumplimiento de objetivos.

3.4.6 Matriz de riesgos

Es la representación gráfica de los riesgos, resultado de la finalización del proceso de evaluación y gestión de riesgo empresarial. Es preparada por la administración de la entidad quien es la responsable de la gestión del riesgo del negocio.

3.4.7 Evento

Es la consecución de un acontecimiento que puede afectar de manera positiva o negativa en las operaciones de la empresa. Los eventos positivos pueden agregar valor a la empresa a diferencia de los negativos, se pueden dar por medio de fuentes internas y externas.

3.4.8 Factores de riesgo

“Los factores de riesgo son manifestaciones o características medibles y observables de un proceso que tienden a aumentar la *“Exposición”* a que un riesgo se materialice, y tiene las siguientes características:

- Acordes con la naturaleza del proceso
- Conllevan riesgos potencialmente reales y críticos del proceso

- Se deben evaluar como absoluto (eliminar todos los controles)

La forma más simple de identificar los factores de riesgo es pensar en las situaciones o aspectos que podrían provocar que el riesgo se materialice y el objeto del negocio no se logre". (7:6)

3.4.9 Probabilidad e impacto

- a) La probabilidad, es la posibilidad originada de la incertidumbre en la consecución del evento positivo o negativo, se puede clasificar como alta, media y baja.
- b) El impacto, refleja el efecto por la materialización de la incertidumbre.

Los dos términos van interrelacionados para poder calificar el tipo de riesgo como alto, medio o bajo.

3.4.10 Calificación del riesgo

Después de haber determinado la probabilidad y el impacto del riesgo se procede a calificar el riesgo conforme a estos, puede ser calificado como alto medio y bajo, esto depende de su materialidad en términos económicos y a su incidencia.

3.4.11 Respuesta a los riesgos

Es la manera en que se va a contrarrestar los riesgos ya sea evitarlos, compartirlos, reducirlos o aceptarlos.

3.4.12 Evaluación de riesgos

"La evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y valoran los medios de control diseñados para manejar y minimizar las posibilidades y errores o irregularidades que se producen y afectan la eficiencia, efectividad y economía en el manejo y uso de los recursos asignados para la ejecución de las operaciones".(9:189)

3.4.13 Gestión de riesgos

“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.” (17:16)

3.4.14 Gobierno corporativo

“Describe el papel de personas a quienes se confía la supervisión, control y dirección de una entidad. Los encargados del gobierno corporativo son ordinariamente responsables de asegurar que la entidad logre sus objetivos, de la información financiera y de informar a las partes interesadas. Los encargados del gobierno corporativo incluyen a la administración sólo cuando desempeña dichas funciones.”(11:36)

“La combinación de procesos y estructuras implantados por el Consejo de Administración para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.”(10:59)

3.5 Objetivos

3.5.1 Del control interno

El objetivo del control interno es ayudar a cumplir con los objetivos de la organización al evitar, mitigar o medir las dificultades que se puedan realizar en el camino.

3.5.2 De la organización

“Dentro del contexto de misión o visión establecida en una entidad, su dirección establece los objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y fija objetivos alineados que fluyen en cascada en toda la entidad. El presente Marco de Gestión de Riesgos Corporativos está orientado a alcanzar los objetivos de la entidad, que se pueden clasificar en cuatro categorías:

- *Estrategia*: objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo.

- *Operaciones*: objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.
- *Información*: objetivos de fiabilidad de la información suministrada.
- *Cumplimiento*: objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Esta clasificación de los objetivos de una entidad permite centrarse en aspectos diferenciados de la gestión de riesgos corporativos. Estas categorías distintas, aunque solapables –un objetivo individual puede incidir en más de una categoría- se dirigen a necesidades diferentes de la entidad y pueden ser de responsabilidad directa de diferentes ejecutivos. También permiten establecer diferencias entre lo que cabe esperar de cada una de ellas. Otra categoría utilizada por algunas entidades es la salvaguarda de los activos”. (17:17)

3.6 Componentes

El COSO ERM consta de ocho componentes que se relacionan entre sí, y se derivan de la filosofía de la dirección de la empresa y como se integran en el proceso de gestión. Los componentes según el orden que se desarrollan son los siguientes:

- a) Ambiente interno,
- b) Establecimiento de objetivos,
- c) Identificación de eventos,
- d) Evaluación de riesgos,
- e) Respuesta a los riesgos,
- f) Actividades de control,
- g) Información y comunicación y
- h) Supervisión.

Entre los objetivos que la organización desea lograr y los componentes anteriormente descritos existe una relación directa, que representa lo que hace falta para lograr aquellos.

“La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta solo al siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo que en casi cualquier componente puede influir en otro”. (17:18)

3.6.1 Ambiente interno

“El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de la entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.”. (17:39)

3.6.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información, y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma”. (17:47)

3.6.3 Identificación de eventos

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización”. (17:55)

El COSO ERM define categorías de eventos según el siguiente cuadro:

Categorías de Eventos	
Factores externos	Factores internos
Económicos <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de capital • Emisión de deuda, impago • Concentración • Liquidez • Mercados financieros • Desempleo • Competencia • Fusiones/Adquisiciones 	Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de activos • Capacidad de los activos • Acceso al capital • Complejidad
Medioambientales <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones y residuos • Energía • Catástrofes naturales • Desarrollo sostenible 	Personal <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad del personal • Actividad fraudulenta • Seguridad e higiene
Políticos <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de Gobierno • Legislación • Políticas Públicas • Regulación 	Procesos <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Diseño • Ejecución • Proveedores/subordinados
Sociales <ul style="list-style-type: none"> • Demografía • Comportamiento del consumidor • Responsabilidad social corporativa • Privacidad • Terrorismo 	Tecnología <ul style="list-style-type: none"> • Integridad de datos • Disponibilidad de datos • Selección de sistemas • Desarrollo • Despliegue • Mantenimiento
Tecnológicos <ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones • Comercio electrónico • Datos externos • Tecnología emergente 	

3.6.4 Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar con que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto – y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual”. (17:63)

3.6.5 Respuesta al riesgo

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad”. (17:71)

3.6.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones”. (17:77)

3.6.7 Información y comunicación

“La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las respuestas de gestión de riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas”. (17:85)

3.6.8 Supervisión

“La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración”. (17:93)

3.7 Responsabilidad

El proceso de gestión de riesgos corporativos es responsabilidad de toda la organización, inicia por la dirección y continúa hacia el consejo de administración, auditores internos y resto del personal. Es importante mencionar que existen algunos puestos creados por la dirección que se encargan de velar directamente por la administración de los riesgos de la entidad. También participan de la responsabilidad los auditores externos, los entes reguladores, legisladores, entre otros.

3.8 Evaluación

3.8.1 Definición

“La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura de control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla”.(9:155)

3.8.2 Objetivos de la evaluación del control interno

Los principales objetivos que se persiguen en la evaluación del control interno son los siguientes:

- a) Conocer los componentes del sistema de control interno con la finalidad de determinar la naturaleza oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría.
- b) Evaluar las distintas áreas de la institución con la finalidad de identificar las que representan mayor riesgo.
- c) Establecer un grado de seguridad razonable en la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo y legal.
- d) Proponer mejoras para el establecimiento de un control interno idóneo.

3.8.3 Antecedentes y desarrollo

Anteriormente se tenía la idea que la auditoría estaba limitada a realizar sólo evaluaciones contables al igual que la auditoría externa, se descuidaba la parte de los procesos y objetivos del negocio. La auditoría interna actualmente tiene una visión gerencial de gestión y consultoría, se enfoca principalmente en el conocimiento de los negocios de la industria en que se desarrolla para tener un enfoque de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo. A este nuevo enfoque se le puede denominar auditoría interna basada en riesgos.

3.8.4 Matriz de riesgos

En la constitución de una matriz de riesgos es necesario identificar los riesgos potenciales que afrontan las entidades, y esta dependerá de la industria en la que desarrollan sus actividades con lo cual será imposible establecer una matriz estándar. Pueden existir factores internos (propios de la industria) y externos como factores políticos, sociales y económicos. Para realizar la matriz de riesgos se puede seguir con los siguientes pasos para su elaboración:

- a) Identificar los riesgos.
- b) Clasificación de las operaciones o procesos conforme a los riesgos potenciales.
- c) Desglose de las operaciones por subprocesos o actividades.
- d) Determinar la probabilidad e impacto y evaluación de los riesgos.
- e) Establecer actividades de control (respuesta a los riesgos).

3.8.4.1 Identificar los riesgos

Es el proceso mediante el cual la administración analiza y determina los riesgos que afronta la entidad y que serán la base para la constitución de la gestión de riesgos de la institución.

“A continuación se describen los principales riesgos potenciales en una industria bancaria:

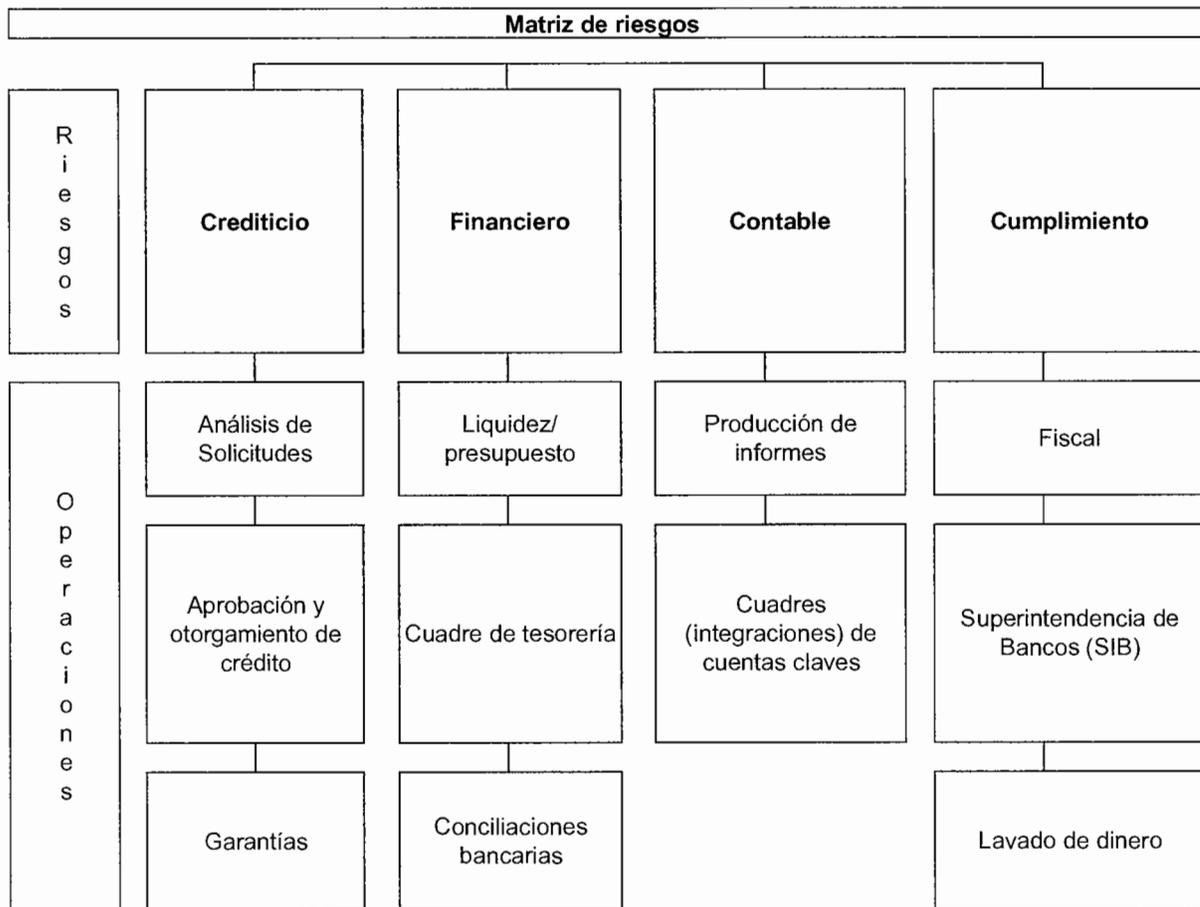
Riesgo	Definición
Riesgo de crédito	Es el riesgo de que un deudor pueda fallar en el cumplimiento de su obligación.
Riesgo de liquidez	Es el riesgo de que la organización sea incapaz de cumplir sus obligaciones financieras, debido a una incapacidad de liquidar recursos u obtener fondos.
Riesgo de mercado	Es el riesgo que resulta de movimientos adversos en las tasas o en los precios impuestos por el mercado, considerando la interacción entre la volatilidad del mercado y las estrategias del negocio.
Riesgo de tasa de interés	Es el riesgo que resulta de movimientos adversos en las tasas de interés del mercado.
Riesgo fiduciario	Los riesgos que resultan de asesorar, administrar o invertir los recursos de terceros.
Riesgo de imagen (reputación)	El riesgo que resulta de publicidad negativa a la organización, sus negocios, su ética, que pueden causar pérdida de clientes, costos de litigios o reducción de ingresos. Dichos riesgos frecuentemente se originan en la mala administración o por la materialización de otros riesgos.
Riesgo operacional	Es el riesgo asociado directamente al tipo de operaciones que se desarrollan; puede surgir de un sistema de información inadecuado, de problemas operacionales en la prestación del servicio o venta del producto, de fallas en el control interno, fraudes, errores, catástrofes imprevistas que pueden resultar en pérdidas inesperadas.
Riesgo tecnológico	Riesgo que se origina por obsolescencia, mala administración, tecnología no apropiada, fallas o interrupciones en la tecnología causada por eventos dentro o fuera de la organización.
Riesgo de cumplimiento	Riesgo asociado al incumplimiento con leyes y regulaciones, contratos, prácticas de negocios y estándares.
Riesgo de liquidación (pago)	Este riesgo se origina cuando la realización o liquidación de una transacción financiera no se realiza como se esperaba. El riesgo de liquidación se asocia frecuentemente con los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional e imagen.
Riesgos legales	Riesgo asociado a los litigios, juicios, incumplimiento de contratos que pueden trastornar o afectar negativamente las operaciones o la condición financiera de la organización.
Riesgo de Recursos Humanos	Riesgo asociado a incompetencias, habilidades o desarrollo del personal de la organización, fallas para proveer la sucesión de la administración, errores humanos, negligencia o mala conducta.
Riesgo estratégico	Riesgo asociado al impacto actual o futuro relacionado a estrategias y decisiones erróneas, implementación impropia o falta de respuesta a los cambios de la industria.
Riesgo país/Riesgo transferencia.	Riesgo que se asocia con las tendencias y cambios en la economía, políticas y aspectos sociales del país. Se relaciona con la evaluación del riesgo de crédito. El riesgo de transferencia se relaciona específicamente con la disponibilidad de divisas para atender obligaciones en el extranjero.

”(6:4)

Los riesgos descritos en el cuadro anterior ilustran riesgos potenciales de empresas financieras, sin embargo, no se limitan completamente a estos puesto que al evaluar un proceso específico pueden surgir e identificarse otros. Estos pueden servir como ejemplo para determinar los riesgos en otro tipo de industrias.

3.8.4.2 Clasificación de las operaciones o procesos conforme a los riesgos potenciales

Se debe de analizar y clasificar las operaciones de la empresa bajo los riesgos potenciales identificados, lo que permite tener una visión global de lo que afronta la organización diariamente. Observe la siguiente matriz de riesgos en la que se muestran los riesgos y operaciones o procesos alineados:



3.8.4.3 Desglose de las operaciones por subprocesos o actividades

Posteriormente se desglosan los procesos conforme a los distintos subprocesos o actividades que realiza la empresa, para conocer su estructura y orientarlos a su óptimo funcionamiento en relación a los riesgos. Vea en el siguiente ejemplo:

Proceso: Garantías de préstamos				
Proceso/ actividad	Factor de riesgo	Probabilidad	Impacto	Actividades de control
Formalización del crédito	Que no se haga o se realice la escritura correctamente	Medio	Alto	a) Existe un control de prestamos nuevos b) Se verifica por el área de cumplimiento la realización de escrituras
Inscripción de la garantía	a) Que no se inscriba la garantía b) Inscripción incorrecta	Baja	Medio	Cumplimiento verifica la inscripción de las garantías
Resguardo de la garantía	a) Destrucción y resguardo inadecuado de la garantía b) Extravío de la garantía c) Que no se ingrese	Baja	Bajo	a) La garantía es resguardada en un archivo de metal b) Se realiza un inventario mensual c) Son ingresadas por un auxiliar y revisadas por un supervisor diariamente

3.8.4.4 Determinar la probabilidad e impacto

Se cuantifica la probabilidad y el impacto de los riesgos potenciales en los procesos con el afán de estimar una respuesta acertada a estos.

Es importante mencionar en este punto que no es posible poder tener un método de cuantificación de la probabilidad e impacto, derivado que este puede variar en las distintas industrias, y aún si se trata de la misma puede ser diferente conforme a las condiciones de cada país o área geográfica en particular. El criterio profesional no puede verse coartado y reducido a una simple fórmula matemática, aun así se muestran algunos ejemplos de cómo se podrían determinar las mismas:

“ a) Probabilidad de ocurrencia de un evento

Criterio	Descripción
A) Casi cierto	Es casi cierto que el evento ocurrirá (por ejemplo un evento cada mes o año)
B) Probable	Es probable que ocurra el evento en la mayoría de los casos (por ejemplo uno cada 18 meses o cada dos años)
C) Posible	El evento ocurrirá en algún momento
D) Poco probable	El evento podría ocurrir en algún momento
E) Muy poco probable	El evento ocurriría únicamente en circunstancias excepcionales

b) Criterios para determinar el impacto

Criterio	Descripción en impacto operativo	Descripción en impacto financiero/económico
F) Catastrófico	Interrupción de una a varias semanas. Todas las oficinas/sucursales afectadas	Pérdida del ___% de las utilidades proyectadas.
G) Significativo	Interrupción de un día a una semana. Todas las oficinas se ven afectadas	Pérdida del ___% de las utilidades proyectadas.
H) Moderado	Interrupción de varias horas. Varias localidades son afectadas.	Pérdida del ___% de las utilidades proyectadas.
I) Menor	Interrupción de una a varias horas. Afecta una sola localidad	Pérdida del ___% de las utilidades proyectadas.
J) Insignificante	Interrupción de varios minutos. Afecta una sola localidad.	Pérdida del ___% de las utilidades proyectadas.

c) Evaluación de la probabilidad y el impacto

Línea	Probabilidad	Valor	Línea	Impacto	Valor
A	Casi cierto	5	F	Catastrófico	5
B	Probable	4	G	Significativo	4
C	Posible	3	H	Moderado	3
D	Poco probable	2	I	Menor	2
E	Muy poco probable	1	J	Insignificante	1

”(6:8)

En los cuadros a y b se cuantifica la probabilidad e impacto conforme a un criterio determinado y en el c para su evaluación o calificación se les asigna un valor del uno al cinco a ambos, el cual se pondera con una simple multiplicación. Se califica como riesgo bajo si obtiene una ponderación entre 1 y 8, medio entre 9 y 16 y alto entre 17 y 25. Es importante mencionar que para su determinación pueden incluirse más factores y el presente ejemplo sólo pretende ilustrar una forma de calificar los riesgos.

3.8.4.5 Establecer actividades de control (respuesta a los riesgos)

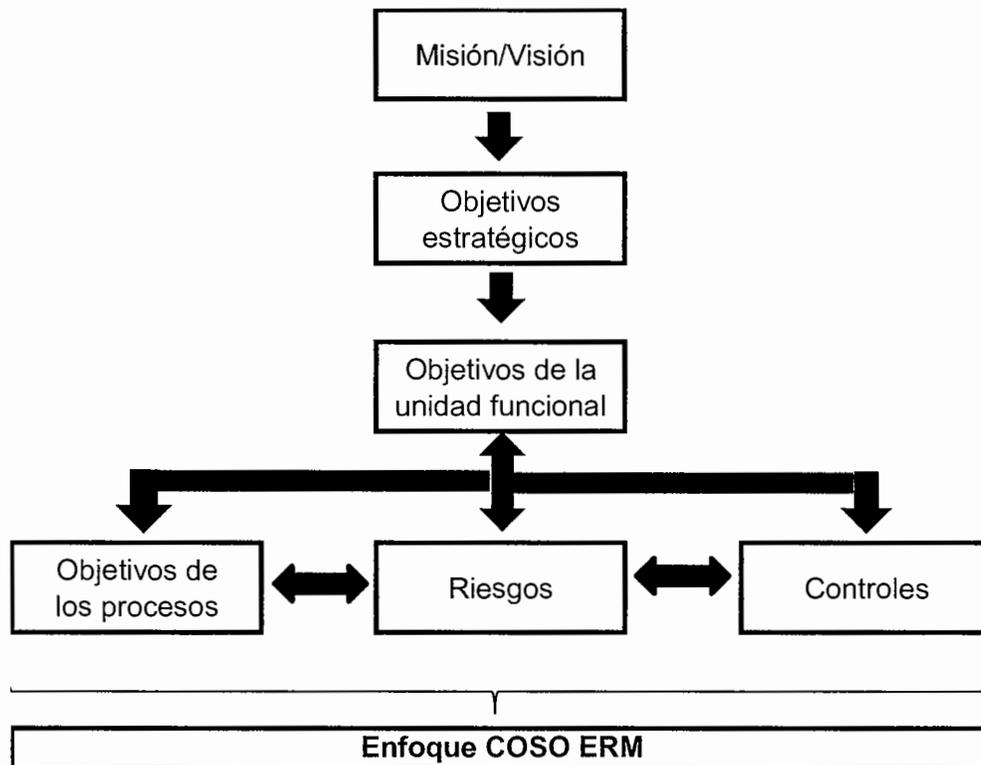
Al culminar el proceso de la cuantificación de los riesgos en su probabilidad e impacto, la dirección debe darles respuesta por medio de controles que aseguren su adecuada gestión. Los caminos para gestionar el riesgo pueden ser de evitar, reducir, compartir o aceptar este.

Es importante indicar que la matriz de riesgos también se puede realizar por unidad funcional o departamento. Su elaboración es similar a la anterior con la diferencia que se clasifican los departamentos de una organización y estos a la vez por los procesos y riesgos que conlleva cada uno.

3.8.5 Metodología

En el enfoque actual de auditoría interna una de las mejores formas de evaluar el control interno y los procesos se basa en planificar y enfocar la auditoría en base a la matriz de riesgos de la institución, en la cual se contemplan los riesgos de la entidad en los negocios que realiza. Este se basará en la alineación de los objetivos y procesos en las unidades administrativas, los riesgos del negocio y los controles implementados para los mismos. Los objetivos y procesos de las unidades deben estar alineados con la estrategia de la entidad.

La función de auditoría es evaluar y verificar que los controles implementados por la administración sean eficientes en la gestión de los riesgos, y la base de la evaluación a utilizar es la establecida por componentes del COSO ERM, como se muestra en el siguiente diagrama:



Si la empresa no tiene el proceso formal de gestión de riesgos establecido debe proceder conforme al consejo para la práctica 2120 de las normas internacionales para el ejercicio de auditoría interna el cual establece:

Si una organización no ha establecido un proceso formal de gestión de riesgos, el director de auditoría interna debe presentar este hecho ante la dirección y el comité de auditoría sus y obligaciones para entender, gestionar y vigilar los riesgos de la organización.

Si se lo solicitan, los auditores internos pueden cumplir un rol proactivo colaborando con el establecimiento inicial de un proceso de gestión de riesgos para la organización. Un rol proactivo es el que suplementa las actividades tradicionales de aseguramiento con un enfoque de consultor para mejorar los procesos fundamentales. El auditor puede auxiliarse con el Consejo para la práctica 1130.A2 -1: *Responsabilidad de Auditoría Interna en Funciones distintas de Auditoría*.

Un rol proactivo en el desempeño y manejo de un proceso de gestión de riesgos no es lo mismo que el rol de “ser el propietario de los riesgos”.

En resumen los auditores internos pueden facilitar o permitir los procesos de gestión de riesgos, pero no deberían “adueñarse” o ser responsables de la gestión de los riesgos identificados.

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CARTERA DE EXTRAFINANCIAMIENTO EN UNA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

4.1 Generalidades

4.1.1 Información general de una empresa emisora de tarjeta de crédito que forma parte de un grupo financiero

Con la finalidad de realizar el caso práctico de la investigación, a continuación se describe la información más relevante con tal propósito:

Para fines ilustrativos se crea el “Grupo Financiero Centroamericano”, el cual se conforma por el “Banco Centroamericano, S. A.” y su nombre comercial “BACESA” y por la empresa emisora de tarjetas denominada “Tarjetas Centroamericanas, S. A.”. La emisora de tarjetas es la unidad a evaluar en el presente tema de investigación.

La empresa emisora de tarjetas de crédito fue creada en el 2004 conforme a las leyes guatemaltecas con la razón social “Tarjetas Centroamericanas, S. A” y bajo el nombre comercial “TACESA”. El capital autorizado es de Q. 25,000,000.00 conformado por 25,000 acciones de Q. 1,000.00 cada una las cuales fueron suscritas y pagadas en su totalidad. Posterior a su constitución paso a formar parte del “Grupo Financiero Centroamericano”. El domicilio fiscal de la empresa se encuentra ubicado en la 13^a. Avenida “E”, 0-90 zona 15, ciudad de Guatemala y la empresa controladora del grupo financiero es el Banco Centroamericano, S. A.

Información de la empresa emisora:

- La emisora de tarjetas de crédito se dedica principalmente a: la colocación de tarjetas de crédito, afiliación de comercios, otorgamiento de extrafinanciamiento, entre otros.
- La estructura administrativa se encuentra dividida principalmente por los departamentos de: créditos y cobros, operaciones y finanzas, mercadeo y ventas,

- recursos humanos, afiliaciones, cumplimiento corporativo, auditoría interna, etc. Para cada área existe un gerente.
- La empresa es dirigida por una asamblea general de accionistas, un consejo de administración, un comité de auditoría, una gerencia general y una gerencia por cada área.
- La emisora tiene supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB), así mismo es fiscalizada por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

4.1.2 Información del área auditada

La empresa Tarjetas Centroamericanas, S. A., cuenta con una cartera de extrafinanciamiento –objeto de estudio- compuesta por: compras de bienes y servicios, retiros de efectivo y traslados de cartera, pagadera en un plazo mínimo de dos meses y máximo de 36 meses.

La cobranza, selección y administración en general se encuentra a cargo de la gerencia de crédito y cobro, sin embargo también intervienen otros departamentos que tienen como funciones principales las siguientes:

- Ventas – publicidad, promoción y traslados de cartera
- Comercios afiliados – cobro de comisiones por extrafinanciamiento de bienes y servicios y liquidaciones a comercios
- Operaciones y finanzas – contabilización y conciliación de operaciones

La empresa emisora aprovecha su ventaja de contar con un banco en el grupo realiza los pagos de las diferentes transacciones que se desarrollan por la cartera de extrafinanciamiento tales como: liquidaciones a comercios, pagos de extrafinanciamiento por retiros de efectivo, recepción de pagos de clientes, entre otros.

4.1.3 Auditoría Interna

La empresa cuenta con un departamento de auditoría interna que reporta trimestralmente al comité de auditoría y este a su vez al consejo de administración, depende funcionalmente del comité y administrativamente de la gerencia general. Se integra por un gerente general, un supervisor y cuatro asistentes.

El departamento tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones de la organización mediante la aplicación de un enfoque sistemático para evaluar y medir la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, que contribuyan al cumplimiento de objetivos de la institución. La actividad de auditoría interna se basa en las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna NEPAI y para evaluar el control interno en COSO ERM.

El director de auditoría interna realiza una planificación anual de auditoría interna en base a la matriz de riesgos global y los mapas de riesgo específicos por área funcional de la institución, en la que se incluye la evaluación a la cartera de extrafinanciamiento la cual forma parte de las revisiones del departamento de crédito y cobro, como se muestra a continuación:

TARJETAS CENTROAMERICANAS, S. A.
MATRIZ DE RIESGOS POR ÁREA FUNCIONAL
PARA EL AÑO 2009

CREDITO Y COBROS	OPERACIONES Y FINANZAS	MERCADEO Y VENTAS	TELEVENTAS	RECURSOS HUMANOS	AFILIACIONES	CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	TESORERIA	TECNOLOGÍA
Análisis, aprobación y otorgamiento de crédito	Contabilidad	Mercadeo	Rescate de cuentas	Selección y capacitación	Afiliación de comercios	Regulaciones	Liquidez / Presupuesto	Mantenimiento del sistema
Extrafinanciamiento	Impuestos	Venta directa	Colocación de productos y servicios	Compensación y beneficios	Autorizaciones	Imagen y reputación	Tasa de intereses y tipo de cambio	Infraestructura y soporte técnico
Cobro administrativo	Elaboración de E. F.	Administración del área de ventas	Activación de tarjetas	Cumplimiento legislación laboral	Pago a comercios		Inversiones	Seguridad de las bases de datos
Cobro domiciliario	Compras			Gestiones de personal	Intercambio y contracargos			Infraestructura de comunicaciones
Documentos por Cobrar	Proveedores y cuentas por pagar				Control de POS			
Cobro judicial	Integración y conciliación de cuentas contables							
Estimación de Incobrables								
Emisión y custodia de plásticos								
Gestiones de tarjeta								

Fuente: matriz proporcionada por la gerencia general de Tarjetas Centroamericanas, S. A.

Nota: sobre esta matriz esta basado el plan anual de auditoría interna para el 2009 sobre el cual se realizarán las distintas revisiones.

TARJETAS CENTROAMERICANAS, S. A.
AUDITORÍA INTERNA
PRESUPUESTO DE TIEMPO DEL PLAN DE TRABAJO DEL AÑO 2009

No.	Proyecto	Calificación del riesgo*	Horas Hombre
CREDITO Y COBROS			
1	Análisis, aprobación y otorgamiento de crédito	Alto	700
2	Extrafinanciamiento**	Bajo	350
3	Cobro administrativo	Medio	300
4	Cobro domiciliario	Medio	300
5	Documentos por Cobrar	Alto	300
6	Cobro judicial	Alto	300
7	Estimación de incobrables	Medio	400
8	Emisión y custodia de plásticos	Bajo	300
9	Gestiones de tarjeta	Bajo	250
OPERACIONES Y FINANZAS			
10	Contabilidad	Medio	200
11	Impuestos	Alto	200
12	Elaboración de Estados Financieros	Alto	400
13	Compras	Bajo	200
14	Proveedores y cuentas por pagar	Medio	200
15	Integración y conciliación de cuentas contables	Medio	300
MERCADEO Y VENTAS			
16	Mercadeo	Bajo	250
17	Venta directa	Medio	300
18	Administración del área de ventas	Alto	400
TELEVENTAS			
19	Rescate de cuentas	Medio	300
20	Colocación de productos y servicios financieros	Medio	350
21	Activación de tarjetas	Medio	300
RÉCURSOS HUMANOS			
22	Selección y capacitación	Alto	200
23	Compensación y beneficios	Medio	200
24	Cumplimiento legislación laboral	Alto	200
25	Gestiones de personal	Medio	200
AFILIACIONES			
26	Afiliación de comercios	Alto	500
27	Autorizaciones	Medio	350
28	Pago a comercios	Alto	200
29	Intercambio y contracargos	Alto	300
30	Control de POS	Bajo	200
CUMPLIMIENTO CORPORATIVO			
31	Regulaciones	Alto	600
32	Imagen y reputación	Alto	204
TESORERÍA			
33	Liquidez / Presupuesto	Medio	300
34	Tasa de intereses y tipo de cambio	Bajo	200
35	Inversiones	Alto	500
TECNOLOGÍA			
36	Mantenimiento del sistema	Alto	400
37	Infraestructura y soporte técnico	Bajo	300
38	Seguridad de las bases de datos	Medio	350
39	Infraestructura de comunicaciones	Alto	400

Tot: Total horas estimadas cargables

12,204

Elaborado por: Lic. Gabriel Hernández Morales
Gerente de auditoría interna

Aprobado por: Jose Luis Pérez
Pte. del consejo de administración

*La calificación del riesgo se realizó conforme la probabilidad y el impacto, ver página 103.

** La matriz de riesgo del caso práctico se encuentra en la página 58.

Mapa de riesgos
Revisión: Extrafinanciamiento
Calificación de riesgo: "Bajo"*
Para el año: 2009

Unidad Funcional	Procesos	Objetivos estratégicos	Objetivos relacionados	Riesgos asociados	Estrategia de auditoría	Ref.	Pag.
Cartera de Extrafinanciamiento	Otorgamiento de crédito	Calidad de la cartera de clientes Crecimiento continuo y prudente	Operativos	Crediticio	Evaluación de políticas y procedimientos	BB-30 1-2 / 18	108 -109
	Envío de información a clientes	Calidad de la cartera de clientes	Operativos Información	Publicidad y promoción	Prueba de recepción de información y promoción del producto financiero.	BB-30 3-5 / 18	110 -112
	Desembolsos por retiros de efectivo	Costeo operativo	Operativos	Operativo	Conciliación de desembolsos y pagos por retiros de efectivo.	BB-30 5-7 / 18	112 -114
	Grabaciones manuales y liquidaciones	Costeo operativo	Operativos	Operativo, tasas de interés	Verificar que se hallan grabado autorizaciones manuales. Evaluación del Cobro de comisiones y pago a comercios	BB-30 8-10 / 18	115 -117
	Autorizaciones de extrafinanciamiento	Costeo operativo	Operativos	Autorizaciones	Evaluar las políticas por autorización de transacciones	BB-30 8-10 / 18	115 -117
	Cartera normal a la extrafinanciada	Crecimiento continuo y prudente	Operativos	Tasas de interés, traslados al extrafinanciamiento y crediticio	Cumplimiento de políticas en traslados	BB-30 11-12 / 18	118 -119
	Cuadros y contabilización	Costeo operativo	Operativos	Operativo	Realización de cuadro de cartera y conciliaciones contables por pagos a comercios, a BACESA y traslados. Verificación de la determinación, distribución y cálculo de las cuota e intereses de extrafinanciamiento.	BB-30 13-18 / 18	119 -124

Fuente: información extraída del mapa de riesgos del extrafinanciamiento que fue proporcionado por la gerencia general.

Notas: Sobre el mapa de riesgos se diseñó la estrategia de auditoría para realizar la revisión.

*Para ver la calificación del riesgo y las horas asignadas para el trabajo de auditoría ver página 57.

**La evaluación de riesgos y actividades de control se puede verificar en las referencias que aparecen en cada columna conjuntamente con su página.

4.1.4 Misión, visión y objetivos estratégicos

La empresa Tarjetas Centroamericanas, S. A. tiene establecida su misión, visión y objetivos estratégicos como se describe a continuación:

a) Visión

Ser la mejor opción financiera en Guatemala, por su desempeño, calidad de productos y servicios financieros, su competencia en innovación tecnológica, administración de recursos financieros y medio de pago para el intercambio de bienes y servicios.

b) Misión

Suministrar eficientemente con calidad, eficacia y eficiencia la compra-venta de bienes y servicios en Guatemala, a través del uso de tarjetas de crédito como un medio de pago y financiamiento, que solucione las necesidades crediticias de nuestros clientes y ayude a mejorar su calidad de vida, de igual forma la de nuestros colaboradores, proveedores y accionistas.

c) Objetivos estratégicos

- *Calidad de la cartera de clientes:* reducir las reservas por incobrabilidad de la cartera por medio de la obtención de clientes con la suficiente capacidad de pago a través de la realización de una idónea selección crediticia.
- *Costeo operativo:* eliminar toda transacción o gasto que no agregue mejoras y valor a nuestra empresa, así como mejorar los procesos para aumentar la eficacia y eficiencia operativa.
- *Crecimiento continuo y prudente:* aumentar prudentemente la cantidad de transacciones, con la finalidad de obtener ingresos superiores en relación a los gastos, en el corto, mediano y largo plazo.

4.2 Planificación

4.2.1 Nombramiento de los auditores

Auditoria Interna – Tarjetas Centroamericanas, S. A.

A: Rolando Callejas - Supervisor de auditoría interna-
Abelina Mendoza - Asistente de Auditoría

De: Lic. Gabriel Hernández Morales - Gerente de Auditoría Interna

Asunto: Auditoria a la cartera de extrafinanciamiento en sus distintas modalidades y procesos que intervienen en la misma.

Fecha: 5 de enero de 2009

De acuerdo con el plan anual de auditoria interna, fueron designados para la realización del trabajo de la cartera de extrafinanciamiento y sus procesos en base a sus riesgos y la evaluación el control interno COSO ERM por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008.

Para la realización de este trabajo se tiene presupuestado un total de 350 horas, a continuación se detallan los procedimientos a seguir:

- Preauditoría,
- Realizar un análisis de los componente de control interno y gestión de riesgos,
- Solicitar la hoja de evaluación de riesgos y actividades de control,
- Realizar entrevistas con las personas encargadas de los procesos,
- Programa de trabajo,
- Elaboración de papales de trabajo para soportar las recomendaciones conforme al programa de trabajo,
- Supervisar la ejecución del trabajo de auditoría y
- Discutir los hallazgos encontrados y realizar el informe con base a estos así como las recomendaciones.

Atentamente,

Lic. Gabriel Hernández Morales

Gerente de Auditoría

c.c. archivo

4.2.2 Carta de anuncio de la auditoría

Guatemala, 05 de enero de 2009

Lic. Pedro Velásquez

Gerente de Créditos y Cobros

Tarjetas Centroamericanas, S.A. - TACESA

Estimado Licenciado:

Como parte de nuestro plan anual de auditoría, a partir de la presente fecha se realizará la auditoría a la cartera de extrafinanciamiento del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008. Dicha auditoría tiene como propósito agregar valor al proceso, por medio de evaluar y medir la eficacia de gestión de riesgos el control y gobierno.

Nuestro trabajo consistirá en la evaluación del formulario de objetivos del negocio, el cual incluye la evaluación de los riesgos y actividades de control, así como la verificación de los componentes de control interno y gestión de riesgos.

El trabajo será documentado mediante entrevistas con el personal a cargo de las funciones de las distintas áreas además de la solicitud de los distintos controles, estadísticas, cuadros contables, auxiliares de cartera, entre otros. Al final de nuestro trabajo se realizará el informe con los hallazgos encontrados, los cuales serán discutidos con su persona y personal involucrado antes de su envío a la Gerencia General y al Comité de Auditoría.

Para la realización de la auditoría el trabajo estará a cargo Rolando Callejas – Supervisor de Auditoría – y Abelina Mendoza – Asistente de Auditoría – quienes estarán bajo mi supervisión. Así mismo, para el inicio de nuestra auditoría solicitamos una reunión para el día 12 de enero de 2009 para la presentación del equipo de trabajo y al igual informarle del inicio del trabajo de campo el día 13 del presente mes.

Agradeciendo de antemano su colaboración para el desarrollo de nuestro trabajo.

Atentamente,

Lic. Gabriel Hernández Morales

Gerente de Auditoría Interna

c.c. Archivo -Gerencia General - Consejo de Administración

4.2.3 Carta de aviso al personal en las distintas áreas

Guatemala, 05 de enero de 2009

A todos los colaboradores

Cartera de Extrafinanciamiento

Tarjetas Centroamericanas, S.A. - TACESA

Estimados colaboradores:

Como parte de nuestras atribuciones, se les informa que estaremos sujetos a revisión por parte de la auditoría interna de la empresa, entre los meses de enero a febrero de 2009, por lo que les agradezco su amable colaboración, y atención a los requerimientos para facilitar el trabajo de los auditores.

Para efecto del requerimiento de los auditores se realizarán entrevistas sobre los procedimientos que cada colaborador tiene a su cargo, así como de la documentación de respaldo para la verificación y pruebas de auditoría.

En adición, si se presentará algún inconveniente en cuanto a las solicitudes de información de auditoría, favor hacerlo saber para resolverlo en tiempo oportuno.

Para la realización de la auditoría el trabajo estará a cargo de Rolando Callejas – Supervisor de Auditoría – y Abelina Mendoza – Asistente de Auditoría –.

Agradeciendo de antemano su colaboración para el desarrollo del trabajo de auditoría.

Atentamente,

Lic. Remigio Curado

Gerente de Créditos y Cobros

c.c. archivo

Auditoría interna

4.2.4 Planificación técnica

4.2.4.1 Objetivo general

Realizar la auditoría a la cartera de extrafinanciamiento en base a los distintos riesgos en los procesos, de la empresa emisora de tarjetas de crédito Tarjetas Centroamericanas, S. A. por el período enero - diciembre de 2008.

4.2.4.2 Objetivos específicos

Verificar que los controles, políticas y procedimientos establecidos en las distintas áreas sean eficientes y que permitan cumplir con los objetivos de los procesos.

Verificar la gestión de riesgos realizada por la administración para ayudar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

Recomendar mejoras a los controles y a la gestión de riesgos establecidos por la administración, para agregar valor a los procesos de la cartera de extrafinanciamiento.

4.2.4.3 Alcance de la auditoría

Evaluar los controles, políticas y procedimientos establecidos en las distintas áreas para el cumplimiento de sus objetivos.

Evaluar la gestión de riesgos realizada por la administración en las áreas que intervienen en la generación de la cartera de extrafinanciamiento por medio de COSO ERM.

Emitir un informe con las respectivas recomendaciones en las cuales se ayude a mejorar el proceso de gestión de riesgos implementado en la cartera de extrafinanciamiento.

4.2.5 Planificación administrativa

A continuación se detallan los recursos necesarios en la realización de la auditoría:

a) Recursos humanos y horas hombre (HH) presupuestadas

Puesto	Nombre del Colaborador	Horas Hombre
Gerente de Auditoría	Gabriel Hernández Morales	35 hrs.
Supervisor de Auditoría	Rolando Callejas	95 hrs.
Asistente de Auditoría	Abelina Mendoza	220 hrs.

Distribución de horas en actividades por auditor:

Actividad	Gerente	Supervisor	Asistente	Total HH
Preauditoría	5	10	20	35
Evaluación del control interno	10	30	30	70
Planificación del trabajo	10	15	10	35
Ejecución del trabajo	0	10	140	150
Elaboración y presentación de informe de auditoría	5	20	10	35
Supervisión y seguimiento	5	10	10	25
Total HH planificadas	35	95	220	350

b) Recursos físicos

Una oficina y mobiliario y equipo ubicado en las instalaciones de la empresa.

c) Recursos Tecnológicos

- 3 Computadoras portátiles,
- 3 Impresoras,
- 1 Fotocopiadora y
- 1 Escáner.

d) Materiales

- 3 cartuchos de impresora color negro,
- 3 cartuchos de impresora de colores,
- 2 Resmas de papel bond tamaño carta y
- Lapiceros, lápices, crayones y borradores.

4.2.6 Cronograma de actividades para el desarrollo del trabajo de auditoría de la cartera de extrafinanciamiento en base a riesgos

		Cronograma de actividades para la revisión de la cartera de extrafinanciamiento																													
Mes		Enero															Febrero														
No.	Semana	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M
Descripción de la Actividad		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Reunión inicial de auditoría	■																													
2	Preauditoría		■	■	■	■																									
3	Evaluación del control interno								■	■	■	■	■																		
4	Planificación del trabajo											■	■			■	■	■	■	■											
5	Ejecución del trabajo															■	■	■	■	■											
6	Elaboración y discusión del informe																										■	■			
7	Envío del informe																													■	■

Fecha de Inicio: 12 de enero de 2009

Fecha aproximada de finalización: 02 de febrero de 2009

Tiempo programado: 350 horas de enero a febrero de 2009

Nota: El presente cronograma muestra las actividades a realizar para la revisión de la cartera de extrafinanciamiento conforme a los días, meses y horas programadas.

4.3 Índice de papeles de trabajo

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Índice de papeles de trabajo</u> <u>Período 2008</u>	B 1/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Pre-auditoría	BA
Aspectos generales del archivo permanente y corriente	BA-10
Narrativa de reunión inicial de auditoría	BA-20
Objetivos preliminares de la auditoría	BA-30
Organigrama de los procesos	BA-40
Calendario de entrevistas programadas	BA-50
Evaluación de control interno	BB
Evaluación de componentes de Control interno (CI) y gestión de riesgos	BB-10
Narrativa de reunión gerencia general	BB-20
Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)	BB-30
Narrativa de reunión jefe de operaciones ventas	BB-40
Narrativa de reunión jefe de agencia	BB-50
Narrativa de reunión jefe de liquidaciones y servicios	BB-60
Narrativa de reunión jefe de productos y servicios	BB-70
Narrativa de reunión jefe de contabilidad y conciliación	BB-80
Planificación del trabajo	BC
Memorando de planificación de la auditoría	BC-10

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Índice de papeles de trabajo</u> <u>Período 2008</u>	B 2/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Ejecución del trabajo	BD
Objetivo uno de auditoría	BD-10
Selección de muestra para pruebas de otorgamiento	BD-10-1
Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento	BD-10-2
Prueba de verificación de correo de autorización	BD-10-3
Objetivo dos de auditoría	BD-20
Selección de muestra para prueba de recepción de información	BD-20-1
Prueba de recepción de información en los comercios afiliados	BD-20-2
Prueba de recepción de información de los clientes	BD-20-3
Objetivo tres de auditoría	BD-30
Prueba de pagos al banco y su contabilización febrero	BD-30-1
Prueba de pagos al banco y su contabilización noviembre	BD-30-2
Prueba de pago a comercios, contabilización y cálculo de la comisión febrero	BD-30-3
Prueba de pago a comercios, contabilización y cálculo de la comisión noviembre	BD-30-4
Objetivo cuatro	BD-40
Selección de muestra para prueba de autorizaciones	BD-40-1
Prueba de grabación de autorizaciones manuales	BD-40-2
Prueba de custodia de documentación por retiros de efectivo	BD-40-3

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Índice de papeles de trabajo</u> <u>Período 2008</u>	B 3/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Narrativa de incidencia de autorizaciones manuales	BD-40-4
Objetivo cinco	BD-50
Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro	BD-50
Objetivo seis	BD-60
Prueba de cumplimiento de políticas por traslados y su contabilización	BD-60
Objetivo siete	BD-70
Prueba de cuadro global de la cartera	BD-70
Resumen de hallazgos de auditoría	BD-80
Informe de auditoría	BE
Seguimiento	BF
Supervisión	BG

4.4 Pre-auditoría

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Aspectos generales del archivo permanente y corriente</u> <u>Período 2008</u>	BA-10 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Luego de haber revisado y leído los archivos permanente y corriente de años anteriores correspondiente a la revisión de la cartera de extrafinanciamiento, se concluyó que deberá de verificarse la existencia de modificaciones a las políticas y procedimientos establecidos por la empresa, así como los organigramas de las personas que participan en los proceso.

Es importante mencionar que no existen hallazgos pendientes de implementar de la última revisión.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión inicial de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-20 1/5	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Participantes:

Remigio Curado	– Gerente de créditos y cobros
Gabriel Hernández	– Gerente de auditoría interna
Rolando Callejas	– Supervisor de auditoría
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 12 de febrero de 2008

Objetivo: con el propósito de obtener un conocimiento de las políticas, estructura y procedimientos aplicables a la cartera de extrafinanciamiento de tarjetas de crédito, se sostuvo una reunión con el gerente de créditos y cobros quién es el principal encargado de la administración de dicha cartera. En la reunión el gerente de auditoría presentó al personal que estará a cargo de la revisión, los objetivos y alcance de auditoría, así mismo se da por iniciada la auditoría de manera oficial.

Puntos tratados**Objetivo de créditos y cobros**

El objetivo principal que persigue créditos y cobros es administrar de una manera adecuada la cartera de créditos y cumplir con las políticas y procedimientos establecidos a la cartera, así mismo evaluar los riesgos en los procesos y dar respuesta a los mismos, con el propósito de contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y los del proceso como tal.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión inicial de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-20 2/5	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Funciones

Se encarga de autorizar las promociones trimestrales por retiros de efectivo, lo que se determina a través de la selección tarjetahabientes en el sistema de tarjeta AB800, realiza autorizaciones de extrafinanciamiento, otorga los aumentos o disminuciones de los mismos según las políticas establecidas así como administración y cobranza en general. Es el principal responsable de coordinar el correcto funcionamiento de los demás procesos en los que intervienen en las distintas gerencias.

Políticas para otorgamiento de extrafinanciamiento

La gerencia general estableció como políticas vigentes hasta la fecha y a partir del 01 de enero de 2008 para el extrafinanciamiento en relación a los límites, tasas de interés, y plazos las siguientes:

Límites

Tipo de Cliente	Descripción	Límite de extrafinanciamiento.*
A	Paga siempre de contado	200%
B	Casi siempre paga de contado	100%
C	Paga meses de contado y otros se financia	50%
D	Abona solo el pago mínimo	0%
E	Con atraso de dos o más cuotas	0%

* El límite de extrafinanciamiento se establece en relación al límite de crédito, por el porcentaje establecido conforme el tipo de cliente, por un monto mínimo de Q. 1,000.00. El sistema AB800 evalúa mensualmente de forma automática al cliente y le asigna calificación en las distintas categorías.

*El límite máximo de extrafinanciamiento no puede exceder los Q. 80,000.00

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión inicial de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-20 3/5	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Tasa de interés y comisiones

- a) Tarjetahabientes por traslados y desembolsos de efectivo mínima del 3% mensual.
- b) Por el cobro de comisión a los comercios afiliados se establecen las siguientes tasas:
 - i. 3 meses: 4% de total de la factura,
 - ii. 4 a 6 meses: 5% del total de la factura y
 - iii. 7 a 12 meses: 8% del total de la factura.

Plazo

- a) Por traslados y desembolsos de efectivo
 - i) Mínimo: 3 meses.
 - ii) Máximo: 36 meses.
- b) Por compras en comercios afiliados
 - i) Mínimo: 3 meses.
 - ii) Máximo: 12 meses.

Estructura organizativa

Gerencia de mercadeo y ventas:

Es la que realiza la promoción y mercadeo del extrafinanciamiento a los tarjetahabientes, realiza la distribución de los cupones y en adición promociona el consumo y colocación del límite otorgado.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión inicial de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-20 4/5	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Gerencia de operaciones y finanzas

En esta área se realiza el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento, los registros contables de las distintas operaciones de extrafinanciamiento otorgados en: consumos en comercios afiliados, retiros de efectivo y traslados de cartera. De igual forma se encarga de verificar el pago que se realiza por el desembolso de efectivo al Banco Centroamericano, S. A. en las distintas promociones de la tarjeta y pagos a comercios.

Gerencia de afiliaciones

Se encarga de realizar las grabaciones de los distintos tipos de extrafinanciamientos otorgados en forma manual, el pago a comercios afiliados y al Banco, realiza autorizaciones de transacciones de extrafinanciamiento cuando el sistema AB800 por alguna razón no permite hacerlas en forma automática y el mantenimiento de los POS.

Gerencia de televentas

Contacta a los distintos clientes para promocionar y realizar el traslado de cartera normal a la de extrafinanciamiento.

Agencias Banco Centroamericano, S. A.

Cabe mencionar que las mismas se encargan de atender al cliente y desembolsar el efectivo cuando es extrafinanciamiento de efectivo.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión inicial de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-20 5/5	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	12/01/2009
	Revisó: RC	14/01/2009

Con base a las funciones descritas por la gerencia se puede concluir que la estructura proporciona un marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar las tareas asignadas. Actualmente las distintas gerencias tienen experiencia en la función que desempeñan, así mismo se percibe una adecuada segregación de funciones entre estas.

La estructura organizativa del Extrafinanciamiento se encuentra bien definida a tal punto de que cada gerencia comprende cuales son las responsabilidades y los niveles requeridos en función del proceso y su gestión de riesgos, además se encuentra debidamente centralizada con relación a las operaciones realizadas por cada área. Con lo cual se facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores y la adecuada gestión de riesgos. Si no cumple con las atribuciones de forma eficaz se realizan los cambios necesarios para corregir su funcionamiento. **Ver PT BB-10 4/16**

Otorgamiento de límites de créditos y retiros de efectivo

Trimestralmente se seleccionan tarjetahabientes para incentivar el retirar efectivo, la última promoción autorizada del 2008 fue la Promextra-04-2008 del período octubre diciembre 2008. Las promociones son autorizadas por la gerencia general mediante un correo electrónico al personal relacionado al proceso.

El gerente de créditos por medio del sistema de tarjeta AB800 y con la asistencia de la gerencia de tecnología define los parámetros para asignar el límite de créditos por extrafinanciamiento y seleccionar la base de datos que incluirá en la promoción, los parámetros están basados en las políticas vigentes de extrafinanciamiento.

Posterior a la selección de la base, se traslada a operaciones ventas para su verificación y posterior envío de auto-sobres con cupones para retiros a los tarjetahabientes. **Ver PT BB-30 1-2/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Objetivos preliminares de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BA-30 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	14/01/2009
	Revisó: RC	16/01/2009

Con base a la reunión con la gerencia de créditos y cobros, los aspectos generales del archivo permanente y a la revisión anterior se procede a plantear los siguientes objetivos preliminares de la auditoría:

- Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de extrafinanciamiento y las autorizaciones manuales.
- Verificar la recepción de información y promoción del producto financiero.
- Conciliar los pagos en las liquidaciones a comercios y a BACESA, así mismo el cálculo y descuento de comisión a los comercios afiliados.
- Revisar la correcta autorización y grabación de las operaciones manuales por extrafinanciamiento.
- Verificar el cálculo, el registro y aplicación de las cuotas por compras de bienes y servicios, retiros por cupones y traslados de cartera
- Revisar el cumplimiento de políticas en aplicación de los traslados de la cartera normal a la cartera de extrafinanciamiento.
- Verificar el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento y su contabilización en general.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento
Organigramas de los procesos
Período 2008

BA-40 1/1

Iniciales

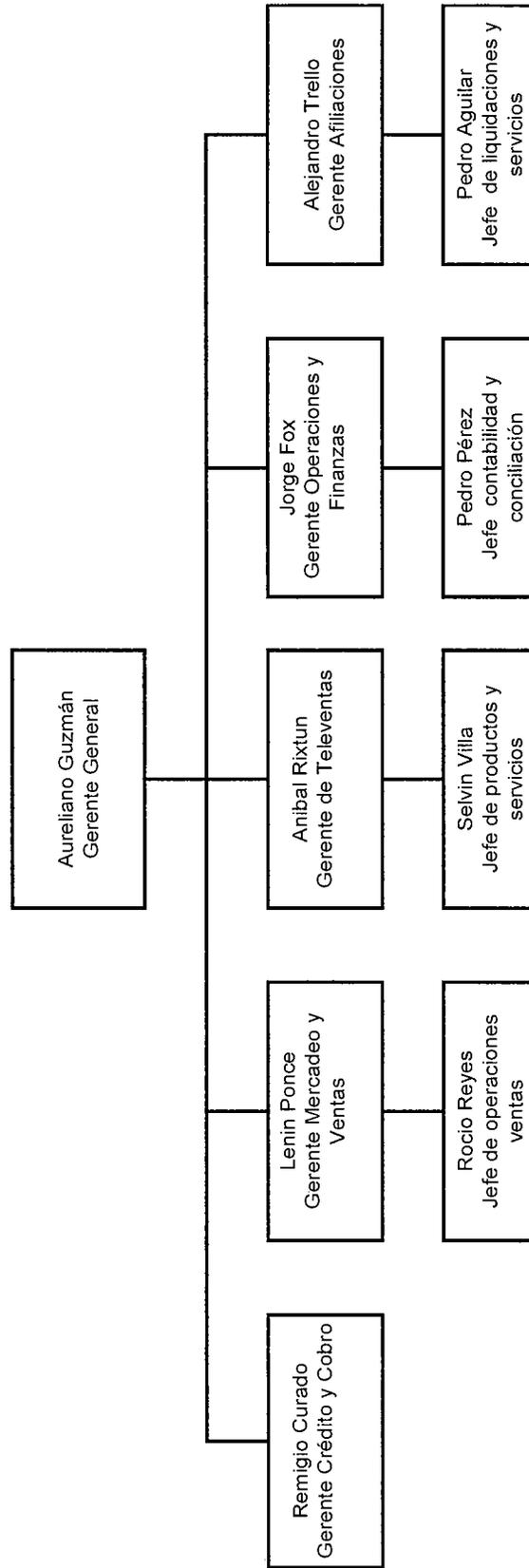
Preparó: AM

Revisó: RC

Fecha

15/01/2009

19/01/2009



Fuente: Elaborado por auditoría interna conforme entrevista con el gerente de crédito y cobro

Nota: Se realizó el organigrama para poder identificar al personal involucrado en el proceso de la cartera de extrafinanciamiento

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Calendario de entrevistas programadas Período 2008	BA-50 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	16/01/2009
	Revisó: RC	19/01/2009

Entrevistado	Puesto	Fecha	Hora	Responsable (s)	Lugar
Aureliano Guzmán	Gerente General	19/01/2009	09:00	Rolando Callejas Abelina Mendoza	Oficina del gerente general
Rocio Reyes	Jefe de operaciones de ventas	19/01/2009	14:00	Abelina Mendoza	Oficina del jefe de operaciones
Julio Reyes	Jefe de agencia "El Rosal"	19/01/2009	16:00	Abelina Mendoza	Agencia El Rosal
Pedro Aguilar	Jefe de liquidaciones y servicios	20/01/2009	08:30	Abelina Mendoza	Oficina del jefe de liquidaciones
Selvin Villa	Jefe de productos y servicios	21/01/2009	15:30	Abelina Mendoza	Oficina del jefe de productos
Pedro Pérez	Jefe de contabilidad y conciliación	22/01/2009	10:00	Abelina Mendoza	Oficina del jefe de contabilidad

Nota: Se programaron las entrevistas con el personal que tiene a su cargo parte del proceso de la cartera de extrafinanciamiento, previo confirmación telefónica.

4.5 Evaluación de control interno

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos</u> <u>Período 2008</u>		BB-10 1/16		
		Iniciales	Fecha	
		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
1. Ambiente interno				
a) Filosofía de gestión de riesgos				
Matriz de riesgos	<p>La dirección cuenta con una matriz de riesgos que le permita la identificación y evaluación de los riesgos.</p> <p>Se analizan periódicamente los riesgos y oportunidades potenciales así como los controles internos implementados.</p>	✓		BB-20 2/13
b) Riesgo aceptado				
Formulario de evaluación de riesgos y actividades de control	La dirección ha evaluado y calificado los riesgos del negocio a un nivel aceptable de manera que le permitan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.	✓		BB-20 2/13
c) Supervisión del consejo de administración				
<ul style="list-style-type: none"> • Organigramas • Actas de asambleas 	<p>El consejo de administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es independiente frente a la dirección. • Los miembros cuentan con conocimientos técnicos, administrativos u de otro tipo, además de ser en su mayoría externos e independientes. • Supervisa, fiscaliza y cuestiona la gestión de la dirección. 	✓		BB-20 3/13

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 2/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
1. Ambiente interno				
c) Supervisión del consejo de administración				
<ul style="list-style-type: none"> • Organigramas • Actas de asambleas 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe información confiable y oportuna para verificar el cumplimiento de objetivos, información sensible e investigaciones de actos indebidos. • Sostiene reuniones periódicas con las distintas gerencias, la auditoría interna y externa. • Establece la remuneración de personal clave. • Cuenta con comités que dependen directamente de el. • Da directrices como consecuencia de sus conclusiones y establece las formas de dejar constancia de un comportamiento ético por parte de los superiores. 	✓		BB-20 3/13
d) Integridad y valores éticos				
<ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta • Políticas acerca de integridad y valores éticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen códigos de conducta y políticas, que consideren el manejo de conflictos de intereses, el nivel esperado de comportamiento ético y moral, el trato adecuado con empleados, proveedores, clientes y otros terceros. • Se da ejemplo por parte de los directivos acerca de lo que está bien y lo que está mal. Además de dar relevancia de la cultura de integridad y comportamiento ético. 	✓		BB-20 4/13

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 3/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
1. Ambiente interno				
d) Integridad y valores éticos				
<ul style="list-style-type: none"> • Código de conducta • Políticas acerca de integridad y valores éticos 	<ul style="list-style-type: none"> • La dirección verifica desviaciones a las políticas y procedimientos, realiza las medidas correctivas además de la documentación de las desviaciones que incluyen estas medidas. • Se realizan verificaciones de la existencia de presiones poco realistas en el cumplimiento de objetivos de la entidad y los resultados a corto plazo que pudieran comprometer la integridad de los colaboradores. 	✓		BB-20 4/13
e) Compromiso con la competencia profesional del personal				
<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de puestos • Manuales de procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Los distintos puestos cuentan con un perfil que describe los requerimientos para el adecuado desempeño de las funciones del puesto. • Se describen las actividades de los puestos conforme a un manual de procedimientos u otra forma no formal. • La entidad tiene la práctica de promocionar a los colaboradores por su buen desempeño. • Existe un plan formativo para los colaboradores con la finalidad de actualización por cambios en el entorno nacional e internacional. 	✓		BB-20 5/13

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 4/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
1. Ambiente interno				
f) Estructura organizativa				
Organigramas	<ul style="list-style-type: none"> • La estructura proporciona un marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades. • Se definen áreas claves de autoridad, responsabilidad y el establecimiento de líneas de información para la adecuada gestión de riesgos. • Los ejecutivos tienen el conocimiento, experiencia, pericia en el desempeño de sus labores y conocimiento de sus responsabilidades. • Se realizan cambios a la estructura cuando no permite una comunicación y una gestión de riesgo eficaz. 	✓		BA-20 5/5
g) Asignación de autoridad y responsabilidad				
Perfiles de puestos	<ul style="list-style-type: none"> • Los puestos cuentan con descripciones de las responsabilidades, autoridad y responsabilidad. • Las funciones establecidas en el perfil de puestos establecen normas y procedimiento de control. • Es coherente la delegación de autoridad conforme a las responsabilidades. 	✓		BB-20 5/13

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 5/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
1. Ambiente interno				
h) Política de recursos humanos				
<ul style="list-style-type: none"> • Código conducta • Expedientes de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un código de ética establecido que norme el comportamiento de los colaboradores. • El personal tiene un grado de conocimiento y aceptación del código de ética, los comportamientos aceptables y no aceptables y las sanciones disciplinarias que aplican. • Existen políticas y prácticas de recursos humanos en la contratación del personal. • Se definen las sanciones a los colaboradores por el incumplimiento al código de ética. • Existe un plan formativo para los colaboradores con la finalidad de actualización por cambios en el entorno nacional e internacional. 	✓		BB-20 7/13

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 6/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
2. Establecimiento de objetivos				
Mapa de riesgo	Los objetivos estratégicos se desprenden de la misión y visión de la entidad, y estos a su vez derivan los objetivos operativos, de información y cumplimiento (objetivos relacionados).	✓		BB-20 8/13
Mapa de riesgo	La identificación, evaluación y respuesta de los riesgos se realiza después del establecimiento de los objetivos.	✓		
Planes	Se realizan cambios a los objetivos cuando la misión y visión son reorientadas en la búsqueda de valor para los grupos de interés.	✓		
Matriz de riesgo	El personal de la entidad tiene el conocimiento de los objetivos en las actividades que realizan para efectuar de manera eficaz una gestión de riesgos corporativos.	✓		
Presupuesto	Se distribuyen recursos entre las unidades del negocio al tener en cuenta el riesgo aceptado y la estrategia.	✓		
• Actas de reunión • Presupuesto	El riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de la entidad es establecido por la dirección bajo el control del consejo de administración, para después poder establecer los objetivos.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 7/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
3. Identificación de eventos				
Mapa de riesgos	Se consideran factores internos y externos en la identificación de eventos.	✓		BB-20 9/13
	Para identificar eventos se realizan algunas técnicas tales como: •Inventario de Eventos, •Evaluación interno de las operaciones, •Dispositivos de escala o umbral, •Talleres de trabajo o entrevistas, •Evaluación de flujo de procesos, entre otros.	✓		
	Para verificar como afectan los eventos al negocio esto se clasifican en negativos (riesgos) y positivos (oportunidades).	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 8/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
4. Evaluación de riesgos				
Mapa de riesgos	Se evalúan los eventos que impactan la a la consecución de los objetivos de la entidad, desde la doble perspectiva de probabilidad e impacto, por medio de métodos cualitativos y/o cuantitativos.	✓		BB-20 10/13
	Los impactos positivos y negativos de los eventos se examinan de forma individual o por categoría.	✓		
	El enfoque de la evaluación de riesgo se evalúa sobre el enfoque doble de riesgo inherente y riesgo residual.	✓		
Formulario de evaluación de riesgos y actividades de control	Los controles implementados se han establecido en base a los riesgos que afectan las actividades de la institución.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 9/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
5. Respuesta a los riesgos				
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos • Planes de contingencia • Formulario de evaluación de riesgos y actividades de control 	La respuesta a los riesgos (evitar, reducir, compartir y aceptar) se evalúa el efecto sobre la probabilidad e impacto, para situar el riesgo a un nivel de riesgo residual dentro de la tolerancia al riesgo establecida.	✓		BB-20 11/13
	Son identificadas las oportunidades de cualquier tipo, con la finalidad de asumir una perspectiva de cartera de riesgos (principales riesgos o categorías de riesgo de las unidades del negocio usando métricas al capital en riesgo), para determinar si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado.	✓		
	Se consideran la relación costo/beneficio derivada de la respuesta a los riesgos.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 10/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
6. Actividades de control				
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos • Formulario de evaluación de riesgos y actividades de control 	Existen políticas y procedimientos establecidos para las actividades (procesos, subprocesos) que den respuesta a los riesgos.	✓		BB-20 11/13
	Las políticas y procedimientos incluyen actividades tales como: aprobación, autorización, verificación, conciliación, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos, segregación de funciones, entre otros.	✓		
	Se aplican las políticas y procedimientos de forma adecuada y consistente.	✓		
	Se monitorean los cambios legales (fiscales, normativa, regulatorios, etc.) que puedan afectar las operaciones.	✓		BB-20 12/13
	Se supervisa y revisa periódicamente el funcionamiento de los controles.	✓		BB-20 11/13
	Las políticas y procedimientos son: <ul style="list-style-type: none"> •Establecidos en todos los niveles de la organización. •Responden al nivel evaluado del riesgo. •Establecidas por la junta directiva y gerencia general. 	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos Período 2008		BB-10 11/16		
		Iniciales	Fecha	
		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
7. Información y comunicación				
a) Información				
<ul style="list-style-type: none"> • Internet e intranet 	Se identifica, capta y comunica información (financiera, no financiera, operacional, interna y externa) apropiada en tiempo, y de una manera que permita a las personas en todos los niveles de la organización llevar a cabo sus responsabilidades.	✓		BB-20 13/13
<ul style="list-style-type: none"> • Memorándums • Políticas escritas 	La información ayuda a identificar, evaluar y responder a los riesgos y permanecer dentro de las tolerancias a el, y por otra parte a dirigir la entidad y conseguir sus objetivos.	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Tablones de anuncios • Videos y mensajes en la web 	La información generada es: adecuada, oportuna, actualizada, exacta y accesible.	✓		
	Se revisa periódica y oportunamente la información para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.	✓		
Intranet e internet	La administración ha establecido un sistema de información que permita buscar, captar, procesar analizar y comunicar la información relevante, así como los recursos necesarios para su desarrollo.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 12/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha	
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Preparó: AM	22/01/2009	
Periodo 2008		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
7. Información y comunicación				
a) Información				
Asesores legales, financieros, económicos, entre otros.	Existen mecanismos para conseguir información externa sobre condiciones de mercado, cambios regulatorios, económicos, legales que puede afectar o generar oportunidades para las operaciones de la unidad.	✓		BB-20 13/13
b) Comunicación				
<ul style="list-style-type: none"> • Internet e intranet • Políticas escritas • Tablones de anuncios • Videos y mensajes en la web 	<p>La comunicación interna expresa eficazmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia y relevancia de la gestión eficaz de los riesgos corporativos. • Los objetivos de la entidad. • El riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad. • Lenguaje común de riesgos. • Papeles y responsabilidades del personal al desarrollar y apoyar los componentes de la gestión de riesgos corporativos. 	✓		BB-20 13/13
Ombudsman (mediador)	Se cuenta con vías de comunicación formales o informales que les permita a los colaboradores comunicar sobre posibles irregularidades.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 13/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
7. Información y comunicación				
b) Comunicación				
Intranet	La comunicación es en doble vía de los colaboradores hacia sus superiores y viceversa lo que permite emitir sugerencias y cambios en los controles para gestionar los riesgos.	✓		BB-20 13/13
Servicio al cliente y/o proveedor	Existen canales externos de comunicaciones que permitan a los clientes, proveedores u otros que puedan facilitar información significativa, acerca de sus necesidades o información relacionada con la administración y su gestión de riesgos de la entidad.	✓		
Intranet	La entidad comunica la información relevante a los reguladores, analistas financieros u otras entidades o personas interesadas.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 14/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
8. Supervisión				
	La supervisión de la evaluación de riesgos se realiza a través de actividades permanentes o mediante evaluaciones independientes, para asegurar la presencia y funcionamiento de los componentes a lo largo del tiempo.	✓		BB-20 13/13
<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de controles • Indicadores de gestión 	Se comunican las deficiencias en la gestión de riesgos de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.	✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría • Estadísticas 	<p>En las evaluaciones permanentes se consideran los siguientes aspectos por parte de la dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores clave de la actividad del negocio tales como: variaciones en estados financieros, comparaciones de información, estadísticas financieras y operativas, alertas a las desviaciones de las tolerancias al riesgo, entre otras. • Revisión de reportes y controles de los ocho componentes de control interno en base a COSO ERM. 	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 15/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
8. Supervisión				
<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de controles • Indicadores de gestión • Informes de auditoría • Estadísticas 	Se realizan evaluaciones independientes en la organización.	✓		BB-20 13/13
	Se considera la información recibida de terceros para compararla con información generada internamente.	✓		
	En el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes se toma en consideración, la efectividad de las evaluaciones permanentes y el nivel de riesgo evaluado.	✓		
	Las deficiencias identificadas en las evaluaciones que afectan la estrategia, establecimiento y alcance de objetivos son comunicadas a las áreas involucradas y al personal que puede tomar las medidas necesarias para su corrección.	✓		

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-10 16/16		
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento				
Evaluación de componentes de CI y gestión de riesgos		Iniciales	Fecha	
Período 2008		Preparó: AM	22/01/2009	
		Revisó: RC	26/01/2009	
Insumos para la evaluación	Aspectos claves para la evaluación	(+)	(-)	Referencia
CONCLUSION				
<p>Basados en la evaluación de los componentes de control y la gestión de riesgos conforme a COSO ERM se considera "positiva", derivado de los resultados obtenidos de los ocho elementos que conforman el control interno. Los componentes permiten identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.</p>				

Marcas

✓ = Componente de control interno es positivo.

✗ = Componente de control interno es negativo.

Nota: el campo denominado "insumos para la evaluación" puede variar en las distintas instituciones, estos se incluyeron con fines ilustrativos, sin embargo, se puede agregar otros insumos que ayuden a la evaluación.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 1/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Participantes:

Aureliano Guzmán	– Gerente general
Gabriel Hernández	– Gerente de auditoría interna
Rolando Callejas	– Supervisor de auditoría
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 13 de febrero de 2008

Asunto: obtener conocimiento acerca del control interno y la gestión de riesgos.

Puntos tratados

La gerencia general manifestó lo siguiente acerca del control interno y gestión de riesgos:

Ambiente de control

- **Filosofía de gestión de riesgos**

Se tiene definida la gestión mediante la identificación de riesgos y esta plasmado en una matriz de riesgos por área funcional, cada área funcional tiene definidos los riesgos que afrontan los procesos, estos están alineados con los objetivos estratégicos, objetivos relacionados de la eficacia y eficiencia operacional, de reportería financiera y de cumplimiento, lo cual se aplica directamente para la cartera de extrafinanciamiento.

Cada año durante el mes de diciembre se realiza conjuntamente con el Consejo de Administración la revisión de la matriz de riesgos de cada unidad de negocio de la empresa, con el objetivo de verificar si se mantiene los mismos riesgos o si existen nuevas oportunidades.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 2/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Para efecto de la verificación de los controles internos, la Gerencia General tiene reuniones mensuales con la Gerencia de Créditos y Cobros, para discutir si existen deficiencias de control en la cartera de extrafinanciamiento, se realiza por medio del formulario de evaluación de riesgos y se proponen los cambios necesarios para corregirlas. Posteriormente estas son comunicadas desde las jefaturas hacia los colaboradores. **Ver PT BB-10 1/16**

- **Riesgo aceptado**

Están documentados los riesgos que la entidad esta dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor en una matriz de riesgos y en el formulario de evaluación de riesgos. Se tiene establecido como estrategia el crecimiento de la cartera a través del otorgamiento de una línea de crédito adicional (extrafinanciamiento) a los tarjetahabientes con buen record crediticio en un 10% del total de la cartera normal. El resto del personal operativo cumple con las actividades de control, con pleno conocimiento de los riesgos que tienen establecidos para dicha cartera. **Ver PT BB-10 1/16**

- **Supervisión del consejo de administración**

El consejo de administración es independiente de la dirección y posee la autoridad de resolver casos importantes que ameriten su intervención. Los miembros del consejo se encuentran integrados por las siguientes personas:

- José Pivaral - Licenciatura en administración y MBA, con experiencia de más de 20 años en el sector financiero. Actúa como asesor independiente.
- Rubén Flores – Licenciado en Contaduría Publica y Auditoría, experiencia de más de 10 años, miembro de Morales Pineda y Asociados contadores públicos y auditores independientes.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 3/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

- José González - Ingeniero Industrial, 25 años de experiencia en el área financiera, accionista mayoritario.
- Alejandrina Stoenselac – abogada y notaria, 12 años de experiencia en el área financiera, miembro de Stoenselac, Gómez y asociados, abogados y notarios.
- Lenin Colvin – contador publico y auditor, experiencia de 30 años en el área financiera, accionista.

Se realizan reuniones periódicas con las distintas gerencias, con la finalidad de la revisión de los aspectos más importantes sucedidos mensualmente. Los resultados de las reuniones se encuentran documentados dentro de los puntos de actas de reunión. El consejo realiza evaluaciones independientes y participa en la solución de problemáticas en cuanto al planteamiento de la estrategia planes y rendimientos, así como la interacción con el comité de auditoria, auditores internos y externos.

Anualmente aprueba los sueldos y aumentos de los principales funcionarios clave entre los que se incluye al gerente de auditoría interna. El Grupo cuenta con un comité de auditoria el cual realiza reuniones trimestralmente para analizar el impacto que pudieran causar los asuntos más importantes derivados de los resultados de las revisiones y de los informes emitidos. Así mismo verifican el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se hace hincapié en el mantenimiento de un actitud moral y ética de forma integra mediante el seguimiento del código de conducta denominado “Ética y cumplimiento moral”, este se transmite por las gerencias hacia todos los niveles de la organización no sólo en palabras sino mediante el ejemplo. El código incluye sanciones si no se lleva a cabo una conducta ética por todo personal. **Ver PT BB-10 1-2/16**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 4/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

- **Integridad y valores éticos**

La compañía cuenta con un código de ética, el cual como parte de las políticas internas, es transmitido a los nuevos colaboradores en la inducción, y este a la vez, es firmado como constancia de haberlo recibido y leído.

La institución a través del conocimiento del código de ética, refleja la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos. Los colaboradores deberán observar las normas de conducta siguientes establecidas:

- Prácticas justas y efectivas que aseguren la integridad y fiabilidad de la institución.
- El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones locales e internacionales.
- Un ambiente de trabajo de tratamiento justo y equitativo para todo su personal.
- El establecimiento de los más altos principios y estándares de ética.
- La prevención de problemas indeseables provenientes de prácticas operativas cuestionables.

Las distintas jefaturas por medio de reuniones periódicas con sus colaboradores tratan de recalcar los valores éticos y la integridad que deben reflejar los mismos en la realización de sus labores cotidianas. Si existieran desviaciones a las políticas o situaciones no previstas la dirección toma las acciones correctivas necesarias y las documenta para próximas ocasiones.

En cuanto a la presión de cumplimiento de metas y objetivos, existe una adecuada forma de medir el rendimiento de los colaboradores. Tanto las Jefaturas del área como la Gerencias son evaluados a través de la herramienta denominada Balance Score Card (BSC) y los demás colaboradores operativos no tienen ningún tipo de incentivo. Ver PT BB-10 2-3/16

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 5/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

- **Compromiso con la competencia profesional del personal**

Recursos Humanos es el encargado de llevar el control y actualización de las descripciones de puestos de trabajo para todas las áreas. Este define el perfil requerido, y en este caso para los distintos puestos de la cartera de extrafinanciamiento. Dichos perfiles son elaborados por las gerencias responsables conjuntamente con sus jefaturas, conforme a los manuales de procedimientos y posteriormente trasladados al área de RRHH para su actualización.

Recursos humanos cuenta con un programa de promoción que incluye los criterios respecto a ascensos y para la retención de los empleados, los cuales son acordes al código de conducta. Se comunica a los empleados para que sepan que espera la dirección con los ascensos que obtengan. Por medio de evaluaciones a los perfiles de puestos se realizan capacitaciones internas o por contrataciones externas para la formación de los empleados.

Ver PT BB-10 3/16

- **Asignación de autoridad y responsabilidad**

En cuanto a los colaboradores de la Cartera de Extrafinanciamiento la asignación de autoridad y responsabilidad esta limitada a las funciones operativas, las cuales se encuentran definidas en el perfil deseado para el puesto. Con relación a las gerencias encuentra bien definido el nivel de autoridad y responsabilidad.

El personal es el requerido para realizar las funciones y actividades para la Cartera de Extrafinanciamiento conforme los expedientes, políticas y reportes de recursos humanos, así la existencia de una debida supervisión por parte de las jefaturas y gerencias quienes son las únicas que realizan la toma de decisiones en las actividades realizadas en cada área. **Ver PT BB-10 4/16**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 6/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

- **Política de recursos humanos**

Las políticas de recursos humanos son esenciales para el reclutamiento y el mantenimiento de personas competentes que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de sus objetivos. Recursos Humanos a través de selección de personal establece los procedimientos y políticas para el reclutamiento de personas idóneas para los puestos. Lo realiza a través de un proceso de selección que incluye un estudio por parte de una empresa externa que se encarga de la investigación socioeconómica de los nuevos colaboradores. Con base al resultado de estos se procede a la contratación.

Durante el proceso de selección se realiza una verificación de la procedencia de los nuevos colaboradores, en especial que estos no provengan de zonas establecidas como rojas por el área de RRHH a través de la gerencia. En adición se procede a la verificación a través del área de seguridad y del área de cumplimiento de que el nuevo colaborador no se encuentre con antecedentes que puedan perjudicar a la institución.

En el momento de su contratación al personal se le da una inducción en la cual pueda conocer cuales son responsabilidades ante la empresa así como la integridad y las pruebas éticas que se deben observar durante su relación laboral. Adicionalmente, en las distintas áreas se le dará la inducción necesaria para el desarrollo de sus funciones, el personal es contratado según el perfil creado para dicho puesto, el cual fue revisado por las jefaturas y autorizado por parte de las distintas gerencias.

Las gerencias involucradas en el proceso de la cartera de extrafinanciamiento crean una cultura de cumplimiento para que los empleados entiendan cuáles son sus responsabilidades y se sientan cómodos al plantear sus preocupaciones sin temor ni represalias. Periódicamente las gerencias realizan reuniones con el personal para efecto de discutir asuntos del área, y en adición, se les trasmite lo que la gerencia general espera de ellos.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 7/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

A través del conocimiento de las políticas sobre el comportamiento, los colaboradores y líderes conocen, las sanciones por infracciones, al momento de realizar incumplimiento del código de conducta denominado "Ética y cumplimiento moral el cual incluye:

- Comportamiento debido y profesional.
- Ética, moral e integridad.
- Conflicto de intereses.
- Pagos ilegales e inadecuados.
- Uso de Internet, intranet y correo electrónico.
- Horarios de entrada, salida, de refacciones y almuerzo.
- Uso de equipo de oficina y uniforme.

La mala conducta que puede resultar en acciones disciplinarias incluye:

- Violación de las políticas.
- Instar a otras personas a que violen las políticas.
- El no plantear inmediatamente una violación conocida o supuesta de las políticas.
- Falta de cooperación en las investigaciones de la compañía sobre posibles infracciones de las políticas.
- Represalias contra otro empleado por informar acerca de una cuestión de integridad.
- Falta de liderazgo y diligencia para garantizar el cumplimiento de las leyes las políticas.

Los colaboradores están conscientes de las acciones disciplinarias por infracciones en el código de conducta. **Ver PT BB-10 5/16**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 8/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Establecimiento de objetivos

Los objetivos son planteados conforme a la misión y visión de la entidad anualmente, y se realiza por medio del riesgo aceptado y tolerancia al riesgo bajo la supervisión del consejo de administración. Los objetivos se despliegan en cascada e inician por los estratégicos y luego hacia los relacionados. La asignación de recursos a las unidades del negocio es asignado posteriormente a este proceso, como se mencionó para este año se espera incrementar la cartera de extrafinanciamiento en un 10% de la cartera normal con una tolerancia de un 8% a 12%. Así mismo el personal en los departamentos conoce proceso por medio de la matriz y mapa de riesgos de la cartera. **Ver PT BB-10 6/16**

Identificación de eventos

Para la cartera extrafinanciada se consideran que pueden afectar en la consecución de objetivos los siguientes factores:

Externos:

- *Económicos*: si el servicio prestado no es eficiente y competitivo a nivel nacional.
- *Impago y empleo*: si el cliente no realiza sus pagos aunado a la falta de empleo.

Internos:

- *Personal*: por la realización y aplicación inadecuada de los controles en los procesos, también se incluye la comisión de fraudes.
- *Procesos y tecnología*: por fallas en el sistema para la generación de las cuotas, inadecuado mantenimiento e integridad de la información.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 9/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

En la identificación de los eventos se tiene la práctica de realizar talleres de trabajo y entrevistas entre los colaboradores y gerencias que participan en los procesos, con el afán de aprovechar el conocimiento y experiencia acumulada, lo que permite identificar los eventos internos y externos así también identificar si su efecto es positivo y/o negativo para la consecución de los objetivos de la empresa, lo anterior para complementar el mapa de riesgos con los cambios y correcciones necesarios. **Ver PT BB-10 7/16**

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos en la cartera la realiza semestralmente el gerente de créditos y cobros por medio de los controles establecidos para mitigar los riesgos. A través del comité de auditoría y el consejo de administración se han establecido los siguientes lineamientos para la calificación de los riesgos:

- **Riesgo alto**

Es fundamental y de Importancia extrema, implicaciones importantes, falta de controles adecuados, incumplimiento con el regulador o los procedimientos aprobados, oportunidad para el fraude o uso erróneo de activos, errores superiores a Q.1,000,000.

- Probabilidad alta: incidencia con más del 50% de ocurrencia.
- Impacto Alto: Q. 1,000,000 o más.
- Requiere de Implementación Inmediata.
- Queda a discreción del Comité de Auditoría.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 10/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

- **Riesgo medio**

Es fundamental y de alta importancia, implicaciones importantes, falta de controles adecuados, incumplimiento con el regulador o procedimientos aprobados, errores superiores a los Q.100,000.

- Probabilidad moderada: – Incidencia con menos del 50% de ocurrencia.
- Impacto Medio: entre Q. 100,000 y Q. 999,999.
- Requiere de implementación.
- Discreción del Comité de Auditoría.

- **Riesgo bajo**

No es fundamental y tiene importancia moderada, implicaciones normales, falta de algunos controles, errores menores de Q100,000.

- Probabilidad baja: incidencia con menos del 10% de ocurrencia.
- Impacto Bajo: Entre Q. 0 y Q. 99,999.
- Debe de ser implementado.
- Discreción del Comité de Auditoría.

En base a los lineamientos anteriores se evalúan los riesgos en la cartera de extrafinanciamiento y según el mapa de riesgos de la unidad, se considera como “*bajo*” por el impacto que tendría y en base a los controles establecidos que mitigan el riesgo inherente a un nivel aceptable (riesgo residual). **Ver PT BB-10 8/16**

Respuesta a los riesgos

Los riesgos identificados en la cartera de extrafinanciamiento son evaluados por medio del formulario de “Evaluación de riesgos y actividades de control” en donde se determina la probabilidad e impacto para calificar el riesgo y su respuesta con la finalidad de mantenerlos a un nivel razonable dentro de la tolerancia al riesgo.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 11/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Para la cartera se ha considerado “reducir” los riesgos por medio de las distintas actividades de control establecidas (políticas, procedimientos y planes de contingencia), que mitigan el riesgo de ocurrencia.

En los controles implementados se evaluó el costo beneficio en su implantación, además de los riesgos generales (cartera de riesgos) para la cartera los cuales son: crediticio, operativo, tasas de interés, autorizaciones, traslados a extrafinanciamiento y publicidad y promoción. **Ver PT BB-10 9/16**

Actividades de control

La cartera de extrafinanciamiento tiene definidos las actividades de control en el formulario de “Evaluación de riesgos y actividades de control”, en donde se detallan los procedimientos establecidos para mitigar los riesgos y cumplimiento de los objetivos de la cartera. Las actividades se encuentran plasmadas en manuales de procedimientos, los cuales son aprobados por la junta directiva o por consensos conjuntamente con las gerencias de los departamentos. Las gerencias además de comunicarlas a todo su personal, las supervisan, revisan y cambian de forma periódica, para asegurar su cumplimiento y en adición la concordancia con el sistema de leyes y regulaciones a nivel nacional e internacional. **Ver PT BB-10 10/16**

Información y comunicación

Se cuenta con intranet, cada colaborador del área tiene una cuenta de correo electrónico, que les permite comunicar en todo momento cualquier tipo de información de manera ascendente y descendente entre las distintas jerarquías de los colaboradores. Las gerencias que intervienen en la cartera comunican mensualmente el porcentaje de avance de los objetivos del proceso que les corresponde.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 12/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

En el intranet se tienen establecida una base de datos que contiene las políticas y procedimientos relativos a los procesos de la cartera de extrafinanciamiento, si estos tienen algún cambio por modificaciones o mejoras son realizadas a petición de las gerencias con el visto bueno de la gerencia general. Para la generación de información también existe una política específica que norma lo relativo a la generación de información así como su revisión.

Se contrató la firma de consultores “Rojas Salinas y Asociado” quienes brindan ayuda, asesoría legal e información en litigios, cambios en las leyes que pudieran afectar a la institución. También cuenta con profesionales en ciencias económicas que asesoran en temas económicos y financieras. Adicionalmente existe una persona encargada de verificar en los diarios, revistas y páginas web información económica y normativa a nivel nacional e internacional que afecten a la empresa o que presente oportunidades. **Ver PT BB-10 10/16**

Mensualmente la gerencia general remite un correo a todo el personal de la organización en el que expresa la importancia y eficacia de la gestión de riesgos, el grado de avance de los objetivos de la entidad en las distintas áreas de negocio, sus responsabilidades conjuntamente con el riesgo aceptado y la tolerancia.

Existe la figura denominada ombudsman (mediador) quién es el encargado de la investigación de todas aquellas situaciones que impliquen desviaciones a la integridad e irregularidades. Cualquier colaborador puede realizar su denuncia vía correo electrónico o vía el teléfono 12345678, los colaboradores tienen la certeza que al momento de plantear sus denuncias estarán exentos de cualquier represalia que pudieran tomar sus jefes por las denuncias. Este reporta directamente al comité de auditoría.

Se cuenta con líneas telefónicas de servicio al cliente y proveedores donde se atiende cualquier tipo de solicitudes que estos planteen. A solicitud de información por parte de los reguladores, entidad o persona, el departamento de cumplimiento corporativo se encarga

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión gerencia general</u> <u>Período 2008</u>	BB-20 13/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

de darle seguimiento y entregar la información, siempre y cuando esta no viole la confidencialidad de la información de las partes interesadas. **Ver PT BB-10 11-13/16**

Supervisión

Mensualmente se genera información de las distintas áreas que administran la cartera de extrafinanciamiento que posteriormente es trasladada a la gerencia general y si el acontecimiento lo amerita se comunica al consejo de administración para su discusión y solución, principalmente la información se compone de: estadísticas de colocación y cancelación, causas de rechazos de autorizaciones, ingresos y tasas de interés, grabaciones manuales y automáticas, y si existieran reportes de desviaciones a las tolerancias al riesgo.

Cuando las actividades de un área no ayudan a la presencia y mantenimiento de alguno de los ocho componentes de control del COSO ERM, se toman las acciones correctivas necesarias para corregir el problema.

Se realizan evaluaciones independientes del proceso de evaluación de riesgos por auditoría interna y externa al considerar la efectividad de las evaluaciones independientes y el nivel de riesgo evaluado. Se comunican los resultados de las valuaciones a las áreas involucradas y al personal que puede tomar las acciones correctivas necesarias, que aseguren el mantenimiento de los componentes de control. Las recomendaciones son implantadas y consideradas por el consejo de administración por medio de su adecuado seguimiento que le permita gestionar de una manera eficaz la cartera de extrafinanciamiento. **Ver PT BB-20 14-15/16**

Tarietas Centroamericanas, S. A.		BB-30 1/18					
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha				
Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)		Preparó: AM	22/01/2009				
Periodo 2008		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros Objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
1. Otorgamiento de límites de crédito y retiros de efectivo							
1.1	Autorizar la promoción.	Estratégicos · Calidad de la cartera de clientes ·Crecimiento continuo y prudente Relacionado Operativo	Que se realice una promoción sin la autorización de la gerencia general.	Bajo	a) Las promociones deben ser autorizadas por la gerencia general. b) La gerencia general envía un correo al personal involucrado en el proceso para autorizar la promoción. Ver PT BA-20 5/5	Positiva	✓
1.2	Definir los parámetros para el otorgamiento de límite de crédito por extrafinanciamiento.	Estratégicos · Calidad de la cartera de clientes ·Crecimiento continuo y prudente Relacionado Operativo	a) Que los parámetros ingresados incorRECTAMENTE ó determinados sin autorización.	Bajo	a) Las promociones por retiro son realizados con previa autorización de la promoción de la Gerencias General. Ver PT BA-20 5/5	Positiva	✓

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BB-30 2/18	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)		Preparó: AM	22/01/2009
Período 2008		Revisó: RC	27/01/2009

No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
1. Otorgamiento de límites de crédito y retiros de efectivo							
1.2	Definir los parámetros para el otorgamiento de límite de crédito por extrafinanciamiento.	<p>Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad de la cartera de clientes Crecimiento continuo y prudente <p>Relacionado</p> <p>Operativo</p>	<p>b) Límites de extrafinanciamiento mayores según los autorizados por la gerencia general.</p> <p>c) Que se incluyan cuentas que no posean o no tengan límite de extrafinanciamiento.</p> <p>d) Que el cliente se encuentre en mora o que no posea la suficiente capacidad de pago.</p>	Bajo	<p>b) Los parámetros para la selección de la base de datos de la promoción es realizada por el gerente de crédito y cobro conjuntamente con la gerencia de tecnología, según las políticas establecidas.</p> <p>c) Operaciones ventas verifica los parámetros de la selección de los clientes.</p> <p>Ver PT BA-20 5/5</p>	Positiva	✓

		<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>				BB-30 3/18	
						Iniciales	Fecha
						Preparó: AM	22/01/2009
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
2. Publicidad, promoción y revisión de bases de datos							
2.1	Revisar las cuentas de los tarjetahabientes a los cuales fueron incluidos en la promoción.	Estratégicos · Calidad de la cartera de clientes	Que existan otorgamientos de extrafinanciamiento de tarjetas que no cumplan con las políticas de créditos.	Bajo	El jefe de operaciones verifica que los clientes incluidos en la promoción cumplan con las políticas establecidas. Ver PT BB-40 1/2	Positiva	✓
2.2	Enviar las bases de datos al proveedor encargado de realizar la impresión de los cupones de extrafinanciamiento y trifoliales.	Relacionados · Operativos e Información	Impresión incorrecta de los cupones.		Antes de autorizar la impresión de las promociones y trifoliales, la empresa proveedora realiza pruebas de impresión. Estas pruebas son enviadas a la jefa de operaciones ventas para su revisión y aprobación. Ver PT BB-40 2/2	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Período 2008</u>		BB-30 4/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
2.3	Entrega de información a clientes y el publicar producto financiero.	Estratégicos · Calidad de la cartera de clientes Relacionados · Operativos e Información	a) Que los cupones no sean entregados a los tarjetahabientes. b) Bases de datos con información desactualizada lo que impide la localización del cliente. c) Que no se realice publicidad para incentivar el consumo extrafinanciamiento en los comercios afiliados y tarjetahabientes.	Medio	a) Se envía información a los clientes de la forma de como utilizar extrafinanciamiento, sus características y costo. b) La información es entregada por una empresa independiente, si no logró entregarla por alguna razón se devuelve a TACESA. Ver PT BB-40 2/2 c) Se llama a los clientes que no utilizaron su extrafinanciamiento para actualizar información e incentivar el consumo. Ver PT BB-70 1/2	Positiva	✓

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO) Período 2008		BB-30 5/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
2. Publicidad, promoción y revisión de bases de datos							
2.4	Promocionar compras con extrafinanciamiento en los comercios afiliados.	Estratégicos · Calidad de la cartera de clientes Relacionados · Operativos e Información	No realizar la adecuada publicidad de los servicios que presta TACESA a los comercios afiliados y sus clientes.	Bajo	Se pegan calcomanías en los comercios afiliados de los beneficios que prestan las tarjetas respecto de que brinda pagos precios de contado de 3, 6, 10 y 12 pagos. Ver PT BB-40 2/2	Positiva	✓
3. Pago de cupones en agencias							
3.1	Verificar la disponibilidad y solvencia del tarjetahabiente.	Estratégicos Costeo operativo Relacionado Operativo	a) Pago de cupones a tarjetas, vencidas, bloqueadas, o perdidas canceladas.	Bajo	a) Los ejecutivos de atención al cliente verifican los datos de la tarjeta en el sistema para autorizar el retiro. Ver PT BB-50 1/2	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Período 2008</u>		BB-30 6/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
3. Pago de cupones en agencias							
3.1	Verificar la disponibilidad y solvencia del tarjetahabiente.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	b) Pago de cupones a clientes que no tengan disponible límite de extrafinanciamiento. c) Cambio de cupones de promociones vencidas. d) No firmar los cupones de extrafinanciamiento y el slip de autorización manual o por el POS.	Bajo	b) Los cupones deben ser verificados que aún tengan vigencia, antes de proceder al cambio. c) Se verifica la firma de los cupones y del slip por atención al público. Ver PT BB-50 1/2	Positiva	✓
3.2	Solicitar autorizaciones manuales.		a) Autorización de extrafinanciamiento por cualquier persona.	Medio	a) Afiliaciones verifica que las autorizaciones se hayan hecho por los usuarios asignados. Ver PT BB-60 3/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>		BB-30 7/18 Iniciales Preparó: AM Revisó: RC Fecha 22/01/2009 27/01/2009					
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
3. Pago de cupones en agencias							
3.2	Solicitar autorizaciones manuales.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	b) Autorizar extrafinanciamiento a personas que no lo posean y se les haya incluido en una promoción. c) No emitir o solicitar la autorización d) Equipo defectuoso que no permita realizar las autorizaciones de forma automática.	Medio	b) Se realiza llamadas al departamento de afiliaciones específicamente al área de autorizaciones, para solicitar una aprobación de autorización. Ver PT BB-50 2/2 y PT BB-60 4/4 c) Se da mantenimiento al equipo y si no sirve se cambia. Ver PT BB-60 4/4	Positiva Positiva	✓ ✓
3.3	Desembolsar el efectivo.		No solicitar el slip firmado, cupones, cédula y la tarjeta de crédito.	Bajo	Los receptores deben de revisar la documentación necesaria como es el slip, tarjeta y cédula antes de realizar el pago. Ver PT BB-50 2/2	Positiva	✓

<p>Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO) Periodo 2008</p>		<p>BB-30 8/18</p>					
		<p>Iniciales</p>	<p>Fecha</p>				
		<p>Preparó: AM</p>	<p>22/01/2009</p>				
		<p>Revisó: RC</p>	<p>27/01/2009</p>				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
<p>4) Liquidaciones, grabaciones manuales y autorizaciones</p>							
4.1	<p>Pagos a comercios afiliados y al BACESA y cobro de comisión.</p>	<p>Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo</p>	<p>a) Que no se realice o se haga incorrectamente el pago a comercios afiliados y a BACESA. b) Que no se cobre comisión a los comercios afiliados.</p>	<p>Medio</p>	<p>a) Se realiza la liquidación con los cálculos de pago (comercios y banco) y descuento a comercios afiliados. b) Las liquidaciones son revisadas por un supervisor que autoriza los pagos y descuentos de comisión. Ver PT BB-60 3/4 c) Posteriormente contabilidad realiza los cuadros para su registro contable conforme a los pagos y descuentos. Ver PT BB-80 2/4</p>	<p>Positiva</p>	<p>✓</p>

<p>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</p> <p>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</p> <p>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</p> <p>Período 2008</p>		<p>BB-30 9/18</p>	
		<p>Iniciales</p>	<p>Fecha</p>
		<p>Preparó: AM</p>	<p>22/01/2009</p>
		<p>Revisó: RC</p>	<p>27/01/2009</p>

No.	Objetivo del Proceso	Otros Objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
<p>4) Liquidaciones, grabaciones manuales y autorizaciones</p>							
4.2	<p>Grabar autorizaciones manuales.</p>	<p>Estratégico</p> <p>Costeo operativo</p> <p>Relacionado</p> <p>Operativo</p>	<p>a) Que no se grabe la transacción.</p> <p>b) Grabación en cuenta que no corresponda.</p> <p>c) Grabación incorrecta o que no se realice respecto del monto, plazo y interés autorizados conforme políticas.</p> <p>d) Pérdida, robo o destrucción de documentación.</p>	Medio	<p>a) Se verifica diariamente cuales fueron las autorizaciones manuales para la grabación.</p> <p>b) Existe una persona encargada de verificar la correcta grabación de los cupones.</p> <p>c) La documentación es resguarda en archivos de metal con llave.</p> <p>Ver PT BB-60 4/4</p>	<p>Positiva</p>	<p>✓</p>

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Período 2008</u>		BB-30 10/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
4) Liquidaciones, grabaciones manuales y autorizaciones							
4.3	Realizar autorizaciones manuales.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	a) No emitir autorizaciones a los clientes. b) Que el cliente no tengan límite de crédito disponible o sobrepasen el límite. c) Realizar autorizaciones en tarjetas, robadas, extraviadas o vencidas. d) Que se realicen autorizaciones por personal no autorizado, el cual no evalúe al cliente.	Medio	a) Existen personas encargadas de realizar las autorizaciones, las cuales verifican que la tarjeta cumpla con la política para emitir autorizaciones. Ver PT BB-60 4/4 b) Existe una persona encargada de verificar que las autorizaciones realizadas se hayan realizado por las personas asignadas para ello. Ver PT BB-60 3/4	Positiva	✓

		BB-30 11/18		Iniciales		Fecha	
				Preparó: AM		22/01/2009	
				Revisó: RC		27/01/2009	
<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Período 2008</u>							
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
5. Traslados de cartera normal a la cartera de extrafinanciamiento							
5.1	Llamar a los tarjetahabientes que no han utilizado extrafinanciamiento.	<p>Estratégico</p> <p>Crecimiento continuo y prudente</p> <p>Relacionado</p> <p>Operativo</p>	<p>a) Que no se coloque cartera por falta de información a los clientes.</p> <p>b) Desactualización de la información de los clientes.</p>	Bajo	Se llama los clientes para actualizar información, verificar si recibieron los auto-sobres con los cupones y proporcionar información del uso del producto. Ver PT BB-70 1/2	Positiva	✓
5.2	Trasladar el saldo de la tarjeta de cartera normal a cartera de extrafinanciamiento.		<p>a) No informar adecuadamente al cliente del límite de crédito disponible, tasas de interés y plazo de pago.</p> <p>b) Trasladar saldos de tarjetas incorrectos.</p> <p>c) Que los traslados se realicen a tarjetas que no correspondan.</p>	Medio	<p>a) A los ejecutivos de televentas se les monitorea dos horas al día y se verifica que cumplan con el script determinado para el traslado de extrafinanciamiento. Ver PT BB-70 1/2</p> <p>b) La llamada es grabada, por cualquier reclamo posterior. Ver PT BB-70 1/2</p>	Positiva	✓

		BB-30 12/18		Iniciales		Fecha	
				Preparó: AM		22/01/2009	
		Revisó: RC		27/01/2009			
<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>							
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
5. Traslados de cartera normal a la cartera de extrafinanciamiento							
5.2	Trasladar el saldo de la tarjeta de cartera normal a cartera de extrafinanciamiento.	Estratégico Crecimiento continuo y prudente Relacionado Operativo		Medio	c) Se realiza listado de traslado de cartera normal a cartera de extrafinanciamiento autorizado por la jefatura de televentas. Ver PT BB-70 2/2	Positiva	✓
6. Contabilización y conciliación							
6.1	Documentar y evidenciar las autorizaciones manuales y automáticas.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	a) Documentación incompleta enviada de las agencias. b) Que en los traslados de cartera no se grabe la conversación donde el cliente acepta. c) Extravío de la documentación de los comercios.	Medio	a) La documentación por retiros de agencias viene sellada en un sobre, hay una persona que verifica la documentación física contra los egresos de extrafinanciamiento por autorizaciones manuales y automáticas. Ver PT BB-80 2/4	Positiva	✓

Tarietas Centroamericanas, S. A.		BB-30 13/18					
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha				
Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)		Preparó: AM	22/01/2009				
Periodo 2008		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
6. Contabilización y conciliación							
6.1	Documentar y evidenciar las autorizaciones manuales y automáticas.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	d) Reclamos de clientes donde aduce que no utilizó de ninguna forma su extrafinanciamiento.	Medio	b) En los traslados de cartera queda grabada la conversación donde el cliente aceptó el traslado de cartera normal a extrafinanciada. c) Los comercios deben guardar la documentación por cuatro meses, si se les solicita, si no la tienen se les cobra la transacción en su próxima liquidación. Ver PT BB-80 2/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>		BB-30 14/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
6. Contabilización y conciliación							
6.1	Documentar y evidenciar las autorizaciones manuales y automáticas.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo		Medio	d) El cliente tiene cuatro meses para reclamar si estuviera inconforme con el cargo de algún extrafinanciamiento. Ver PT BB-80 2/4	Positiva	✓
6.2	Contabilización de autorizaciones manuales.		Que no se contabilice las autorizaciones manuales o se realice de forma incorrecta.	Bajo	a) Un asistente concilia las autorizaciones manuales y realiza las pólizas contables b) El jefe de contabilidad revisa la grabación de las autorizaciones. Ver PT BB-80 2/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Período 2008</u>		BB-30 15/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
6. Contabilización y conciliación							
6.3	Conciliar los registros contables por pagos a BACESA y comercios afiliados.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	a) Descuadre por desembolsos de efectivo entre los pagos realizados y los registros contables. b) Ajustes sin realizar por descuadres entre pagos y registros contables.	Medio	a) Diariamente se verifican la conciliación de los códigos por retiros de efectivo y consumo en comercios con los registros contables. b) Si existen descuadres un asistente realiza los ajustes contables. Ver PT BB-80 2/4	Positiva	✓
6.4	Realizar el cuadro de cartera.		a) Que no se cuadre la cartera con los registros auxiliares.		a) Existe una persona encargada de realizar el cuadro de la cartera de forma mensual. Ver PT BB-80 3/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>		BB-30 16/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
6. Contabilización y conciliación							
6.4	Realizar el cuadro de cartera.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	b) Omisión de registro de transacciones.	Bajo	b) La mayoría de las transacciones son contabilizadas por el sistema de forma automática. Ver PT BB-80 1/4	Positiva	✓
6.5	Verificar los traslados contables de cartera normal a la extrafinanciada.		Cartera normal no trasladada a cartera extrafinanciada o de forma incorrecta.	Bajo	Se verifican los créditos en la cartera normal con los débitos en la cartera extrafinanciada. Ver PT BB-80 3/4	Positiva	✓
6.6	Generación y distribución de cuotas e intereses.		a) Distribución incorrecta de las cuotas.	Medio	a) Contabilidad verifica la cuota generada y cálculo de los intereses de algunos casos de forma aleatoria. Ver PT BB-80 4/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>		BB-30 17/18					
		Iniciales	Fecha				
		Preparó: AM	22/01/2009				
		Revisó: RC	27/01/2009				
No.	Objetivo del Proceso	Otros Objetivos	Factor de riesgo /Oportunidad	Riesgo	Acciones/Actividades de control	Evaluación (+) ó (-)	Ref.
6. Contabilización y conciliación							
6.6	Generación y distribución de cuotas e intereses.	Estratégico Costeo operativo Relacionado Operativo	b) No distribuir y cargar el total de extrafinanciamiento como compra normal. c) Omisión de intereses en las cuotas generadas por retiros de efectivo y traslados o que estos sean incorrecto. d) Cartera extrafinanciada no trasladada a cartera normal o de forma incorrecta.	Medio	b) El sistema realiza automáticamente los traslados de la cartera de extrafinanciamiento, así como su contabilización como una compra normal. Ver PT BB-80 4/4	Positiva	✓

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control (COSO)</u> <u>Periodo 2008</u>		BB-30 18/18	
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	22/01/2009
		Revisó: RC	27/01/2009

Fuente: la información fue obtenida por la administración y extraída de las narrativas de reunión con las personas encargadas de los distintos procesos

Marcas:

✓ = Pasa a planificación para ejecución

X = No pasa a planificación para ejecución

Nota: las actividades de control son positivas cuando los controles y actividades de control son suficientes para mitigar el riesgo y alcanzar el objetivo del proceso en caso contrario son negativas.

Conclusión: las actividades de control se consideraron "positivas" ya que los controles y actividades de control son suficientes para mitigar el riesgo y alcanzar el objetivo de cada proceso.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de operaciones ventas</u> <u>Período 2008</u>	BB-40 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Participantes:

Rocío Reyes	– Jefe de operaciones ventas
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 19 de enero de 2009

Objetivo: conocer los procesos implementados en el área operaciones ventas en el envío de información a clientes.

Puntos tratados:

La jefa de Operaciones ventas actualmente es la que se encarga del envío de información de las promociones a los comercios afiliados, la revisión de la base de datos e impresión de los cupones por retiros de efectivo.

Información general de cupones

Indicó que actualmente se encuentra en vigencia la promoción Promextra-01-2009 de enero a marzo de 2009. Las promociones tienen vigencia de tres meses, después prescriben, los cupones pueden ser canjeados por efectivo en las agencias del Banco Centroamericano, S. A., sí tiene la calificación A, B o C y si posee el límite de extrafinanciamiento disponible, los montos por retiros varían desde 1,000 a 80,000 quetzales.

Revisión e impresión de cupones

La gerencia de créditos y cobros después de haber elegido la base de datos envía a la jefatura de operaciones ventas un archivo con los datos de las personas incluidas en la promoción, el archivo es revisado según las políticas vigentes antes del envío de los cupones a los clientes por la jefa de operaciones ventas. **Ver PT BB-30 3/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de operaciones ventas</u> <u>Período 2008</u>	BB-40 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Se realiza un presupuesto de distribución del extrafinanciamiento: de los auto-sobres y el envío para su distribución. Este presupuesto es enviado al gerente de ventas y mercadeo para su verificación y autorización.

Se solicita a diseño gráfico que realice el croquis del auto-sobre, este también es aprobado por la gerencia de ventas y mercadeo.

Revisada la base de datos, aprobado el diseño y el presupuesto, se manda un disco compacto (CD) a la empresa Coloreado, S. A. para que realice las pruebas de impresión antes de realizar el tiraje completo.

Se verifican las impresiones, cuando son correctas se da el visto bueno para que se realice el tiraje. La empresa Coloreado S. A. también se encarga de la distribución de los auto-sobres a los clientes por medio de correo y los que no logró entregar son entregados de vuelta a Tarjetas Centroamericanas, S. A..

Promoción a comercios y clientes

Se envía información en trifoliales a los comercios afiliados trimestralmente para que conozcan las tasas de interés por el plazo, montos y forma de obtener el servicio por consumos de extrafinanciamiento en sus establecimientos, adicionalmente se les proporcionan calcomanías para que promocionen los beneficios a los clientes de obtener compras de 3 a 12 pagos como precio de contado.

A los clientes se les envía una lista de los principales comercios en que pueden realizar sus compras extrafinanciadas, montos y los plazos mínimos y máximos. (La comisión es absorbida por el comercio afiliado).

Para el diseño y envío se utiliza el mismo procedimiento que con los auto-sobres, con la excepción que la información es enviada en trifoliales. **Ver PT BB-30 3-5/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de agencia</u> <u>Período 2008</u>	BB-50 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Participantes:

Julio Reyes	– Jefe de agencia “El Rosal”
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 19 de enero de 2009

Objetivo: conocer los procesos implementados en las agencias para el desembolso por pagos de cupones de extrafinanciamiento

Puntos tratados:

El señor Julio Reyes indicó que las ejecutivas de atención al público son las encargadas de realizar y resolver las peticiones e inquietudes que tienen los clientes, por cobro de cupones de extrafinanciamiento y los receptores de realizar el pago en efectivo, para ello se realiza el siguiente procedimiento:

Cuando el cliente acude a las oficinas del banco para cobro de cupones, este presenta el cupón de extrafinanciamiento, cédula de vecindad y tarjeta de crédito en atención al cliente.

Las ejecutivas de atención al público verifican lo siguiente:

- Que la tarjeta de crédito, tenga saldo disponible para retiros de efectivo, que no se encuentre vencida, robada o bloqueada.
- Que el cupón de extrafinanciamiento no este vencido, que el monto solicitado por el cliente este disponible para retiro.

Ver PT BB-30 5-6/18

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de agencia</u> <u>Período 2008</u>	BB-50 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	19/01/2009
	Revisó: RC	21/01/2009

Si todo esta en orden se procede a pasar la tarjeta en un POS para que realice la autorización, si no hubiera cumplido con los requisitos anteriores este deniega la transacción. Cuando es aprobada la transacción este emite dos slips que debe firmar el cliente. Si no funciona el POS se llama al departamento de afiliaciones al área de autorizaciones para que emita una autorización manual. **Ver PT BB-30 7/18**

Se entrega un slip como comprobante al cliente y el otro debe de entregar al receptor pagador con el cupón para retirar efectivo. Los receptores verifican la documentación antes de realizar cualquier pago. En caja queda la copia del slip firmada y el cupón es enviado a operaciones y finanzas para su cuadro, grabación y custodia. La grabación se realiza solo cuando la transacción es autorizada de forma manual. **Ver PT BB-30 7/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de liquidaciones y servicios</u> <u>Período 2008</u>	BB-60 1/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	20/01/2009
	Revisó: RC	22/01/2009

Participantes:

Pedro Aguilar	– Jefe de liquidaciones y servicios
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 20 de enero de 2009

Objetivo: conocer los procesos implementados en las liquidaciones, autorizaciones y grabaciones manuales de extrafinanciamiento

Puntos tratados:

Existen dos personas encargadas en el área de los procesos por operaciones de extrafinanciamiento, Rodolfo Rosito realiza el trabajo operativo y Pedro Aguilar revisa y autoriza.

Los procesos llevados a cabo en el área son:

- Liquidación a comercios y a BACESA (Banco Centroamericano, S. A.)
- Verificación de usuarios autorizadores
- Grabación de autorizaciones manuales en cuenta del tarjetahabiente
- Mantenimiento del equipo y atención a los comercios afiliados

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Narrativa de reunión jefe de liquidaciones y servicios Período 2008	BB-60 2/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	20/01/2009
	Revisó: RC	22/01/2009

Códigos

Existen varios códigos parametrizados en el sistema AB800 que ayudan a identificar las transacciones y realizar los procesos, entre estos tenemos:

Códigos de retiros, por tipo, medio y área

No.	Código	Descripción	Medio	Área
1	202224	Extrafinanciamiento	POS	Agencias
2	202226	Extrafinanciamiento	POS	Agencias
3	202228	Extrafinanciamiento	Manual/Pantalla	Agencias
4	202230	Extrafinanciamiento	POS	Comercios afiliados
5	202232	Extrafinanciamiento	POS	Comercios afiliados
6	202234	Extrafinanciamiento	Manual/Pantalla	Comercios afiliados
7	202236	Extrafinanciamiento	POS	Televentas
8	202240	Extrafinanciamiento	Manual/Pantalla	Televentas

Códigos de usuarios por nombre y forma de autorización

Usuarios	Nombre	Forma
TACMORAG	Gerardo Morales	Manual
TACPEREP	Patricia Pérez	Manual
TACRODRI	Isabel Rodríguez	Manual
TACE2000	Sistema	automática

Para realizar todos los procesos diariamente, se baja una base de datos del sistema AB800 del día anterior que incluye principalmente la siguiente información: autorizaciones por extrafinanciamiento, monto, código de afiliado, usuario, plazo, interés, número de comercio afiliado, medio de autorización, etc. **Ver PT BB-80 1/4**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de liquidaciones y servicios</u> <u>Período 2008</u>	BB-60 3/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	20/01/2009
	Revisó: RC	22/01/2009

Pagos a comercios y a BACESA

- Se seleccionan y suman los códigos 202224, 202226 y 202228 por retiros de extrafinanciamiento pagados al cliente en las distintas agencias BACESA, para liquidar al banco.
- Se realiza el mismo procedimiento con los códigos 202230, 202232 y 202234 para los comercios afiliados por compras de bienes y servicios a plazos, además se verifica el plazo para proceder a descontar la comisión.
- Se realiza las liquidaciones por pagos a BACESA y comercios afiliados, la cual es trasladada al jefe de liquidaciones y servicios para su revisión y autorización.
- Autorizadas las liquidaciones se realizan pagos por medio acreditamiento a cuenta. Antes de realizar el acreditamiento el jefe de liquidaciones debe aprobarlas en el sistema. **Ver PT BB-30 8/18**

Usuarios de autorizaciones

Se verifica que los usuarios que realizaron la autorización manual hayan sido TACMORAG, TACPEREP, TACRODRI, en caso contrario se notifica a la gerencia de afiliaciones. **Ver PT BB-30 6,10/18**

Grabaciones manuales

- Se seleccionan las transacciones por código de retiro 202228, 202234 y 202240 (agencias, comercios afiliados y televentas, respectivamente) y se solicitan los cupones a contabilidad para su grabación en la cuenta del tarjetahabiente para los traslados de cartera y comercios solo se verifica la información generada en el sistema.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de liquidaciones y servicios</u> <u>Período 2008</u>	BB-60 4/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	20/01/2009
	Revisó: RC	22/01/2009

- El jefe de operaciones verifica lo siguiente: que el cupón o autorización hallan sido grabados a la cuenta del tarjetahabiente, el monto, plazo y tasa de interés.
- Se resguarda la documentación de las agencias en archivos de metal con llave en carpeta, por cualquier reclamo posterior hecho por el cliente. El cliente tiene derecho a reclamar en un plazo de cuatro meses según el contrato. **Ver PT BB-30 9/18**

Autorizaciones manuales

Cuando los POS no realizan las autorizaciones de forma automática, por encontrarse fuera de servicio, no existe señal de sistema o por estar inservible el equipo, se reciben llamadas de los comercios afiliados, agencias y televentas para que aprueben la transacción. Las personas encargadas que tienen acceso para realizarla transacciones son Gerardo Morales, Patricia Pérez e Isabel Rodríguez.

Cuando reciben las llamadas el autorizador antes de realizar la aprobación verifica, con el número de tarjeta proporcionado:

- Límite de crédito disponible de extrafinanciamiento con el monto solicitado para realizar el retiro de efectivo, compra o traslado.
- Que la cuenta no se haya reportado robada, extraviada o este vencida.

Si la información es correcta emite una autorización por el sistema, la cual se proporciona a la persona que la solicitó vía teléfono para que anote la información en el slip de retiro. **Ver PT BB 30 7,10/18**

Mantenimiento del equipo y atención a los comercios afiliados

Se realiza mantenimiento a los POS cuando su funcionamiento es incorrecto y se aprueban demasiadas autorizaciones manuales, adicionalmente se asiste en las consultas de los comercios afiliados. **Ver PT BB-30 8/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de productos y servicios</u> <u>Período 2008</u>	BB-70 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	21/01/2009
	Revisó: RC	23/01/2009

Participantes:

Selvin Villa	– Jefe de productos y servicios
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 21 de enero de 2009**Objetivo:** conocer los procesos implementados en los traslados de cartera normal a la cartera extrafinanciada.**Puntos tratados:**

Después de generar la base de datos que integra la promoción de extrafinanciamiento de efectivo y posterior al envío de cupones. La base de datos se envía a televentas de los cupones que aún no han sido utilizados, para que se actualice información, se pregunte al cliente sobre la recepción del auto-sobre con los cupones y además para brindarle información del uso del la línea de crédito.

Se le propone al cliente trasladar su cartera normal (vencimiento a 45 días) a la extrafinanciada (vencimiento a tres meses o más) o bien el retiro de efectivo y se le indica la siguiente información:

- Que la tasa de interés es del 3% mensual.
- El financiamiento es de 3 a 36 cuotas.

Si el cliente acepta se trasladan los saldos, basta con que el cliente acepte el traslado y diga "SI" derivado que la llamada esta siendo grabada para realizar el traslado en el POS. Si por alguna razón no se puede realizar en el POS se solicita una autorización a autorizaciones en el departamento de afiliaciones. **Ver PT BB-30 4,11/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de productos y servicios</u> <u>Período 2008</u>	BB-70 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	21/01/2009
	Revisó: RC	23/01/2009

A los ejecutivos de televentas se les monitorea dos horas al día y se verifica que cumplan con el script determinado para el traslado de extrafinanciamiento.

Un asistente realiza una lista de los clientes trasladados en el día y se envía un reporte a contabilidad previa autorización del jefe de traslados y servicios, para que se verifiquen las partidas contables. **Ver PT BB-30 11-12/18**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de reunión jefe de contabilidad y conciliación</u> <u>Período 2008</u>	BB-80 1/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	22/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Participantes:

Pedro Pérez	– Jefe de contabilidad y liquidación
Abelina Mendoza	– Asistente de auditoría

Fecha: 22 de enero de 2009

Objetivo: conocer los procesos implementados en la contabilización y conciliación de transacciones de extrafinanciamiento.

Puntos tratados:

El jefe de contabilidad y liquidaciones entre sus atribuciones tiene la contabilidad y liquidación de extrafinanciamiento. Las transacciones se graban en la contabilidad diariamente en el sistema de forma automática cuando es deslizada la tarjeta en un POS, existe la excepción de las autorizaciones manuales. **Ver PT BB-30 16/18**

Nota: se genera una base de datos igual que en liquidaciones y servicios para verificar la información. **Ver PT BB-60 2/4**

Documentación por autorizaciones y contabilización de autorizaciones manuales

Se genera un archivo que contiene las autorizaciones manuales realizadas el día anterior por medio de una base datos. Las agencias envían en un sobre sellado los cupones y slips firmados por el cliente. Para televentas y comercios no hay documentos físicos firmados por el cliente; en televentas la evidencia queda registrada en una grabación telefónica donde el cliente aceptó el traslado y condiciones; los comercios deben resguardar la documentación por cuatro meses por cualquier reclamo posterior, en caso contrario se procede a descontarles el importe reclamado en la próxima liquidación.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>	BB-80 2/4	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		
<u>Narrativa de reunión jefe de contabilidad y conciliación</u>	Iniciales	Fecha
<u>Período 2008</u>	Preparó: AM	22/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Un asistente concilia el total de autorizaciones manuales y automáticas generadas el día anterior con la documentación física, posteriormente se realizan las pólizas contables, estas son revisadas por el jefe de contabilidad. Se envía la documentación de las autorizaciones automáticas y manuales a afiliaciones para su grabación y custodia por reclamos posteriores del cliente. Los reclamos se pueden realizar en los cuatro meses de haberse cargado el consumo. **Ver PT BB-30 12-14/18**

Conciliación por pagos a BACESA y a comercios afiliados

Diariamente se verifica que los códigos por retiros de efectivo en BACESA y por consumos en los comercios afiliados concilien con las cuentas contables de la cartera (cuenta por cobrar), cuentas por pagar e ingresos por comisión. Si existe alguna diferencia entre las cuentas contables y códigos se realizan las investigaciones y los ajustes correspondientes para conciliar los saldos. Se proporcionaron las siguientes partidas a manera de ejemplo para entender mejor el proceso: **ver PT BB-30 8,15/18**

Partida xx	día xx	
Cuenta por cobra th (efectivo)	200,000	
Cuenta por cobrar th consumos (afiliados)	100,000	
Cuenta por pagar (BACESA)		200,000
Cuenta por pagar afiliados		95,000
Ingresos por comisión afiliados		5,000
Registro de transacciones por efectivo pagado en agencias y consumos en afiliados con el descuento de la comisión	<u>300,000</u>	<u>300,000</u>

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Narrativa de reunión jefe de contabilidad y conciliación Período 2008	BB-80 3/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	22/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Partida xx	día xx
Cuenta por pagar (BACESA)	200,000
Cuenta por pagar afiliados	95,000
Bancos (BACESA)	295,000
Pago a BACESA del desembolso realizado en agencias y a comercios afiliados por consumos	
	295,000 295,000

Cuadre de la cartera

Mensualmente se realiza un cuadro global de la cartera por extrafinanciamiento por un asistente, este compara los saldos contables con los saldos del auxiliar y realiza los ajustes necesarios si existieran diferencias. El cuadro global de la cartera incluye el extrafinanciamiento de bienes y servicios, traslados de cartera y retiros de efectivo. **Ver PT BB-30 15/18**

Traslados al extrafinanciamiento

Para comprobar el correcto traslado entre cartera normal y la cartera a plazo sólo se verifican los débitos en la cartera extrafinanciada y los créditos en la cartera normal. Al cierre diario del POS por los traslados de cartera en televentas se genera la siguiente póliza contable:

Partida xx	día xx
Cartera de extrafinanciamiento	123,768
a: Cartera normal (vencimiento a 45 días)	123,768
Registro del traslado de la cartera normal a la cartera extrafinanciada	
	123,768 123,768

Ver PT BB-30 16/18

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>	BB-80 4/4	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		
<u>Narrativa de reunión jefe de contabilidad y conciliación</u>	Iniciales	Fecha
<u>Período 2008</u>	Preparó: AM	22/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Generación y distribución de cuotas mensuales e intereses

Las cuotas son cargadas al estado de cuenta del cliente automáticamente como un consumo normal en los distintos tipos de extrafinanciamiento, estas incluyen intereses con excepción de los consumos en comercios afiliados. Con el auxiliar de extrafinanciamiento al cierre mensual se verifica la generación de cuotas y cálculo de intereses de algunos casos para corroborar el correcto funcionamiento del sistema. A manera de ejemplo se muestra a continuación la póliza contable automática por el traslado de cartera y generación de intereses:

Partida xx	día xx
Cartera normal (vencimiento a 45 días)	67,000
Intereses por cobrar (retiros de efectivo)	3,500
Intereses por cobrar (retiros traslados)	1,200
a: Ingresos por intereses (retiros de efectivo y traslados)	4,700
Cartera de extrafinanciamiento	67,000
Registro automático de cuotas generadas en los estados de cuenta de los clientes así como sus intereses	
	71,700 71,700

Ver PT BB-30 16-17/18

4.6 Planificación del trabajo

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Memorando de planificación de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BC-10 1/9	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	23/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Introducción

Como parte del Plan Anual de Auditoría Interna, se realizará la revisión de la Cartera de Extrafinanciamiento, en la cual se incluye la comprobación y verificación de las Políticas y Procedimientos establecidos por el Grupo Centroamericano.

Plan General de Auditoría:

Se enfocará la revisión a esta área como una verificación al cumplimiento de las políticas y procedimientos de extrafinanciamiento en sus distintas modalidades, cupones de efectivo y compras, otorgamiento, autorizaciones, grabaciones, entre otras.

Conclusiones preliminares sobre la evaluación del control interno

Al finalizar las entrevistas con las personas encargadas de los procesos en la evaluación de la efectividad del control interno de la Cartera de extrafinanciamiento, se concluyó que este cumple con los requerimientos establecidos por los componentes que conforman la metodología del COSO ERM, ya que estos permiten cumplir con las políticas, procedimientos y regulaciones obligatorias además de ayudar a alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

Datos Relevantes

La cartera de extrafinanciamiento es una de las más importantes derivado que representa aproximadamente un 20% del total de la cartera de TACESA, lo que equivale a decir que es un 20% de los ingresos de allí su importancia.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Memorando de planificación de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BC-10 2/9	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	23/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Objetivos específicos de la auditoría

1. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de extrafinanciamiento y las autorizaciones manuales.
2. Verificar la recepción de información y promoción del producto financiero.
3. Conciliar los pagos en las liquidaciones a comercios y a BACESA, así mismo el cálculo y descuento de comisión a los comercios afiliados.
4. Revisar la correcta autorización y grabación de las operaciones manuales por extrafinanciamiento.
5. Verificar el cálculo, el registro y aplicación de las cuotas por compras de bienes y servicios, retiros por cupones y traslados de cartera.
6. Revisar el cumplimiento de políticas en aplicación de los traslados de la cartera normal a la cartera de extrafinanciamiento.
7. Verificar el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento y contabilización en general.

Alcance

1. Verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos de una muestra de extrafinanciamientos de enero a diciembre de 2008.
2. Inspección de comercios afiliados distribuidos en los departamentos de Guatemala, para recepción de información y promoción del producto.
3. Conciliar los pagos por comercios y el cálculo de la comisión de febrero y noviembre 2008.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Memorando de planificación de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BC-10 3/9	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	23/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

4. Seleccionar una muestra de extrafinanciamientos con autorizaciones manuales de enero a diciembre 2008 distribuidos considerando los retiros de efectivo, traslados de cartera y consumos en comercios afiliados.
5. Verificación autorizaciones de enero a diciembre 2008, en los distintos tipos de extrafinanciamiento, referente al cálculo de cuotas, el registro y su aplicación uniforme en los tres meses en el estado de cuenta del cliente.
6. Verificación de los traslados de extrafinanciamiento en fidelización de julio de 2008.
7. Verificar la contabilización de febrero y noviembre de las cuentas contables relacionadas con la cartera por liquidaciones, el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento de enero, abril, julio y octubre 2008 y la contabilización por traslado de carteras de julio de 2008.

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho Por
1. Cumplimiento de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento		
1.1 Seleccionar una muestra de forma estadística de extrafinanciamientos otorgados enero a diciembre 2008.	BD-10-1	AM
1.2 Verifique en el sistema AB800 el cumplimiento de las siguientes políticas respecto de que:	BD-10-2	AM
a) Los clientes sean tipo A,B y C.		
b) No se hayan otorgado extrafinanciamientos a los clientes tipo D y E.		

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Memorando de planificación de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BC-10 5/9	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	23/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho Por
2.3 Observe en los comercios si tienen pegadas las calcomanías de los plazos de extrafinanciamiento.	BD-20-2	AM
2.4 Solicite si hubieran auto-sobres que no hubieran sido entregados a los tarjetahabientes en la promoción octubre diciembre 2008 y comente las razones porque no fueron entregados.	BD-20-3	
3. Conciliación de pagos y descuento de comisión y contabilización		
3.1 Solicite el auxiliar de autorizaciones de los códigos por retiros pagados en las agencias BACESA y las liquidaciones de consumos en los comercios afiliados, así también los respectivos aumentos de cartera de los auxiliares contables, de febrero y noviembre de 2008.	BD-30-1 BD-30-2	AM
Pagos BACESA		
3.2 Sumarice el total de liquidaciones de pago en el banco y compárelo con el total de los acreditamientos realizados a la cuenta monetaria de BACESA.	BD-30-1 BD-30-2	
Pagos Comercios		
3.3 Sumarice el total de transacciones por códigos de consumos realizados en comercios afiliados por los plazos de 3, 6, 10 y 12 meses.	BD-30-3 BD-30-4	

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Memorando de planificación de la auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BC-10 7/9	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	23/01/2009
	Revisó: RC	26/01/2009

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho Por
<p>4.2 Verificar la correcta grabación de las transacciones en la cuenta del cliente respecto del monto, tasa de interés y plazo, además que se realice dentro de los dos días hábiles siguientes de realizada la autorización.</p>	BD-40-2	AM
<p>4.3 Verificar que las autorizaciones hayan sido aprobadas por los usuarios asignados.</p>		
<p>4.4 Verificar que los autorizadores hayan verificado antes de realizar las autorizaciones lo siguiente:</p> <p>a) La vigencia de la tarjeta y que esta no se encuentre vencida, bloqueada, perdida o cancelada.</p> <p>b) Que contaran con el límite crédito disponible para el retiro, consumo o traslado.</p>		
<p>4.5 Con el objeto de verificar la custodia de la documentación de respaldo por retiros de efectivo de la muestra seleccionada en el inciso 4.1, solicité los slip y cupones físicos por retiros de efectivo y verifique que:</p> <p>a) Estén firmados el slip y el cupón por el cliente en señal de aceptación y</p> <p>b) Se encuentren vigentes los cupones en la promoción.</p>	BD-40-3	

4.7 Ejecución del trabajo

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Selección de muestra para prueba de otorgamiento</u> <u>Período 2008</u>	BD-10-1 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	26/01/2009
	Revisó: RC	28/01/2009

Determinación de la muestra

Se determinó el tamaño de la muestra de forma estadística utilizando las tablas de muestreo estadístico "Random Digits" y los siguientes parámetros:

Nivel de confianza*	95%	95%
Tasa de error u ocurrencia**	2%	2%
Nivel de precisión (-/+)***	-2%	2%
Tasa de error en el intervalo	<u>0%</u>	<u>4%</u>

Lo anterior significa que la tasa de error en la población debe ser en un intervalo de confianza del 0% al 4%, lo que significa que tasa de error en la muestra puede ser tan baja como el 0% o tan alta como el 4%. Sin embargo, para nuestra prueba todos los casos están aprobados y no será necesario verificar este intervalo.

Procedimiento:

Se utilizaron las tablas de muestreo numero 2E de "Sample sizes for sampling attributes for random samples only" conforme al nivel de confianza, tasa de ocurrencia, nivel de precisión y tamaño del universo (340 casos) para determinar el tamaño de la muestra, su resultado son 116 elementos y aproximado es igual a 100.

* Porcentaje de probabilidad que los casos extraídos de muestra sean representativos del universo.

** Porcentaje de error que el auditor cree que encontrará como resultado de una prueba.

*** Es el intervalo sobre el cual se espera encontrar la respuesta verdadera sobre las características de la población.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Selección de muestra para prueba de cumplimiento</u> <u>Período 2008</u>	BD-10-1 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	26/01/2009
	Revisó: RC	28/01/2009

Técnica de selección de la muestra de forma "sistemática" con los datos siguientes:

Descripción	Datos
Universo	340
Muestra	100
Intervalo de selección	3
Número aleatorio	2

Procedimiento:

- i) Se dividió el universo real entre el total de la muestra, el resultado del intervalo de selección es 3.
- ii) Se seleccionó el número aleatorio entre los números 1 y 3, y se eligió a criterio el 2 (primer número a seleccionar).
- iii) Al número aleatorio (2) se le adicionó el intervalo de selección (3) su resultado es el segundo número a seleccionar (5), se sigue el mismo procedimiento $(5+3)= 8$ tercer número de selección y así sucesivamente. **Ver PT BD-10-2**

A continuación se identifican de los primeros 24 clientes a seleccionar para la prueba de políticas en el otorgamiento:

No.	Selección	Tarjeta	No.	Selección	Tarjeta
1	2	4433007130	13	38	4433155798
2	5	1213137742	14	41	1213399264
3	8	2344016997	15	44	2344098623
4	11	5679133697	16	47	5679156333
5	14	4433037956	17	50	4433008863
6	17	1213004916	18	53	1213447345
7	20	2344029201	19	56	2344163763
8	23	5679039606	20	59	5679011877
9	26	4433007663	21	62	4433041479
10	29	1213037484	22	65	1213005953
11	32	2344049448	23	68	2344251350
12	35	5679152295	24	71	5679003551

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-10-2 1/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Período 2008		Preparó: AM	26/01/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	28/01/2009

No.	Tarjeta	Fecha	Tipo	Cliente a, b o c	Que no sean clientes c o d	Atributos				Cálculo de limite de extrafinanciamiento				
						Plazo por retiros y traslados 3 a 36 meses	Plazo por consumos 3 a 12 meses	Monto otorgado min.: 1,000 max: 80,000	Tasa mensual por retiros y traslado del 3%	Tasa mensual por consumos del 0%	tipo de cliente	Limite de crédito	según sistema	Según auditoría
1	4433007130	07/01/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
2	1213137742	02/01/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	6,400	6,400	6,400	0
3	2344016997	04/01/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	22,400	11,200	11,200	0
4	5679133697	11/01/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	12,000	12,000	12,000	0
5	4433037956	09/01/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
6	12130004916	23/01/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	35,200	35,200	35,200	0
7	2344029201	18/01/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	16,800	16,800	16,800	0
8	5679039606	29/01/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	14,400	14,400	14,400	0
9	4433007663	01/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	120,000	80,000	80,000	0
10	1213037484	25/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
11	2344049448	01/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	3,200	1,600	1,600	0
12	5679152295	14/02/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	28,000	14,000	14,000	0
13	4433155798	05/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	70,400	80,000	80,000	0
14	1213399264	11/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	24,000	24,000	24,000	0
15	2344098623	11/02/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	13,600	6,800	6,800	0
16	5679156333	23/02/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
17	4433008863	19/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
18	1213447345	02/03/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	11,200	11,200	11,200	0
19	2344163763	08/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	5,600	5,600	5,600	0
20	5679011877	15/03/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	6,400	3,200	3,200	0
21	4433041479	30/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	9,600	9,600	9,600	0
22	1213005953	22/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	16,800	33,600	33,600	0
23	2344251350	03/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
24	5679003551	25/03/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	16,800	16,800	16,800	0
25	4433143654	29/04/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,800	2,400	2,400	0
26	1213066966	09/04/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,800	2,400	2,400	0
27	2344027737	03/04/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	48,800	48,800	48,800	0
28	5679211420	25/04/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	9,600	9,600	9,600	0
29	4433099266	11/04/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	8,000	4,000	4,000	0
30	1213012090	09/04/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	13,600	13,600	13,600	0
31	2344223703	05/04/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	5,600	2,800	2,800	0
32	5679007347	18/04/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	24,800	12,400	12,400	0

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-10-2 2/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Período 2008		Preparó: AM	26/01/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	28/01/2009

No.	Tarjeta	Fecha	Tipo	Cliente a, b o c	Que no sean clientes c o d	Plazo por retiros y traslados 3 a 36 meses	Atributos				Cálculo de límite de extrafinanciamiento			
							Plazo por retiros y traslados 3 a 12 meses	Monto otorgado min.: 1,000 max.: 80,000	Tasa mensual por retiros y traslado del 3%	Tasa mensual por consumos del 0%	tipo de cliente	Límite de crédito	según sistema	Según auditoría
33	4433015740	18/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
34	1213409659	10/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	11,200	5,600	5,600	0
35	2344002558	17/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	10,400	5,200	5,200	0
36	5679273642	19/05/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,800	2,400	2,400	0
37	4433048223	04/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	32,000	32,000	32,000	0
38	1213036231	30/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	17,600	17,600	17,600	0
39	2344050490	06/05/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	8,000	4,000	4,000	0
40	5679383052	30/05/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	7,200	7,200	7,200	0
41	4433006455	13/05/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	38,400	38,400	38,400	0
42	1213294217	16/06/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	11,200	5,600	5,600	0
43	2344126873	04/06/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	4,800	4,800	4,800	0
44	5679079436	15/06/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
45	4433030848	05/06/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	14,400	14,400	14,400	0
46	1213005981	19/06/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	8,000	4,000	4,000	0
47	2344272767	30/06/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	6,400	3,200	3,200	0
48	5679013724	22/06/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	16,800	8,400	8,400	0
49	4433023843	07/06/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	99,200	80,000	80,000	0
50	1213016004	10/07/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	17,600	17,600	17,600	0
51	2344030625	16/07/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	27,200	27,200	27,200	0
52	5679030106	24/07/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	24,000	12,000	12,000	0
53	4433079943	27/07/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	84,000	80,000	80,000	0
54	1213016885	16/07/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	16,000	16,000	16,000	0
55	2344091281	14/07/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
56	5679053413	07/07/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
57	4433047379	28/07/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	58,400	58,400	58,400	0
58	1213017131	07/08/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,800	80,000	80,000	0
59	2344039316	05/08/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	40,000	40,000	40,000	0
60	5679053674	14/08/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	29,600	29,600	29,600	0
61	4433003772	30/08/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	24,000	48,000	48,000	0
62	1213059261	25/08/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	7,200	3,600	3,600	0
63	2344050260	12/08/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	27,200	13,600	13,600	0
64	5679016584	23/08/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	4,000	4,000	4,000	0

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-10-2 3/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Período 2008		Preparó: AM	26/01/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	28/01/2009

No.	Tarjeta	Fecha	Tipo	Cliente a, b o c	Que no sean clientes c o d	Atributos				Cálculo de limite de extrafinanciamiento				
						Plazo por retiros y traslados 3 a 36 meses	Plazo por consumos 3 a 12 meses	Monto otorgado min.: 1,000 max: 80,000	Tasa mensual por retiros y traslado del 3%	Tasa mensual por consumos del 0%	tipo de cliente	Limite de crédito	según sistema	Según auditoría
65	4433007243	27/08/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	38,400	76,800	76,800	0
66	1213034817	27/09/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	24,000	12,000	12,000	0
67	2344008900	06/09/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	24,000	48,000	48,000	0
68	5679003757	23/09/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,800	2,400	2,400	0
69	4433030460	18/09/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
70	1213045845	17/09/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
71	2344091807	29/09/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	12,000	6,000	6,000	0
72	5679054243	01/09/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	20,000	20,000	20,000	0
73	4433039353	01/09/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	160,000	80,000	80,000	0
74	1213037257	14/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	67,200	80,000	80,000	0
75	2344011935	13/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	84,000	42,000	42,000	0
76	5679011183	22/10/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	48,000	48,000	48,000	0
77	4433050459	01/10/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	24,000	48,000	48,000	0
78	1213035235	07/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	61,600	61,600	61,600	0
79	2344215755	11/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	31,200	31,200	31,200	0
80	5679038023	29/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	60,000	80,000	80,000	0
81	4433000370	22/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	20,000	10,000	10,000	0
82	1213006830	31/10/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	8,800	4,400	4,400	0
83	2344004950	29/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	40,000	80,000	80,000	0
84	5679355817	02/10/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	9,600	4,800	4,800	0
85	4433138726	29/10/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	23,200	11,600	11,600	0
86	1213034279	27/11/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	27,200	54,400	54,400	0
87	2344008311	31/11/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	16,800	16,800	16,800	0
88	5679034444	23/11/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	18,400	36,800	36,800	0
89	4433027521	27/11/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	4,000	2,000	2,000	0
90	1213043615	12/11/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	5,600	5,600	5,600	0
91	2344031310	11/11/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	25,600	25,600	25,600	0
92	5679043130	03/11/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	56,800	56,800	56,800	0
93	4433067648	07/11/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	3,200	1,600	1,600	0
94	1213001074	13/12/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	16,800	16,800	16,800	0
95	2344020734	29/12/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	24,800	12,400	12,400	0
96	5679125021	08/12/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	6,400	3,200	3,200	0

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-10-2 4/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Período 2008		Preparó: AM	26/01/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	28/01/2009

No.	Tarjeta	Fecha	Tipo	Cliente a, b o c	Que no sean clientes c o d	Atributos				Cálculo de limite de extrafinanciamiento					
						Plazo por retiros y traslados 3 a 36 meses	Plazo por consumos 3 a 12 meses	Monto otorgado min.: 1,000 max.: 80,000	Tasa mensual por retiros y traslado del 3%	Tasa mensual por consumos del 0%	tipo de cliente	Limite de crédito	según sistema	Según auditoría	Diferencia
96	5679125021	06/12/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	6,400	3,200	3,200	0	
97	4433123741	21/12/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	208,800	80,000	80,000	0	
98	1213054990	03/12/08	Traslado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	105,600	80,000	80,000	0	
99	2344012106	08/12/08	Retiro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	113,600	56,800	56,800	0	
100	5679036727	12/12/08	Consumo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	105,600	80,000	80,000	0	
TOTALES											Λ	Λ	Λ	Λ	Λ

Fuente: información extraída del sistema AB800 y del auxiliar de la cartera de extrafinanciamiento ver PT BD-10-1

Marcas	✓	Cumple atributo
	✗	No cumple atributo
	⊗	No aplica
	Λ	Sumado vertical

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BD-10-2 5/5	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		Iniciales	Fecha
<u>Prueba de verificación de políticas para el otorgamiento de extrafinanciamiento</u>		Preparó: AM	26/01/2009
<u>Cifras expresadas en quetzales</u>		Revisó: RC	28/01/2009
<u>Período 2008</u>			

Procedimientos:

- i) Se observó en el estado de cuenta del cliente por medio del sistema AB800, que los extrafinanciamientos otorgados por consumos, retiros de efectivo y traslados cumplieran con las políticas de otorgamiento establecidas.
- ii) Se realizó el cálculo del límite otorgado de extrafinanciamiento conforme al límite de crédito para consumos y al tipo de cliente de la siguiente forma: si es cliente tipo "A" 200%, si es "B" un 100% y si es "C" 50% y se comparó con la información del cliente en el sistema AB800.

Conclusión: los controles establecidos son razonablemente adecuados derivado de los resultados obtenidos en la prueba de atributos sobre las políticas por el otorgamiento de los tipos de extrafinanciamiento y el cálculo su límite son satisfactorios.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Prueba de verificación de correo de autorización</u> <u>Período 2008</u>	BD-10-3 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	27/01/2009
	Revisó: RC	29/01/2009

Con el propósito de verificar que la promoción para retiros de extrafinanciamiento del período octubre diciembre 2008 fuera autorizada por la gerencia se solicitó el siguiente correo electrónico a la gerencia general:

De: aurelianoguzman@TACESA.com.gt (27/01/2009)

Para: abelinamendoza@TACESA.com.gt

CC:

Asunto: RE: Autorización promoción octubre diciembre 2008

Buen día Abelina adjunto el correo enviado en su oportunidad con el cual autorice la promoción para retiros de efectivo de extrafinanciamiento del período octubre diciembre 2008. Cualquier duda a la orden

Saludos

De: aurelianoguzman@TACESA.com.gt (16/09/2008)

Para: remigiocurado@TACESA.com.gt

CC: personal extra TACESA

Asunto: Autorización promoción octubre diciembre 2008

Buen día Remigio agradecería comenzar los preparativos para iniciar con la promoción correspondiente de octubre a diciembre 2008. Agradeceré al resto del personal involucrado su apoyo y participación.

Saludos

Fuente: Correo enviado por la gerencia general el día 16 de septiembre de 2008 y recibido por auditoría el 27 de enero de 2009.

Conclusión: los resultados obtenidos son satisfactorios, con base correo recibido de la gerencia general donde se autoriza la promoción de octubre a diciembre de 2008.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Selección de muestra para prueba recepción de</u> <u>información</u> <u>Período 2008</u>	BD-20-1 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

Determinación de la muestra

Se determinó el tamaño de la muestra de forma estadística utilizando las tablas de muestreo estadístico "Random Digits" y los siguientes parámetros:

Nivel de confianza	95%	95%
Tasa de error u ocurrencia	2%	2%
Nivel de precisión (-/+)	-2%	2%
Tasa de error en el intervalo	0%	4%

Nota: el PT **BD-10-1 1/2** identifica el significado de los términos y la explicación respectiva.

Procedimiento

Se utilizaron las tablas de muestreo numero 2E de "Sample sizes for sampling attributes for random samples only" conforme al nivel de confianza, tasa de ocurrencia, nivel de precisión y tamaño del universo (300 comercios afiliados ubicados en el departamento de Guatemala) para determinar el tamaño de la muestra se obtuvo como resultado una de 116 elementos y aproximado es igual a 100. Los comercios ubicados en Guatemala equivalen en un 87% del total de los afiliados de allí el criterio de selección.

Técnica de selección de la muestra de forma "sistemática" con los datos siguientes:

Descripción	Datos
Universo	300
Muestra	100
Intervalo de selección	3
Número aleatorio	1

- i) Se divide el universo real entre el total de la muestra, el resultado es el intervalo de selección 3.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Selección de muestra para prueba recepción de información</u> <u>Período 2008</u>	BD-20-1 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

ii) Se seleccionó el número aleatorio entre los números 1 y 3, y se eligió a criterio el 1 (primer número a seleccionar).

iii) Al número aleatorio (1) se le adicionó el intervalo de selección (3) y el resultado es el segundo número a seleccionar (4), se sigue el mismo procedimiento $(4+3)= 7$ tercer número de selección y así sucesivamente. **Ver PT BD-20-2**

A continuación se identifican los primeros 46 comercios afiliados a seleccionar para la prueba de recepción de información y promoción del producto financiero:

No.	Selección	Código de comercio	No.	Selección	Código de comercio
1	1	25451	24	70	61324
2	4	601255	25	73	377419
3	7	124950	26	76	53121
4	10	11368	27	79	41635
5	13	95298	28	82	567266
6	16	36080	29	85	26655
7	19	476773	30	88	13808
8	22	58740	31	91	201501
9	25	219602	32	94	552680
10	28	209020	33	97	275299
11	31	15985	34	100	53980
12	34	64107	35	103	30448
13	37	193683	36	106	26952
14	40	3753	37	109	53713
15	43	104999	38	112	86746
16	46	7663	39	115	41479
17	49	64397	40	118	20432
18	52	88031	41	121	187494
19	55	151136	42	124	55445
20	58	73124	43	127	426588
21	61	87283	44	130	107469
22	64	49166	45	133	270530
23	67	202210	46	136	176869

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de recepción de información en los comercios Afiliados Período 2008	BD-20-2 1/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

No.	Código de comercio	Recibió información en los últimos seis meses	Tiene calcomanías de los plazos	Observación
1	025451	✓	✓	
2	601255	✗	✗	No recibió información
3	124950	✓	✓	
4	011368	✓	✓	
5	095298	✓	✓	
6	036080	✓	✓	
7	476773	✓	✗	Perdió calcomanía
8	058740	✓	✓	
9	219602	✓	✓	
10	209020	✓	✓	
11	015985	✓	✓	
12	064107	✓	✓	
13	193683	✓	✓	
14	003753	✓	✓	
15	104999	✓	✓	
16	007663	✓	✓	
17	064397	✓	✗	Perdió calcomanía
18	088031	✗	✗	No recibió información
19	151136	✗	✗	No recibió información
20	073124	✓	✓	
21	087283	✓	✗	Perdió calcomanía
22	049166	✓	✓	
23	202210	✓	✓	
24	061324	✓	✓	
25	377419	✓	✓	
26	053121	✓	✓	
27	041635	✓	✓	
28	567266	✓	✗	Perdió calcomanía
29	026655	✓	✓	
30	013808	✓	✓	
31	201501	✓	✓	
32	552680	✓	✓	
33	275299	✓	✓	

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de recepción de información en los comercios Afiliados Período 2008	BD-20-2 2/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

No.	Código de comercio	Recibió información en los últimos seis meses	Tiene calcomanías de los plazos	Observación
34	053980	✓	✓	
35	030448	✓	✓	
36	026952	✓	✓	
37	053713	✓	✓	
38	086746	✓	✓	
39	041479	✓	✓	
40	020432	✓	✗	Perdió calcomanía
41	187494	✓	✓	
42	055445	✗	✗	No recibió información
43	426588	✗	✗	No recibió información
44	107469	✓	✗	Perdió calcomanía
45	270530	✓	✓	
46	176869	✓	✓	
47	126121	✓	✓	
48	020233	✓	✓	
49	173651	✓	✓	
50	143807	✓	✓	
51	134772	✓	✗	Perdió calcomanía
52	013105	✓	✓	
53	063349	✓	✓	
54	212078	✓	✓	
55	074023	✓	✗	Perdió calcomanía
56	378938	✓	✓	
57	048261	✓	✗	Perdió calcomanía
58	145039	✓	✓	
59	290504	✓	✓	
60	472384	✓	✓	
61	080484	✓	✓	
62	015740	✓	✓	
63	413933	✓	✓	
64	096104	✓	✓	
65	077729	✓	✓	
66	142747	✓	✓	

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de recepción de información en los comercios Afiliados Período 2008	BD-20-2 3/4	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

No.	Código de comercio	Recibió información en los últimos seis meses	Tiene calcomanías de los plazos	Observación
67	182454	✓	✗	No le gusta el aspecto
68	000287	✓	✓	
69	034480	✓	✓	
70	436603	✓	✓	
71	037389	✓	✓	
72	185696	✓	✓	
73	010333	✓	✗	No le gusta el aspecto
74	019792	✓	✓	
75	195662	✓	✗	Perdió calcomanía
76	010896	✓	✓	Perdió calcomanía
77	007250	✓	✗	No le gusta el aspecto
78	127842	✓	✓	
79	031355	✓	✓	
80	182115	✓	✓	
81	001154	✓	✓	
82	485568	✓	✓	
83	003263	✓	✓	
84	600547	✓	✓	
85	030848	✓	✓	
86	036039	✓	✓	
87	362445	✓	✓	
88	438237	✓	✓	
89	006493	✓	✗	Perdió calcomanía
90	111424	✓	✓	
91	047707	✓	✓	
92	107462	✓	✓	
93	111671	✓	✓	
94	393960	✓	✓	
95	008361	✓	✓	
96	036079	✓	✓	
97	059070	✓	✓	
98	061944	✓	✓	
99	006545	✓	✓	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-20-2 4/4	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Prueba de recepción de información en los comercios		Preparó: AM	28/01/2009
Afiliados		Revisó: RC	30/01/2009
Período 2008			

No.	Código de comercio	Recibió información en los últimos seis meses	Tiene calcomanías de los plazos	Observación
100	040598	X	X	No recibió información

Resumen de resultados		
✓	94	80
X	6	20
Totales	100	100

Fuente: información extraída del archivo maestro de comercios afiliados en sistema AB800.
Ver PT BD-20-1

Marcas

✓	Cumple atributo
X	No cumple atributo

Procedimientos:

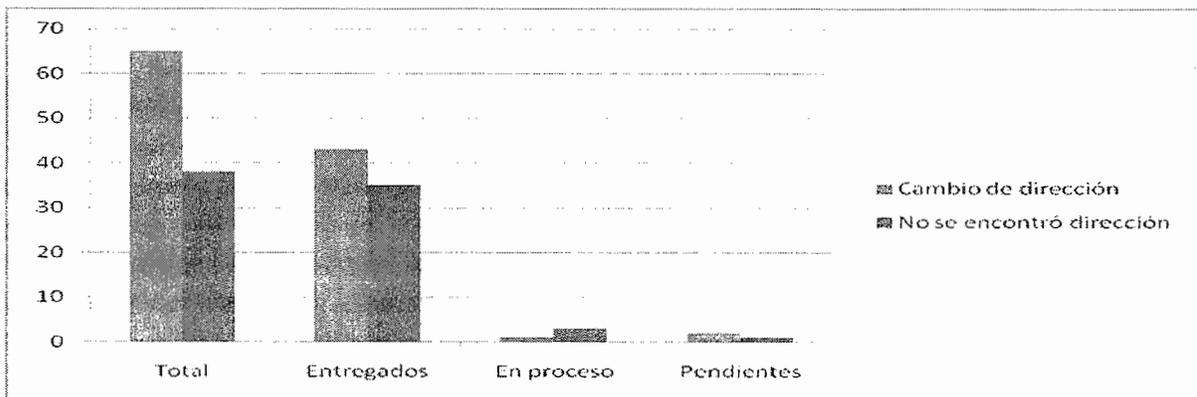
- i) Se realizó una visita al comercio afiliado y se solicitó los trifoliales con información del producto, si no los tenían se preguntó si habían recibido información acerca del extrafinanciamiento dentro de los últimos seis meses.
- ii) Se observó si tenían las calcomanías del plazo de los extrafinanciamiento dentro del establecimiento, si no las tenían se preguntó las causas en la que los clientes indicaron que no les gustaba la calcomanía o bien que la habían perdido.

Conclusión: los resultados obtenidos de la recepción de información son satisfactorios con excepción de los seis comercios 601255, 088031, 151136, 055445, 426588 y 040598 que no la habían recibido.

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de recepción de información de los clientes Período 2008	BD-20-3 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	28/01/2009
	Revisó: RC	30/01/2009

Auto-sobres no entregados a los clientes y su estatus en la promoción octubre diciembre 2008

Descripción	Total	Entregados	En proceso	Pendientes
Cambio de dirección	65	43	1	2
No se encontró dirección	38	35	3	1



Análisis: en la promoción de octubre a diciembre de 2008 se mandaron a imprimir y a entregar un total 3,500 cupones de clientes que salieron seleccionados, de estos solamente quedaron pendientes de entrega 7 equivalentes a un 0.2% del total de los auto-sobres.

Fuente: gráfica proporcionada por Julio Reyes "jefe de operaciones ventas" con su respectivo análisis.

Procedimiento:

- i) Se solicitó la estadística de auto-sobres no entregados a los tarjetahabientes en la promoción octubre diciembre de 2008 y los auto-sobres pendientes de entrega y en proceso.
- ii) Se observaron físicamente los auto-sobres pendientes y en proceso de entregar.

Conclusión: los resultados obtenidos son satisfactorios, derivado que el total de auto-sobres no entregados corresponde a un 0.2% de los mandados a imprimir.

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de pagos al banco y su contabilización febrero Período 2008 Cifras expresadas en quetzales	BD-30-1 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

Febrero 2008 Semanas		s/ auxiliar por extrafinanciamiento	Liquidaciones de pagos a BACESA	
del	al	Retiros de efectivo	Cuenta mon. 890000345	Diferencia
			← >	
01	07	1,446,777	1,446,777	0
08	14	1,966,868	1,966,868	0
15	21	1,746,655	1,746,655	0
22	28	1,715,870	1,715,870	0

Total auxiliar y liquidaciones	6,876,170 ^	6,876,170 ^	^
Según cuentas contables	6,876,170 <	6,876,170 <	
Diferencia	0		0

Fuente: datos obtenidos del auxiliar contable proporcionado por contabilidad y de las cuentas contables y bancarias del sistema AB800 del mes de febrero de 2008.

Nota: la cédula se preparó para verificar en febrero 2008 la correcta contabilización de las transacciones correspondientes a los retiros de efectivo pagadas a los clientes en el banco y posteriormente la liquidación de TACESA a BACESA por los mismos.

Marcas

>	Verificada en el estado de cuenta monetaria
<	Verificado en cuentas contables de cartera y cuentas por pagar
^	Sumado vertical

Conclusión: los resultados obtenidos de la prueba son satisfactorios derivado que no existen diferencias entre las cuentas contables con el auxiliar de extrafinanciamiento y las liquidaciones por pagos al banco.

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba pagos al banco y su contabilización noviembre Período 2008 Cifras expresadas en quetzales	BD-30-2 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

Noviembre 2008 Semanas		s/ auxiliar por extrafinanciamiento	Liquidaciones de pagos a BACESA	
del	al	Retiros de efectivo	Cuenta mon. 890000345	Diferencia
			— > —	
01	07	2,171,588	2,171,588	0
08	14	1,190,262	1,190,262	0
15	21	2,220,264	2,220,264	0
22	28	1,174,678	1,174,678	0
29	30	76,752	76,752	0

Total auxiliar y liquidaciones	6,833,544	6,833,544	^
	^	^	
Según cuentas contables	6,833,544	6,833,544	
	<	<	
Diferencia	0		0

Fuente: datos obtenidos del auxiliar contable proporcionado por contabilidad y de las cuentas contables y bancarias del sistema AB800 del mes de noviembre de 2008.

Nota: la cédula se preparó para verificar en noviembre 2008 la correcta contabilización de las transacciones correspondientes a los retiros de efectivo pagadas a los clientes en el banco y posteriormente la liquidación de TACESA a BACESA por los mismos.

Marcas

>	Verificada en el estado de cuenta monetaria
<	Verificado en cuentas contables de cartera y cuentas por pagar
^	Sumado vertical

Conclusión: los resultados obtenidos de la prueba son satisfactorios derivado que no existen diferencias entre las cuentas contables con el auxiliar de extrafinanciamiento y las liquidaciones por pagos al banco.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-30-3 1/2	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de pagos a comercios, contabilización y cálculo de la comisión febrero		Iniciales	Fecha
Periodo 2008		Preparó: AM	29/01/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	02/02/2009

Febrero 2008 Semanas		s' auxiliar de extrafinanciamiento por consumos en comercios por plazos				Liquidaciones a comercios		Acreditamiento de pagos a comercios afiliados		
del	al	3 meses	6 meses	10 meses	12 meses	Total	Pagado a comercios	Comisión descontada	Cuenta mon. 890000564	Dif. liquidación y acreditamiento
01	07	183,823	190,262	213,129	106,564	693,779	651,337	42,441	651,337	0
08	14	191,657	120,264	246,608	123,304	681,833	638,560	43,272	638,560	0
15	21	152,026	174,678	161,079	180,539	668,323	626,178	42,144	626,178	0
22	28	171,588	176,752	184,158	192,079	724,577	678,777	45,800	678,777	0
Total auxiliar y liquidaciones		699,094	661,957	804,973	602,487	2,768,511	2,594,853	173,658	2,594,853	0

A A A A A A A A A A A

= = = = = = = = = = =

Total Según cuentas contables de cartera, ingresos y cuentas por pagar 2,768,511

Diferencias 0

Cálculo del descuento de la comisión según auditoría

Meses	Monto	% comisión	Resultado
3 meses	699,094	*4%=	27,964
6 meses	661,957	*5%=	33,098
10 meses	804,973	*8%=	64,398
12 meses	602,487	*8%=	48,199
Total auditoría			173,658

Sidepartamento de liquidaciones y servicios 173,658

Diferencia 0

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BD-30-3 2/2	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>			
<u>Prueba de pagos a comercios, contabilización y cálculo de la comisión febrero</u>		Iniciales	Fecha
<u>Período 2008</u>		Preparó: AM	29/01/2009
<u>Cifras expresadas en quetzales</u>		Revisó: RC	02/02/2009

Fuente: datos obtenidos del auxiliar contable proporcionado por contabilidad, liquidaciones a comercios proporcionadas por el departamento de liquidaciones y servicios y de las cuentas contables y bancarias del sistema AB800 del mes de febrero de 2008.

Nota:

- c) La cédula se preparó para verificar en febrero 2008 la correcta contabilización de las transacciones correspondientes a consumos de los clientes en los comercios y posteriormente la liquidación de TACESA a los comercios, adicionalmente se realizó el cálculo de la comisión cobrada a los comercios en las liquidaciones conforme a la política establecida.

Marcas

>	Verificada en el estado de cuenta monetaria
<	Verificado en cuentas contables de cartera, ingresos y por pagar
^	Sumado vertical
≥	Sumado vertical y horizontal

Conclusión: los resultados obtenidos de la prueba son satisfactorios derivado que no existen diferencias entre las cuentas contables con el auxiliar de extrafinanciamiento, el registro del ingreso, las liquidaciones por pagos al banco y el cálculo de la comisión.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-30-4 1/2	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de pagos a comercios, contabilización y cálculo de la comisión noviembre			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	29/01/2009
		Revisó: RC	02/02/2009

Noviembre 2008 Semanas	s/ auxiliar de extrafinanciamiento por consumosen comercios por plazos						Liquidaciones a comercios		Acreditamiento de pagos a comercios afiliados		
	del	al	3 meses	6 meses	10 meses	12 meses	Total	Pagado a comercios	Comisión descontada	Cuenta mon. 890000564	Dif. liquidación y acreditamiento
01	07	194,676	89,135	143,245	132,567	559,623	525,314	34,309	525,314	0	0
08	14	234,567	109,854	254,794	143,611	742,626	695,888	46,738	695,888	0	0
15	21	123,234	110,438	198,765	177,489	609,926	589,374	40,552	589,374	0	0
22	28	221,345	99,785	78,654	166,322	566,086	532,646	33,440	532,646	0	0
29	30	55,338	24,941	19,664	41,581	141,522	133,161	8,360	133,161	0	0
Total auxiliar y liquidaciones		829,158	433,933	695,122	661,570	2,619,763	2,456,384	163,398	2,456,384	0	0

Total Según cuentas contables de cartera, ingresos y cuentas por pagar **2,619,763**
 Diferencias **0**

Cálculo del descuento de la comisión según auditoría

Meses	Monto	% comisión	Resultado
3 meses	1829,158	*4% =	33,166
6 meses	433,933	*5% =	21,697
10 meses	695,122	*8% =	55,610
12 meses	661,570	*9% =	52,926

Total auditoría **163,398**
 S/ departamento de liquidaciones y servicios **163,398**
 Diferencia **0**

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BD-30-4 2/2	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		Iniciales	Fecha
<u>Prueba de pagos a comercios, contabilización y cálculo de la comisión noviembre</u>		Preparó: AM	29/01/2009
<u>Período 2008</u>		Revisó: RC	02/02/2009
<u>Cifras expresadas en quetzales</u>			

Fuente: datos obtenidos del auxiliar contable proporcionado por contabilidad, liquidaciones a comercios proporcionadas por el departamento de liquidaciones y servicios y de las cuentas contables y bancarias del sistema AB800 del mes de noviembre de 2008.

Nota:

c) La cédula se preparó para verificar en noviembre 2008 la correcta contabilización de las transacciones correspondientes a consumos de los clientes en los comercios y posteriormente la liquidación de TACESA a los comercios, adicionalmente se realizó el cálculo de la comisión cobrada a los comercios en las liquidaciones conforme a la política establecida.

Marcas

>	Verificada en el estado de cuenta monetaria
<	Verificado en cuentas contables de cartera, ingresos y por pagar
^	Sumado vertical
≥	Sumado vertical y horizontal

Conclusión: los resultados obtenidos de la prueba son satisfactorios derivado que no existen diferencias entre las cuentas contables con el auxiliar de extrafinanciamiento, el registro del ingreso, las liquidaciones por pagos al banco y el cálculo de la comisión.

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Selección de muestra para prueba de autorizaciones y del cálculo y distribución de cuotas Período 2008	BD-40-1 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

Determinación de la muestra

Se determinó el tamaño de la muestra de forma estadística utilizando las tablas de muestreo estadístico "Random Digits" y los siguientes parámetros:

Nivel de confianza	95%	95%
Tasa de error u ocurrencia	2%	2%
Nivel de precisión (-/+)	-2%	2%
Tasa de error en el intervalo	0%	4%

Nota: el PT **BD-10-1 1/2** identifica el significado de los términos y la explicación respectiva.

Procedimiento

- i) Se utilizaron las tablas de muestreo numero 2E de "Sample sizes for sampling attributes for random samples only" conforme al nivel de confianza, tasa de ocurrencia, nivel de precisión y tamaño del universo (335 autorizaciones manuales) para determinar el tamaño de la muestra y el resultado es de 116 elementos y aproximado es igual a 100.
- ii) Se obtuvo la base de datos de las autorizaciones manuales aprobadas durante el período enero a diciembre 2008 y posteriormente se ordenaron por área de autorización (comercios afiliados, traslados de cartera y retiros de efectivo) y fecha para poder obtener los tres tipos en la muestra.

Técnica de selección de la muestra de forma "sistemática" con los datos siguientes:

Descripción	Retiros
Universo	335
Muestra	100
Intervalo de selección	3
Número aleatorio	2

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Selección de muestra para prueba de autorizaciones y</u> <u>del cálculo y distribución de cuotas</u> <u>Período 2008</u>	BD-40-1 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

- i) Se divide el universo real entre el total de la muestra, el resultado es el intervalo de selección 3.
- ii) Se seleccionó el número aleatorio entre los números 1 y 3, y se eligió a criterio el 2 (primer número a seleccionar).
- iii) Al número aleatorio (2) se le adicionó el intervalo de selección (3) y el resultado es el segundo número a seleccionar (5), se sigue el mismo procedimiento $(5+3)= 8$ tercer número de selección y así sucesivamente. **Ver PT BD-40-2**

A continuación se identifican las primeras 24 autorizaciones manuales a seleccionar para la prueba de grabación de autorizaciones, el cálculo y distribución de las cuotas:

No.	Selección	Autorización	Tarjeta	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Tipo	Fecha
1	2	63139	4433000064	20,000.00	3%	36	Retiro de efectivo	02/01/2008
2	5	67739	2344000320	9,000.00	3%	36	Retiro de efectivo	04/01/2008
3	8	68461	2344002185	8,000.00	3%	12	Retiro de efectivo	22/01/2008
4	11	66069	1213002276	20,000.00	3%	3	Retiro de efectivo	03/02/2008
5	14	64106	4433003241	19,000.00	3%	24	Retiro de efectivo	14/02/2008
6	17	67057	5679006103	24,000.00	3%	36	Retiro de efectivo	18/02/2008
7	20	64108	4433007580	21,892.00	3%	12	Retiro de efectivo	05/03/2008
8	23	66354	4433008042	22,000.00	3%	36	Retiro de efectivo	10/03/2008
9	26	64314	2344010105	8,788.00	3%	6	Retiro de efectivo	09/04/2008
10	29	64074	1213010436	12,000.00	3%	18	Retiro de efectivo	14/04/2008
11	32	64023	2344011632	2,250.00	3%	12	Retiro de efectivo	30/04/2008
12	35	66391	1213011905	7,500.00	3%	18	Retiro de efectivo	03/05/2008
13	38	66237	2344015211	1,500.00	3%	18	Retiro de efectivo	16/05/2008
14	41	66272	5679015773	1,430.00	3%	18	Retiro de efectivo	21/05/2008
15	44	66229	1213015799	2,400.00	3%	6	Retiro de efectivo	06/06/2008
16	47	65653	2344016011	3,000.00	3%	36	Retiro de efectivo	16/06/2008
17	50	65166	4433017670	6,250.00	3%	24	Retiro de efectivo	26/06/2008
18	53	66477	2344018389	1,620.00	3%	24	Retiro de efectivo	08/07/2008
19	56	68536	4433020849	4,000.00	3%	6	Retiro de efectivo	12/07/2008
20	59	66979	4433021920	3,472.38	3%	6	Retiro de efectivo	28/07/2008
21	62	65831	5679022357	500.00	3%	18	Retiro de efectivo	05/08/2008
22	65	64261	1213022969	7,390.00	3%	24	Retiro de efectivo	13/08/2008
23	68	55400	5679023439	2,400.00	3%	24	Retiro de efectivo	25/08/2008
24	71	63537	4433023744	2,000.00	3%	3	Retiro de efectivo	02/09/2008

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-40-2 1/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Prueba de grabación de autorizaciones manuales		Preparó: AM	29/01/2009
Período 2008		Revisó: RC	02/02/2009
Cifras expresadas en quetzales			

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Grabada dos días hábiles siguientes	Grabación de autorización en el sistema AB800				Aprobación de autorizaciones				observacion	
					Monto	Ref.	tasa de interés mensual	Ref.	Plazo	Ref.	Usuario autorizador	Ref.		Tarjeta esta vigente
Autorizaciones por retiros de efectivo														
1	63139	4433000064	02/01/2008	✓	20,000.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACMORAG	✓	Tasa utilizada del 3.5%
2	67739	2344000320	04/01/2008	✓	9,000.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACPEREP	✓	
3	68461	2344002185	22/01/2008	✓	8,000.00	✓	3%	✓	✓	12	✓	TACRODRI	✓	
4	66069	1213002276	03/02/2008	✓	20,000.00	✓	3%	✓	✓	3	✓	TACPEREP	✓	
5	64106	4433003241	14/02/2008	✓	19,000.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACPEREP	✓	Plazo 14 meses
6	67057	5679006103	18/02/2008	✓	24,000.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACPEREP	✓	Plazo 38 meses
7	64108	4433007580	05/03/2008	✓	21,892.00	✓	3%	✓	✓	12	✓	TACMORAG	✓	
8	66354	4433008042	10/03/2008	✓	22,000.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACRODRI	✓	Tasa utilizada del 1.5%
9	64314	2344010105	09/04/2008	✓	8,788.00	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACPEREP	✓	
10	64074	1213010436	14/04/2008	✓	12,000.00	✓	3%	✓	✓	18	✓	TACMORAG	✓	
11	64023	2344011632	30/04/2008	✓	2,250.00	✓	3%	✓	✓	12	✓	TACPEREP	✓	
12	66391	1213011905	03/05/2008	✓	7,500.00	✓	3%	✓	✓	18	✓	TACPEREP	✓	
13	66237	2344015211	16/05/2008	✓	1,500.00	✓	3%	✓	✓	18	✓	TACMORAG	✓	
14	66272	5679015773	21/05/2008	✓	1,430.00	✓	3%	✓	✓	18	✓	TACRODRI	✓	Tasa utilizada del 2.5%
15	66229	1213015799	06/06/2008	✓	2,400.00	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACPEREP	✓	
16	65653	2344016011	16/06/2008	✓	3,000.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACRODRI	✓	
17	65166	4433017670	26/06/2008	✓	6,250.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACPEREP	✓	
18	66477	2344018389	08/07/2008	✓	1,620.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACMORAG	✓	
19	68536	4433020849	12/07/2008	✓	4,000.00	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACPEREP	✓	
20	66979	4433021920	28/07/2008	✓	3,472.38	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACPEREP	✓	
21	65831	5679022357	05/08/2008	✓	500.00	✓	3%	✓	✓	18	✓	TACPEREP	✓	
22	64261	1213022969	13/08/2008	✓	7,390.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACPEREP	✓	Tasa utilizada del 3.5%
23	55400	5679023439	25/08/2008	✓	2,400.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACMORAG	✓	Tasa utilizada del 0%
24	63537	4433023744	02/09/2008	✓	2,000.00	✓	3%	✓	✓	3	✓	TACRODRI	✓	
25	68139	5679024635	12/09/2008	✓	3,300.00	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACPEREP	✓	
26	63671	5679025848	22/09/2008	✓	1,125.00	✓	3%	✓	✓	6	✓	TACMORAG	✓	
27	67875	4433025889	08/10/2008	✓	3,116.00	✓	3%	✓	✓	36	✓	TACRODRI	✓	
28	67599	2344026929	31/10/2008	✓	1,250.00	✓	3%	✓	✓	12	✓	TACPEREP	✓	
29	68817	5679027620	09/11/2008	✓	6,397.38	✓	3%	✓	✓	12	✓	TACPEREP	✓	
30	69133	5679028057	10/11/2008	✓	1,375.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACPEREP	✓	
31	64337	2344028677	23/11/2008	✓	5,425.00	✓	3%	✓	✓	24	✓	TACMORAG	✓	
32	64586	1213029337	10/12/2008	✓	250.00	✓	3%	✓	✓	3	✓	TACRODRI	✓	Plazo 10 meses

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-40-2 2/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de grabación de autorizaciones manuales			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	29/01/2009
		Revisó: RC	02/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Grabación de autorización en el sistema AB800				Aprobación de autorizaciones				observacion		
			Fecha de autorización	Grabada dos días hábiles siguientes	Monto	Ref.	tasa de interés mensual	Ref.	Plazo	Ref.		Usuario autorizador	Ref.
Autorizaciones por retiros de efectivo													
33	54500	5679029998	20/12/2008	✓	35,000.00	✓	3%	10	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
34	67679	5679030442	30/12/2008	✓	2,375.00	✓	3%	24	✓	TACMORAG	✓	✓	(a)
Autorizaciones por traslados de cartera													
35	57710	2344031200	03/01/2008	✓	3,000.00	✓	3%	6	✓	TACPEREP	✓	✓	(c)
36	67773	5679031218	05/01/2008	✓	10,900.00	✓	3%	12	✓	TACPEREP	✓	✓	(c)
37	67619	5679031267	23/01/2008	✓	15,000.00	✗	3%	6	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
38	67599	5679031366	04/02/2008	✓	21,000.00	✓	3%	36	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
39	68190	4433031465	15/02/2008	✓	6,000.00	✓	3%	12	✓	TACMORAG	✓	✓	(c)
40	68697	2344031911	19/02/2008	✓	12,000.00	✓	3%	36	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
41	64158	1213032570	04/03/2008	✓	5,700.00	✓	3%	6	✓	TACMORAG	✓	✓	(c)
42	67115	4433033040	11/03/2008	✓	20,000.00	✗	3%	12	✓	TACMORAG	✓	✓	(a)
43	66413	1213035557	10/04/2008	✓	20,000.00	✓	3%	36	✓	TACRODRI	✓	✓	(a)
44	68820	2344036704	15/04/2008	✓	20,000.00	✓	3%	12	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
45	63148	5679036746	29/04/2008	✓	6,000.00	✓	3%	36	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
46	66068	2344038866	04/05/2008	✓	5,000.00	✓	3%	12	✓	TACPEREP	✓	✓	(a)
47	63099	2344038957	17/05/2008	✓	15,900.00	✓	3%	6	✓	TACMORAG	✓	✓	(b)
48	70842	5679039096	22/05/2008	✓	54,800.00	✓	3%	24	✗	TACRODRI	✓	✓	(b)
49	63276	1213039583	07/06/2008	✓	12,000.00	✓	3%	18	✓	TACPEREP	✓	✓	(b)
50	65693	4433040268	17/06/2008	✓	8,000.00	✓	3%	12	✓	TACPEREP	✓	✓	(b)
51	72333	5679041548	27/06/2008	✓	5,500.00	✓	3%	18	✓	TACPEREP	✓	✓	(b)
52	67626	1213041662	09/07/2008	✗	6,000.00	✗	3%	18	✗	TACPEREP	✓	✓	(d)
53	66994	5679042371	13/07/2008	✗	70,000.00	✗	3%	12	✗	TACMORAG	✓	✓	(d)
54	68356	4433042942	29/07/2008	✗	10,000.00	✗	3%	3	✗	TACRODRI	✓	✓	(d)
55	64508	5679044526	06/08/2008	✓	10,000.00	✓	3%	18	✓	TACPEREP	✓	✓	(d)
56	69612	5679045325	14/08/2008	✓	1,100.00	✓	3%	12	✓	TACMORAG	✓	✓	(d)
57	67127	2344048154	26/08/2008	✓	762.00	✓	3%	12	✓	TACRODRI	✓	✓	(d)
58	67198	2344048212	03/09/2008	✓	2,750.00	✓	3%	12	✓	TACPEREP	✓	✓	(d)
59	63989	5679049053	13/09/2008	✓	2,000.00	✓	3%	6	✓	TACPEREP	✓	✓	(d)
60	67404	5679049079	23/09/2008	✓	7,500.00	✓	3%	6	✓	TACPEREP	✓	✓	(d)

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-40-2 3/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de grabación de autorizaciones manuales			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	29/01/2009
		Revisó: RC	02/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Grabada dos días hábiles siguientes	Grabación de autorización en el sistema AB800				Aprobación de autorizaciones				observación	
					Monto	Ref.	tasa de interés mensual	Ref.	Plazo	Ref.	Usuario autorizador	Ref.		Tarjeta esta vigente
Autorizaciones por traslados de cartera														
61	67827	1213049186	09/10/2008	X	1,200.00	X	3%	X	3	X	TACPEREP	✓	✓	No se grabó autorización (d)
62	63895	5679050309	30/10/2008	X	15,000.00	X	3%	X	3	X	TACPEREP	✓	✓	No se grabó autorización (d)
63	66212	2344050358	10/11/2008	✓	16,000.00	✓	3%	✓	24	✓	TACMORAG	✓	✓	
64	63294	1213050432	11/11/2008	✓	10,000.00	✓	3%	✓	12	✓	TACRODRI	✓	✓	
65	63860	2344051836	24/11/2008	✓	4,000.00	✓	3%	✓	36	✓	TACPEREP	✓	✓	
66	63229	5679052073	11/12/2008	X	14,713.00	X	3%	X	36	X	TACPEREP	✓	✓	No se grabó autorización (d)
67	63427	5679053493	21/12/2008	X	18,385.00	X	3%	X	12	X	TACPEREP	✓	✓	No se grabó autorización (d)
Autorizaciones por consumos en comercios														
68	68336	4433054137	04/01/2008	✓	1,000.00	✓	0%	✓	12	✓	TACPEREP	✓	✓	
69	68406	4433054988	06/01/2008	✓	24,353.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
70	63882	1213055118	24/01/2008	✓	22,098.00	✓	0%	✓	6	✓	TACMORAG	✓	✓	
71	63362	5679055571	05/02/2008	✓	80,000.00	✓	0%	✓	10	✓	TACRODRI	✓	✓	
72	68536	5679057031	16/02/2008	✓	68,990.00	✓	0%	✓	10	✓	TACPEREP	✓	✓	
73	63292	5679057049	20/02/2008	✓	45,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
74	66262	1213057098	05/03/2008	✓	60,000.00	✓	0%	✓	6	✓	TACRODRI	✓	✓	
75	68130	5679057163	12/03/2008	✓	72,510.00	✓	0%	✓	6	✓	TACRODRI	✓	✓	
76	69021	5679057221	11/04/2008	✓	8,000.00	✓	0%	✓	12	✓	TACPEREP	✓	✓	
77	64525	2344057684	16/04/2008	✓	5,500.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
78	72337	5679057700	28/04/2008	✓	6,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
79	71472	5679057825	05/05/2008	✓	7,000.00	✓	0%	✓	6	✓	TACMORAG	✓	✓	
80	65991	4433058138	18/05/2008	✓	10,000.00	✓	0%	✓	10	✓	TACRODRI	✓	✓	
81	70453	4433058179	23/05/2008	✓	10,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
82	71356	1213059177	08/06/2008	✓	1,100.00	✓	0%	✓	6	✓	TACMORAG	✓	✓	
83	70826	2344059417	18/06/2008	✓	762.00	✓	0%	✓	10	✓	TACPEREP	✓	✓	
84	65321	5679059698	28/06/2008	✓	2,750.00	✓	0%	✓	12	✓	TACPEREP	✓	✓	
85	63048	1213060423	10/07/2008	✓	2,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACMORAG	✓	✓	
86	57160	1213062718	12/07/2008	✓	7,500.00	✓	0%	✓	3	✓	TACRODRI	✓	✓	
87	72680	2344063674	28/07/2008	✓	1,200.00	✓	0%	✓	6	✓	TACPEREP	✓	✓	
88	66923	1213064268	07/08/2008	✓	15,000.00	✓	0%	✓	12	✓	TACRODRI	✓	✓	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-40-2 4/5	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de grabación de autorizaciones manuales			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	29/01/2009
		Revisó: RC	02/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Grabación de autorización en el sistema AB800				Aprobación de autorizaciones				observacion			
			Fecha de autorización	Grabada dos días hábiles siguientes	Monto	Ref.	tasa de interés mensual	Ref.	Plazo	Ref.		Usuario autorizador	Ref.	Tarjeta esta vigente
Autorizaciones por consumos en comercios														
89	63617	5679064821	15/08/2008	✓	16,000.00	✓	0%	✓	12	✓	TACPEREP	✓	✓	
90	63829	2344065034	27/08/2008	✓	10,900.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
91	66968	4433065414	04/09/2008	✓	15,000.00	✓	0%	✓	6	✓	TACMORAG	✓	✓	
92	72322	5679065646	14/09/2008	✓	21,000.00	✓	0%	✓	10	✓	TACRODRI	✓	✓	
93	71370	5679065711	24/09/2008	✓	6,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
94	56300	5679066131	10/10/2008	✓	12,000.00	✓	0%	✓	6	✓	TACMORAG	✓	✓	
95	72431	2344066511	31/10/2008	✓	5,700.00	✓	0%	✓	12	✓	TACPEREP	✓	✓	
96	67185	5679067626	11/11/2008	✓	20,000.00	✓	0%	✓	10	✓	TACPEREP	✓	✓	
97	68951	1213067816	16/11/2008	✓	20,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACMORAG	✓	✓	
98	67849	4433069051	25/11/2008	✓	20,000.00	✓	0%	✓	12	✓	TACRODRI	✓	✓	
99	69355	4433069275	12/12/2008	✓	6,000.00	✓	0%	✓	3	✓	TACPEREP	✓	✓	
100	63147	1213069317	22/12/2008	✓	5,000.00	✓	0%	✓	6	✓	TACRODRI	✓	✓	

Fuente: datos obtenidos del estado de cuenta del cliente en el sistema AB800, ver PT BD-40-1

Notas:

- La tasa utilizada es incorrecta en cuatro casos por retiros de efectivo y cinco casos se grabaron con tasa 0% (dos por retiros de efectivo y cinco de traslados).
- El plazo con el que se grabó el extrafinanciamiento es distinto al registrado en la autorización manual en cinco casos.
- En dos casos el monto grabado es inferior con el de la autorización por Q. 31,500.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Prueba de grabación de autorizaciones manuales</u> <u>Período 2008</u> <u>Cifras expresadas en quetzales</u>		BD-40-2 5/5	
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	29/01/2009
		Revisó: RC	02/02/2009

- d) Se omitió la grabación de siete autorizaciones por traslados de cartera por Q. 135,298, las tarjetas 5679042371 y 4433042942 por Q. 70,000 y Q. 10,000 fueron canceladas por el cliente.
- e) La cédula se preparó para verificar la correcta grabación de las autorizaciones manuales en el estado de cuenta del cliente, así también el procedimiento de aprobación de la autorización.

Marcas

<input checked="" type="checkbox"/>	Verificado en el estado de cuenta del cliente
<input checked="" type="checkbox"/>	No coincide con información del estado de cuenta del cliente

Conclusión: con la excepción de las diferencias de la grabación de autorizaciones realizadas de forma incorrecta, según se describe en las notas de la (a) a la (d), los resultados obtenidos de la aprobación de autorizaciones son satisfactorios derivado que no existen deficiencias y se cumple con las políticas de autorización.

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Prueba de custodia de documentación por retiros de efectivo Período 2008	BD-40-3 1/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Documentación de respaldo		
							slip firmado	Cupon firmado	Cupon vigente
Autorizaciones por retiros de efectivo									
1	63139	4433000064	02/01/2008	20,000.00	3.5%	36	✓	✓	✓
2	67739	2344000320	04/01/2008	9,000.00	3%	36	✓	✓	✓
3	68461	2344002185	22/01/2008	8,000.00	3%	12	✓	✓	✓
4	66069	1213002276	03/02/2008	20,000.00	3%	3	✓	✓	✓
5	64106	4433003241	14/02/2008	19,000.00	3%	14	✓	✓	✓
6	67057	5679006103	18/02/2008	24,000.00	3%	38	✓	✓	✓
7	64108	4433007580	05/03/2008	21,892.00	3%	12	✓	✓	✓
8	66354	4433008042	10/03/2008	22,000.00	1.5%	36	✓	✓	✓
9	64314	2344010105	09/04/2008	8,788.00	3%	6	✓	✓	✓
10	64074	1213010436	14/04/2008	12,000.00	3%	18	✓	✓	✓
11	64023	2344011632	30/04/2008	2,250.00	3%	12	✓	✓	✓
12	66391	1213011905	03/05/2008	7,500.00	3%	18	✓	✓	✓
13	66237	2344015211	16/05/2008	1,500.00	3%	18	✓	✓	✓
14	66272	5679015773	21/05/2008	1,430.00	2.5%	18	✓	✓	✓
15	66229	1213015799	06/06/2008	2,400.00	3%	6	✓	✓	✓
16	65653	2344016011	16/06/2008	3,000.00	3%	36	✓	✓	✓
17	65166	4433017670	26/06/2008	6,250.00	3%	24	✓	✓	✓
18	66477	2344018389	08/07/2008	1,620.00	3%	24	✓	✓	✓
19	68536	4433020849	12/07/2008	4,000.00	3%	6	✓	✓	✓
20	66979	4433021920	28/07/2008	3,472.38	3%	6	✓	✓	✓
21	65831	5679022357	05/08/2008	500.00	3%	18	✓	✓	✓
22	64261	1213022969	13/08/2008	7,390.00	3.5%	24	✓	✓	✓
23	55400	5679023439	25/08/2008	2,400.00	0%	24	✓	✓	✓
24	63537	4433023744	02/09/2008	2,000.00	3%	3	✓	✓	✓
25	68139	5679024635	12/09/2008	3,300.00	3%	6	✓	✓	✓
26	63671	5679025848	22/09/2008	1,125.00	3%	6	✓	✓	✓
27	67875	4433025889	08/10/2008	3,116.00	3%	36	✗	✗	✗
28	67599	2344026929	31/10/2008	1,250.00	3%	12	✗	✗	✗
29	68817	5679027620	09/11/2008	6,397.38	3%	10	✗	✗	✗
30	69133	5679028057	10/11/2008	1,375.00	3%	24	✗	✗	✗
31	64337	2344028677	23/11/2008	5,425.00	3%	24	✗	✗	✗
32	64586	1213029337	10/12/2008	250.00	3%	3	✗	✗	✗
33	54500	5679029998	20/12/2008	35,000.00	0%	10	✗	✗	✗
34	67679	5679030442	30/12/2008	2,375.00	3%	24	✗	✗	✗

Fuente: documentación física del respaldo de las autorizaciones manuales por retiros de efectivo con extrafinanciamiento, proporcionada por el departamento de liquidaciones y servicios.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Prueba de custodia de documentación por retiros de efectivo</u> <u>Período 2008</u>	BD-40-3 2/2	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

Nota: la prueba se realizó para verificar la adecuada custodia de la documentación de respaldo por retiros de efectivo con extrafinanciamiento, derivado que en determinado momento el cliente puede reclamar que no le corresponde algún cargo realizado por este concepto.

Marcas

✓	Cumple atributo
✗	No cumple atributo

Conclusión: conforme a los resultados obtenidos en la prueba se considera inadecuado el custodio de la documentación, derivado que las autorizaciones manuales de octubre a diciembre 2008 no se proporcionaron, si el cliente reclama y aduce que no realizó el retiro de efectivo se perdería el dinero desembolsado.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Narrativa de incidencia de autorizaciones manuales</u> <u>Período 2008</u>	BD-40-4 1/1	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	29/01/2009
	Revisó: RC	02/02/2009

Con el objetivo de verificar las causas de la incidencia de autorizaciones manuales y por los errores en las grabaciones según nuestra prueba de auditoría realizadas, se solicitó información acerca del estatus de los trabajos de mantenimiento de equipo (POS), cambios de equipo y las estadísticas de mantenimiento, sin embargo, se indicó que no se tiene un control de esta naturaleza y que el comercio, las agencias de BACESA o bien televentas llaman para que se preste el mismo.

Por lo anterior se concluye que es necesaria la implementación de un control para identificar las causas de los desperfectos de los POS, las acciones tomadas para su corrección y el seguimiento correspondiente. Esto con el propósito de disminuir de forma significativa las autorizaciones manuales y los errores encontrados en su grabación.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-50 1/6	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro			
Periodo 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	30/01/2009
		Revisó: RC	03/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Cálculo de la cuota			Aplicación y registro de cuotas			observación
							Cuota s/auditoría	Cuota s/sistema	Diferencia	Primera	Segunda	Tercera	
Autorizaciones por retiros de efectivo													
1	63139	4433000064	02/01/2008	20,000.00	3.5%	36	985.68	985.68	0.00	985.68	985.68	985.68	
2	67739	2344000320	04/01/2008	9,000.00	3%	36	412.23	412.23	0.00	412.23	412.23	412.23	
3	68461	2344002185	22/01/2008	8,000.00	3%	12	803.70	803.70	0.00	803.70	803.70	803.70	
4	66069	1213002276	03/02/2008	20,000.00	3%	3	7,070.61	7,070.61	0.00	7,070.61	7,070.61	7,070.61	
5	64106	4433003241	14/02/2008	19,000.00	3%	14	1,682.00	1,682.00	0.00	1,682.00	1,682.00	1,682.00	
6	67057	5679006103	18/02/2008	24,000.00	3%	38	1,067.02	1,067.02	0.00	1,067.02	1,067.02	1,067.02	
7	64108	4433007580	05/03/2008	21,892.00	3%	12	2,199.32	2,199.32	0.00	2,199.32	2,199.32	2,199.32	
8	66354	4433008042	10/03/2008	22,000.00	1.5%	36	795.35	795.35	0.00	795.35	795.35	795.35	
9	64314	2344010105	09/04/2008	8,788.00	3%	6	1,622.24	1,622.24	0.00	1,622.24	1,622.24	1,622.24	
10	64074	1213010436	14/04/2008	12,000.00	3%	18	872.50	872.50	0.00	872.50	872.50	872.50	
11	64023	2344011632	30/04/2008	2,250.00	3%	12	226.04	226.04	0.00	226.04	226.04	226.04	
12	66391	1213011905	03/05/2008	7,500.00	3%	18	545.32	545.32	0.00	545.32	545.32	545.32	
13	66237	2344015211	16/05/2008	1,500.00	3%	18	109.06	109.06	0.00	109.06	109.06	109.06	
14	66272	5679015773	21/05/2008	1,430.00	2.5%	18	99.63	99.63	0.00	99.63	99.63	99.63	
15	66229	1213015799	06/06/2008	2,400.00	3%	6	443.03	443.03	0.00	443.03	443.03	443.03	
16	65653	2344016011	16/06/2008	3,000.00	3%	36	137.41	137.41	0.00	137.41	137.41	137.41	
17	65166	4433017670	26/06/2008	6,250.00	3%	24	369.05	369.05	0.00	369.05	369.05	369.05	
18	66477	2344018389	08/07/2008	1,620.00	3%	24	95.66	95.66	0.00	95.66	95.66	95.66	
19	68536	4433020849	12/07/2008	4,000.00	3%	6	738.39	738.39	0.00	738.39	738.39	738.39	
20	66979	4433021920	28/07/2008	3,472.38	3%	6	640.99	640.99	0.00	640.99	640.99	640.99	
21	65831	5679022357	05/08/2008	500.00	3%	18	36.35	36.35	0.00	36.35	36.35	36.35	
22	64261	1213022969	13/08/2008	7,300.00	3.5%	24	460.20	460.20	0.00	460.20	460.20	460.20	
23	55400	5679023439	25/08/2008	2,400.00	0%	24	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00	100.00	
24	63537	4433023744	02/09/2008	2,000.00	3%	3	707.06	707.06	0.00	707.06	707.06	707.06	
25	68139	5679024635	12/09/2008	3,300.00	3%	6	609.17	609.17	0.00	609.17	609.17	609.17	
26	63671	5679025848	22/09/2008	1,125.00	3%	6	207.67	207.67	0.00	207.67	207.67	207.67	
27	67875	4433025889	08/10/2008	3,116.00	3%	36	142.72	142.72	0.00	142.72	142.72	142.72	no aplica
28	67599	2344026929	31/10/2008	1,250.00	3%	12	125.58	125.58	0.00	125.58	125.58	125.58	no aplica
29	68817	5679027620	09/11/2008	6,397.38	3%	10	749.97	749.97	0.00	749.97	749.97	749.97	no aplica

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-50 2/6	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro			
Periodo 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	30/01/2009
		Revisó: RC	03/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Cálculo de la cuota			Aplicación y registro de cuotas			observación	
							Cuota s/auditoría	Cuota s/sistema	Diferencia	Primera	Segunda	Tercera		
Autorizaciones por retiros de efectivo														
30	69133	5679028057	10/11/2008	1,375.00	3%	24	81.19	81.19	0.00	81.19	no aplica	no aplica	no aplica	
31	64337	2344028677	23/11/2008	5,425.00	3%	24	320.33	320.33	0.00	320.33	no aplica	no aplica	no aplica	
32	64586	1213029337	10/12/2008	250.00	3%	3	88.38	88.38	0.00	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	
33	54500	5679029998	20/12/2008	35,000.00	0%	10	3,500.00	3,500.00	0.00	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	
34	67679	5679030442	30/12/2008	2,375.00	3%	24	140.24	140.24	0.00	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	
Autorizaciones por traslados de cartera														
35	57710	2344031200	03/01/2008	3,000.00	3%	6	553.79	553.79	0.00	553.79	553.79	553.79	553.79	
36	67773	5679031218	05/01/2008	10,900.00	3%	12	1,095.04	1,095.04	0.00	1,095.04	1,095.04	1,095.04	1,095.04	
37	67619	5679031267	23/01/2008	1,500.00	3%	6	276.90	276.90	0.00	276.90	276.90	276.90	276.90	
38	67599	5679031366	04/02/2008	21,000.00	3%	36	961.88	961.88	0.00	961.88	961.88	961.88	961.88	
39	68190	4433031465	15/02/2008	6,000.00	0%	12	500.00	500.00	0.00	500.00	500.00	500.00	500.00	
40	68697	2344031911	19/02/2008	12,000.00	3%	36	549.65	549.65	0.00	549.65	549.65	549.65	549.65	
41	64158	1213032570	04/03/2008	5,700.00	3%	6	1,052.21	1,052.21	0.00	1,052.21	1,052.21	1,052.21	1,052.21	
42	67115	4433033040	11/03/2008	2,000.00	3%	12	200.92	200.92	0.00	200.92	200.92	200.92	200.92	
43	66413	1213035557	10/04/2008	20,000.00	0%	36	555.56	555.56	0.00	555.56	555.56	555.56	555.56	
44	68820	2344036704	15/04/2008	20,000.00	3%	12	2,009.24	2,009.24	0.00	2,009.24	2,009.24	2,009.24	2,009.24	
45	63148	5679036746	29/04/2008	6,000.00	0%	36	166.67	166.67	0.00	166.67	166.67	166.67	166.67	
46	66068	2344038866	04/05/2008	5,000.00	3%	12	502.31	502.31	0.00	502.31	502.31	502.31	502.31	
47	63099	2344038957	17/05/2008	15,900.00	3%	16	1,265.81	1,265.81	0.00	1,265.81	1,265.81	1,265.81	1,265.81	
48	70842	5679039006	22/05/2008	54,800.00	3%	48	2,168.86	2,168.86	0.00	2,168.86	2,168.86	2,168.86	2,168.86	
49	63276	1213039583	07/06/2008	12,000.00	3%	18	872.50	872.50	0.00	872.50	872.50	872.50	872.50	
50	65693	4433040268	17/06/2008	8,000.00	3%	12	803.70	803.70	0.00	803.70	803.70	803.70	803.70	
51	72333	5679041548	27/06/2008	5,500.00	3%	18	399.90	399.90	0.00	399.90	399.90	399.90	399.90	
52	67626	1213041662	09/07/2008	6,000.00	3%	18				0.00	0.00	0.00	0.00	No se grabó
53	66994	5679042371	13/07/2008	70,000.00	3%	12				0.00	0.00	0.00	0.00	No se grabó
54	68356	4433042942	29/07/2008	10,000.00	3%	3				0.00	0.00	0.00	0.00	No se grabó
55	64508	5679044526	06/08/2008	10,000.00	3%	18	727.09	727.09	0.00	727.09	727.09	727.09	727.09	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-50 3/6	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	30/01/2009
		Revisó: RC	03/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Cálculo de la cuota			Aplicación y registro de cuotas			observación
							Cuota s/auditoría	Cuota s/sistema	Diferencia	Primera	Segunda	Tercera	
Autorizaciones por traslados de cartera													
56	69612	5679045325	14/08/2008	1,100.00	3%	12	110.51	110.51	0.00	110.51	110.51	110.51	
57	67127	2344048154	26/08/2008	762.00	3%	12	76.55	76.55	0.00	76.55	76.55	76.55	
58	67198	2344048212	03/09/2008	2,750.00	3%	12	276.27	276.27	0.00	276.27	276.27	276.27	
59	63989	5679049053	13/09/2008	2,000.00	3%	6	369.20	369.20	0.00	369.20	369.20	369.20	
60	67404	5679049079	23/09/2008	7,500.00	3%	6	1,384.48	1,384.48	0.00	1,384.48	1,384.48	1,384.48	
61	67827	1213049186	09/10/2008	1,200.00	3%	3	400.00	400.00	0.00	400.00	400.00	400.00	
62	63895	5679050309	30/10/2008	15,000.00	3%	3	5,000.00	5,000.00	0.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	No se grabó
63	66212	2344050358	10/11/2008	16,000.00	3%	24	944.76	944.76	0.00	944.76	no aplica	no aplica	No se grabó
64	63294	1213050432	11/11/2008	10,000.00	3%	12	1,004.62	1,004.62	0.00	1,004.62	no aplica	no aplica	
65	63860	2344051836	24/11/2008	4,000.00	3%	36	183.22	183.22	0.00	183.22	no aplica	no aplica	
66	63229	5679052073	11/12/2008	14,713.00	3%	36	4,088.33	4,088.33	0.00	4,088.33	no aplica	no aplica	No se grabó
67	63427	5679053493	21/12/2008	18,385.00	3%	12	1,531.67	1,531.67	0.00	1,531.67	no aplica	no aplica	No se grabó
Autorizaciones por consumos en comercios													
68	68336	4433054137	04/01/2008	1,000.00	0%	12	83.33	83.33	0.00	83.33	83.33	83.33	
69	68406	4433054988	06/01/2008	24,353.00	0%	3	8,117.67	8,117.67	0.00	8,117.67	8,117.67	8,117.67	
70	63882	1213055118	24/01/2008	22,098.00	0%	6	3,683.00	3,683.00	0.00	3,683.00	3,683.00	3,683.00	
71	63362	5679055571	05/02/2008	80,000.00	0%	10	8,000.00	8,000.00	0.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	
72	69536	5679057031	16/02/2008	68,990.00	0%	10	6,899.00	6,899.00	0.00	6,899.00	6,899.00	6,899.00	
73	63292	5679057049	20/02/2008	45,000.00	0%	3	15,000.00	15,000.00	0.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	
74	66262	1213057098	05/03/2008	60,000.00	0%	6	10,000.00	10,000.00	0.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	
75	68130	5679057163	12/03/2008	72,510.00	0%	6	12,085.00	12,085.00	0.00	12,085.00	12,085.00	12,085.00	
76	69021	5679057221	11/04/2008	8,000.00	0%	12	666.67	666.67	0.00	666.67	666.67	666.67	
77	64525	2344057684	16/04/2008	5,500.00	0%	12	458.33	458.33	0.00	458.33	458.33	458.33	
78	72337	5679057700	28/04/2008	6,000.00	0%	3	2,000.00	2,000.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	
79	71472	5679057825	05/05/2008	7,000.00	0%	6	1,166.67	1,166.67	0.00	1,166.67	1,166.67	1,166.67	
80	65991	4433058138	18/05/2008	10,000.00	0%	10	1,000.00	1,000.00	0.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-50 4/6	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro			
Periodo 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	30/01/2009
		Revisó: RC	03/02/2009

No.	Número de autorización	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto	tasa de interés mensual	Plazo	Cálculo de la cuota			Aplicación y registro de cuotas			observacion
							Cuota s/auditoría	Cuota s/ sistema	Diferencia	Primera	Segunda	Tercera	
Autorizaciones por consumos en comercios													
81	70453	4433058179	23/05/2008	10,000.00	0%	3	3,333.33	3,333.33	0.00	3,333.33	3,333.33	3,333.33	
82	71356	1213059177	08/06/2008	1,100.00	0%	6	183.33	183.33	0.00	183.33	183.33	183.33	
83	70826	2344059417	18/06/2008	762.00	0%	10	76.20	76.20	0.00	76.20	76.20	76.20	
84	65321	5679059698	28/06/2008	2,750.00	0%	12	229.17	229.17	0.00	229.17	229.17	229.17	
85	63048	1213060423	10/07/2008	2,000.00	0%	3	666.67	666.67	0.00	666.67	666.67	666.67	
86	57160	1213062718	12/07/2008	7,500.00	0%	3	2,500.00	2,500.00	0.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	
87	72680	2344063674	28/07/2008	1,200.00	0%	6	200.00	200.00	0.00	200.00	200.00	200.00	
88	66923	1213064268	07/08/2008	15,000.00	0%	12	1,250.00	1,250.00	0.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	
89	63617	5679064821	15/08/2008	16,000.00	0%	12	1,333.33	1,333.33	0.00	1,333.33	1,333.33	1,333.33	
90	63829	2344065034	27/08/2008	10,900.00	0%	3	3,633.33	3,633.33	0.00	3,633.33	3,633.33	3,633.33	
91	66968	4433065414	04/09/2008	15,000.00	0%	6	2,500.00	2,500.00	0.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	
92	72322	5679065646	14/09/2008	21,000.00	0%	10	2,100.00	2,100.00	0.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	
93	71370	5679065711	24/09/2008	6,000.00	0%	3	2,000.00	2,000.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	
94	56300	5679066131	10/10/2008	12,000.00	0%	6	2,000.00	2,000.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	
95	72431	2344066511	31/10/2008	5,700.00	0%	12	475.00	475.00	0.00	475.00	475.00	475.00	
96	67185	5679067626	11/11/2008	20,000.00	0%	10	2,000.00	2,000.00	0.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	
97	68951	1213067816	16/11/2008	20,000.00	0%	3	6,666.67	6,666.67	0.00	6,666.67	6,666.67	6,666.67	
98	67849	4433069051	25/11/2008	20,000.00	0%	12	1,666.67	1,666.67	0.00	1,666.67	1,666.67	1,666.67	
99	69355	4433069275	12/12/2008	6,000.00	0%	3	2,000.00	2,000.00	0.00	no aplica	no aplica	no aplica	
100	63147	1213069317	22/12/2008	5,000.00	0%	6	833.33	833.33	0.00	no aplica	no aplica	no aplica	

Fuente: datos obtenidos del estado de cuenta del cliente en el sistema AB800, ver PT BD-40-1

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BD-50 6/6	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		Iniciales	Fecha
<u>Prueba de cálculo de cuotas, su aplicación y registro</u>		Preparó: AM	30/01/2009
<u>Período 2008</u>		Revisó: RC	03/02/2009
<u>Cifras expresadas en quetzales</u>			

- b) Aplicación y registro de cuotas. Se verificó en los estados de cuenta electrónicos del cliente la correcta aplicación y generación de cuotas el sistema, al considerar que estas fueran iguales al cálculo hecho de las mismas.
- c) La cédula se realizó para verificar el correcto cálculo de las cuotas por el sistema así como su la aplicación y registro.

Conclusión: conforme a los resultados obtenidos en las pruebas se considera que el sistema realiza de forma correcta el cálculo, aplicación y registro de las cuotas de extrafinanciamiento.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-60 1/3	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Prueba de cumplimiento políticas por traslados y su contabilización		Preparó: AM	02/02/2009
Período 2008		Revisó: RC	04/02/2009
Cifras expresadas en quetzales			

No.	Tarjeta	Cumplimiento de políticas de traslados			Monto a trasladar	Aplicación débitos créditos entre carteras			Observaciones	
		Tiene límite disponible	Fue grabada la conversación	Se autorizó por la gerencia		Credito cartera normal	Débito cartera extrafinanciada	Diferencia credito		Diferencia débito
1	1213069622	✓	✓	✓	8,000	8,000	8,000	0	0	
2	2344069986	✓	✓	✓	14,800	14,800	14,800	0	0	
3	5679070000	✓	✓	✓	21,000	21,000	21,000	0	0	
4	5679070190	✓	✓	✓	12,000	12,000	12,000	0	0	
5	1213041662	✓	✓	✓	6,000	6,000	6,000	0	6,000	Autorización manual
6	2344071537	✓	✓	✓	19,779	19,779	19,779	0	0	
7	5679071552	✓	✓	✓	3,224	3,224	3,224	0	0	
8	5679042371	✓	✓	✓	70,000	70,000	70,000	0	70,000	Autorización manual
9	4433072832	✓	✓	✓	15,280	15,280	15,280	0	0	
10	2344073137	✓	✓	✓	8,389	8,389	8,389	0	0	
11	1213073640	✓	✓	✓	13,660	13,660	13,660	0	0	
12	4433073723	✓	✓	✓	9,000	9,000	9,000	0	0	
13	1213075397	✓	✓	✓	24,029	24,029	24,029	0	0	
14	5679075488	✓	✓	✓	18,341	18,341	18,341	0	0	
15	2344075777	✓	✓	✓	8,000	8,000	8,000	0	0	
16	5679075850	✓	✓	✓	16,000	16,000	16,000	0	0	
17	2344076379	✓	✓	✓	14,000	14,000	14,000	0	0	
18	5679076999	✓	✓	✓	17,400	17,400	17,400	0	0	
19	1213077039	✓	✓	✓	19,000	19,000	19,000	0	0	
20	5679077856	✓	✓	✓	2,000	2,000	2,000	0	0	
21	1213080041	✓	✓	✓	11,635	11,635	11,635	0	0	
22	1213080751	✓	✓	✓	8,000	8,000	8,000	0	0	
23	4433083821	✓	✓	✓	16,300	16,300	16,300	0	0	
24	4433042942	✓	✓	✓	15,800	15,800	15,800	0	0	
25	2344084324	✓	✓	✓	10,000	10,000	10,000	0	10,000	Autorización manual
26	5679084779	✓	✓	✓	9,000	9,000	9,000	0	0	
27	2344084811	✓	✓	✓	10,606	10,606	10,606	0	0	
28	2344085107	✓	✓	✓	7,439	7,439	7,439	0	0	
29	2344086865	✓	✓	✓	5,963	5,963	5,963	0	0	
30	5679086923	✓	✓	✓	9,178	9,178	9,178	0	0	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-60 2/3	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cumplimiento políticas por traslados y su contabilización			
Período 2008			
Cifras expresadas en quetzales			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	02/02/2009
		Revisó: RC	04/02/2009

No.	Tarjeta	Cumplimiento de políticas de traslados			Aplicación débitos créditos entre carteras				Observaciones	
		Tiene límite disponible	Fue grabada la conversación	Se autorizó por la gerencia	Monto a trasladar	Credito cartera normal	Débito cartera extrafinanciada	Diferencia credito		Diferencia débito
31	2344088416	✓	✓	✓	1,221	1,221		0	1,221	Autorización manual
32	5679088788	✓	✓	✓	14,283	14,283		0	0	
33	5679088952	✓	✓	✓	19,441	19,441		0	0	
34	1213090362	✓	✓	✓	13,610	13,610		0	0	
35	1213090594	✓	✓	✓	24,000	24,000		0	0	
36	2344090883	✓	✓	✓	6,640	6,640		0	0	
37	5679091436	✓	✓	✓	3,000	3,000		0	0	
38	5679092202	✓	✓	✓	12,747	12,747		0	0	
39	5679092889	✓	✓	✓	5,762	5,762		0	0	
40	5679093283	✓	✓	✓	9,000	9,000		0	0	
41	2344093952	✓	✓	✓	12,000	12,000		0	12,000	Autorización manual
42	5679094737	✓	✓	✓	9,000	9,000		0	0	
43	1213095221	✓	✓	✓	2,000	2,000		0	0	
44	2344095304	✓	✓	✓	13,000	13,000		0	0	
45	5679095700	✓	✓	✓	11,300	11,300		0	0	
46	2344095791	✓	✓	✓	26,589	26,589		0	0	
Total de traslados de cartera					607,416	607,416	508,195	0.00	99,221.15	

Total debitos según cuentas contables de cartera normal y extrafinanciada

Diferencias (Débitos y créditos aplicados deben ser por el mismo valor)

607,416	607,416	508,195	99,221
^	^	^	^
^	^	^	^
0	0	0	99,221

Fuente: integración de traslados de extrafinanciamiento de julio 2008 proporcionada por el área de promociones y servicios del departamento de televentas, los saldos contables fueron extraídos de las cuentas de cartera en el sistema AB800 al 31 de julio 2008.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BD-60 3/3	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		Iniciales	Fecha
<u>Prueba de cumplimiento políticas por traslados y su contabilización</u>		Preparó: AM	02/02/2009
<u>Período 2008</u>		Revisó: RC	04/02/2009
<u>Cifras expresadas en quetzales</u>			

Notas:

- a) No se aplicaron los débitos por extrafinanciamiento en el estado de cuenta de cuatro casos por Q. 99,221, sin embargo, el crédito en la cartera normal si se realizó. Tres de estos casos ya fueron identificados en la cédula BD-40-2 de los cuales dos corresponden a tarjetas ya canceladas.
- b) Existe un descuadre contable por los débitos no realizados en la cartera extrafinanciada por traslados de Q. 99,221.
- c) La cedula se realizó para verificar el cumplimiento de políticas por traslados de cartera y la correcta aplicación de débitos y créditos de la cartera normal a la extrafinanciada en las tarjetas de crédito del cliente, además de su correcta contabilización.

Marcas

✓	Cumple atributo
✗	No cumple atributo
^	Sumado vertical
<	Verificado en cuentas contables de cartera normal y extrafinanciada

Conclusión: los resultados obtenidos en el cumplimiento de las políticas para traslados son satisfactorios, sin embargo, en la grabación y registro contable se encontraron cuatro transacciones que no fueron grabadas y contabilizadas por Q. 99,221 evidenciando un control inadecuado.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-70 1/2	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Prueba de cuadro global de cartera		Iniciales	Fecha
Período 2008		Preparó: AM	03/02/2009
Cifras expresadas en quetzales		Revisó: RC	05/02/2009

Descripción	Cartera extrafinanciada al 31/01/2008			Cartera extrafinanciada al 31/07/2008			Cartera extrafinanciada al 31/10/2008		
	Retiros de efectivo	Consumos en comercios	Traslados de cartera	Retiros de efectivo	Consumos en comercios	Traslados de cartera	Retiros de efectivo	Consumos en comercios	Traslados de cartera
Saldo Inicial	35,944,765	31,812,033	20,618,633	35,944,765	31,812,033	20,618,633	35,944,765	31,812,033	20,618,633
(+) Débitos	10,039,101	10,283,393	988,391	10,039,101	10,283,393	508,195	10,039,101	10,283,393	988,391
(-) Créditos	9,063,967	9,465,248	704,523	9,063,967	9,465,248	705,239	9,063,967	9,465,248	704,539
(=) Saldo Final	36,919,899	32,630,178	20,902,501	36,919,899	32,630,178	20,421,589	36,919,899	32,630,178	20,902,485
Totales s/saldos contables	36,919,899	32,630,178	20,902,501	36,919,899	32,630,178	20,322,368	36,919,899	32,630,178	20,776,705
Diferencia	<	<	<	<	<	<	<	<	<
	0	0	0	0	0	99,221	0	0	125,780

Fuente: datos obtenidos de los auxiliares contable de extrafinanciamiento y las cuentas contables del sistema AB800.

Notas:

- a) Se verificó que existen descuadres por cartera de traslados en julio y octubre 2008. En julio corresponde a la diferencia identificada en la cédula BD-60 3/3.
- b) La prueba se realizó para verificar el cuadro de la cartera extrafinanciada al conciliar los saldos de los registros auxiliares con los registros contables de enero, julio y octubre de 2008

Tarjetas Centroamericanas, S. A.
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento
Prueba de cuadro global de cartera
Período 2008
Cifras expresadas en quetzales

BD-70 2/2	
Iniciales	Fecha
Preparó: AM	03/02/2009
Revisó: RC	05/02/2009

Marcas

>	Tomado de libros auxiliares
^	Sumado vertical
<	Tomado de cuentas contables de cartera

Conclusión: conforme a los resultados obtenidos se verificó la correcta contabilización y registro de las transacciones por retiros de efectivo y consumos en comercio afiliados, sin embargo, existen descuadres por traslados de cartera en julio y octubre 2008.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-80 1/3	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Resumen de hallazgos de auditoría		Preparó: AM	03/02/2009
Período 2008		Revisó: RC	05/02/2009

Hallazgo	Condición (Situación Actual)	Criterio (lo que debe ser)	Causa (por qué sucedió)	Efecto (incidencia en términos de riesgo)	Comentarios de la Gerencia Auditada	Recomendación
Falla de envío de información a comercios afiliados. Ver PT BD-20-2 4/4	Al realizar visitas a los comercios afiliados se verificó que no se envió información sobre la forma de utilizar y promoción de extrafinanciamiento.	Para promocionar e incentivar el consumo en los comercios afiliados con los comercios afiliados, se envía información de forma trimestral a los comercios afiliados, acerca de la forma de obtener el servicio de consumos extrafinanciamiento y las tasas.	No se incluyó a los comercios para el envío de información.	Que no se realice publicidad para incentivar el consumo por extrafinanciamiento en los comercios afiliados y proceso, además se enviará la información pendiente a los comercios identificados.	Ya se encuentra trabajando una actualización de la base de datos de los comercios, para marzo 2009 se tiene planificado terminar el proceso, además se enviará la información pendiente a los comercios identificados.	Enviar la información correspondiente a los comercios afiliados, adicionalmente, con el objetivo de mantener actualizada la información de bases de los comercios para incentivar el consumo es necesario revisarla periódicamente.
Tasa de interés grabada de forma incorrecta. Ver PT BD-40-2 4/5	Se verificó la grabación incorrecta de la tasa de interés en autorizaciones manuales por retiros de efectivo y traslados de cartera.	La tasa interés para las autorizaciones manuales debe ser igual al 3% mensual.	Supervisión inadecuada del personal de grabación de autorizaciones y de contabilidad.	a) Pérdida de clientes por cobros superiores a los indicados. b) Disminución de los ingresos por no cobrar intereses en los traslados de cartera y retiros de efectivo.	Las autorizaciones por traslados fueron realizadas manualmente derivado que el POS no dejaba cargar las transacciones de forma automática, adicionalmente se ha tenido rotación en el departamento y el personal era nuevo y no tenía la experiencia suficiente para realizar las grabaciones correctamente.	Realizar las correcciones las grabaciones incorrectas u omitidas. Con el propósito de evitar que se realicen grabaciones incorrectas y pérdidas económicas, se recomienda verificar las transacciones periódicamente por medio de una persona encargada y capacitar al personal, adicionalmente debe llevarse un control cruzado por contabilidad por las transacciones manuales. Estos controles están establecidos en los manuales, sin embargo, no se están llevando a cabo.
Plazo de financiamiento grabado de forma incorrecta. Ver PT BD-40-2 4/5	Se verificó la grabación incorrecta del plazo de financiamiento en autorizaciones manuales por retiros de efectivo y traslados de cartera.	Grabación del plazo conforme a políticas y lo indicado en la autorización.	Idem. anterior	Registro inapropiado de las cuotas y pérdida del cliente por un mal servicio.	Idem. anterior	

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BD-80 2/3	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento			
Resumen de hallazgos de auditoría			
Período 2008			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	03/02/2009
		Revisó: RC	05/02/2009

Hallazgo	Condición (Situación Actual)	Criterio (lo que debe ser)	Causa (porqué sucedió)	Efecto (incidencia en términos de riesgo)	Comentarios de la Gerencia Auditada	Recomendación
Monto grabado inferior al de la autorización. Ver PT BD-40-2 4/5	Se grabaron dos montos inferior al de la autorización por Q. 31,500 de las tarjetas 567903126 y 4433033040.	El monto debe ser igual al de la autorización.	Idem. anterior	Pérdidas monetarias por la grabación incorrecta de los montos o su omisión de grabación hasta por un valor de Q.166,798, más intereses mensuales de un tres por ciento por Q. 5,004.	Idem. anterior	Realizar las correcciones las grabaciones incorrectas u omitidas. Con el propósito de evitar que se realicen grabaciones incorrectas y pérdidas económicas, se recomienda verificar las transacciones periódicamente por medio de una persona encargada y capacitar al personal, adicionalmente debe llevarse un control cruzado por contabilidad por las transacciones manuales. Estos controles están establecidos en los manuales, sin embargo, no se están llevando a cabo.
Omisión de grabación de autorizaciones. Ver PT BD-40-2 5/5	Se omitió la grabación de autorizaciones por traslados de cartera por Q. 135,298.	Grabarse las autorizaciones manuales en los dos días siguientes de realizadas las transacciones.	Idem. Anterior	Idem. anterior	Se procederá a mejorar la supervisión con el propósito de evitar este tipo de inconvenientes.	
Resguardo inadecuado de documentación. Ver PT BD-40-3 2/2	No fueron proporcionados para su revisión sijos y cupones firmados por retiros de efectivo por Q. 55,188, correspondientes a los meses de octubre a diciembre 2008.	La documentación de soporte de los desembolsos de efectivo debe ser resguardada por lo menos por cuatro meses, por si en este tiempo el cliente reclamara aduciendo que no realizó el retiro.	Custodia inadecuada de la documentación.	Pérdida del dinero invertido por desembolsos de efectivo por Q. 55,188 e intereses, si el cliente reclamara no haber realizado la transacción.	Contabilidad no ha enviado la documentación de respaldo, sin embargo, se han realizado grabaciones correspondientes en las cuentas del cliente.	Completar la documentación de respaldo faltante en el archivo de autorizaciones, así como reforzar los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias.

Tarjetas Centroamericanas, S. A.	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento	
Resumen de hallazgos de auditoría	
Período 2008	
BD-80 3/3	
Iniciales	Fecha
Preparó: AM	03/02/2009
Revisó: RC	05/02/2009

Hallazgo	Condición (Situación Actual)	Criterio (lo que debe ser)	Causa (porqué sucedió)	Efecto (incidencia en términos de riesgo)	Comentarios de la Gerencia Auditada	Recomendación
Inexistencia de control de mantenimiento de equipo (POS), cambios de equipo y las estadísticas del mantenimiento, sin embargo, se indicó que no se tiene un control de esta naturaleza y que los comercios afiliados, las agencias bancarias o bien televentas llaman para que se preste el mismo.	Con el objetivo de verificar las causas de la incidencia de autorizaciones manuales y por los errores en las grabaciones, se solicitó información acerca del estatus de los trabajos de mantenimiento de equipo (POS), cambios de equipo y las estadísticas del mantenimiento, sin embargo, se indicó que no se tiene un control de esta naturaleza y que los comercios afiliados, las agencias bancarias o bien televentas llaman para que se preste el mismo.	Existencia de un control con información del estatus de los trabajos de mantenimiento de equipo.	No se había tomado en cuenta la seriedad del problema.	Seguimiento inadecuado de los desperfectos del equipo y pérdidas materiales para la empresa, como el caso de las autorizaciones manuales.	Se procederá a realizar el diseño e implementación del control, para las autorizaciones y los errores que conllevan su grabación, además de prestar un mejor servicio a los clientes internos y externos.	Implementación de un control para identificar las causas de los desperfectos de los POS, las acciones tomadas para su corrección y el seguimiento correspondiente. Esto con el propósito de disminuir de forma significativa las autorizaciones manuales y los errores encontrados en la grabación.
Descuadres contables. Ver PT BD-70 1/2	se verificó que existen descuadres por traslados de cartera en julio y octubre 2008 por Q. 99,221 y Q. 125,780 respectivamente, se verificó que estas diferencias corresponden a traslados de manuales no grabadas de los cuales dos clientes cancelaron su tarjeta.	Mensualmente se debe conciliar los registros auxiliares de la cartera de extrafinanciamiento con los registros contables.	No se esta conciliando de forma mensual los registros contables.	Información incorrecta, no contable e inoportuna.	Se conversará con el personal responsable para que realicen el control.	Con el propósito de cumplir con las políticas establecidas se debe conciliar mensualmente la cartera, para evitar pérdidas innecesarias y generar información financiera correcta, confiable y oportuna.

Nota: los hallazgos fueron presentados en el informe de auditoría presentado al comité ver PT BE

5.8 Informe

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 1/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

-Informe de Auditoría Interna No. 03-2009-

Guatemala, 10 de febrero de 2009

Comité de Auditoría

Tarjetas Centroamericanas, S. A.

Ciudad, Guatemala

Señores miembros del comité:

De acuerdo a nuestro programa anual de auditoría, hemos concluido con la revisión de la cartera de extrafinanciamiento. La revisión cubrió el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008. La revisión de dicha actividad fue realizada por el Lic. Rolando Callejas y la señorita Abelina Mendoza durante el período del 12 de enero al 06 de febrero de 2008.

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NEPAI) y limitada a la cartera de extrafinanciamiento.

La cartera de extrafinanciamiento consiste en una cartera pagadera en plazos iguales o mayores a los dos meses en las modalidades de retiros de efectivo, traslados de cartera y consumos en comercios afiliados. El proceso de extrafinanciamiento intervienen las siguientes gerencias: Crédito y Cobro, Mercadeo y Ventas, Televentas, Operaciones y Finanzas y Afiliaciones.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la auditoría, a continuación se describen sus objetivos y alcance, la conclusión general del control interno y administración de riesgos, los hallazgos, las recomendaciones, los comentarios y el plan de acción o seguimiento.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 2/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Introducción

Esta revisión fue realizada a la cartera de Extrafinanciamiento del departamento de Créditos y Cobros, específicamente sobre el otorgamiento límites de crédito, envío de información a clientes, desembolsos por retiros de efectivo, grabaciones manuales, liquidaciones a comercios afiliados, autorizaciones de extrafinanciamiento, traslados de cartera y el registro de transacciones con su contabilización.

Datos básicos de la unidad auditada

La Cartera de Extrafinanciamiento es una línea de negocio que otorga crédito a plazos en la compra de bienes y servicios, por retiros de efectivo y por traslados de saldos de consumos de la cartera normal a la extrafinanciada, de igual forma incentiva el consumo en los distintos comercios afiliados por las facilidades de pago.

Motivo de la revisión

De acuerdo con el plan anual de trabajo de Auditoría Interna.

Objetivos de la auditoría

1. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de extrafinanciamiento y las autorizaciones manuales.
2. Verificar la recepción de información y promoción del producto financiero.
3. Conciliar los pagos en las liquidaciones a comercios y a BACESA, así mismo el cálculo y descuento de comisión a los comercios afiliados.
4. Revisar la correcta autorización y grabación de las operaciones manuales por extrafinanciamiento.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 3/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

5. Verificar el cálculo, el registro y aplicación de las cuotas por compras de bienes y servicios, retiros por cupones y traslados de cartera.
6. Revisar el cumplimiento de políticas en aplicación de los traslados de la cartera normal a la cartera de extrafinanciamiento.
7. Verificar el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento y su contabilización en general.

Alcance

1. Verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos de una muestra de 100 extrafinanciamientos de enero a diciembre de 2008.
2. Inspección de 50 comercios afiliados distribuidos en los departamentos de Guatemala, para recepción de información y promoción del producto.
3. Seleccionar una muestra de 100 extrafinanciamientos con autorizaciones manuales de enero a diciembre 2008 distribuidos así: 34 por retiros de efectivo, 33 por traslados de cartera y 33 por consumos en comercios afiliados.
4. Verificación de 100 autorizaciones de enero a diciembre 2008, en los distintos tipos de extrafinanciamiento, referente al cálculo de cuotas, el registro y su aplicación uniforme en los tres meses en el estado de cuenta del cliente.
5. Verificación de los traslados de extrafinanciamiento en fidelización de julio de 2008.
6. Verificar la contabilización de febrero y noviembre de las cuentas contables relacionadas con la cartera por liquidaciones, el cuadro global de la cartera de extrafinanciamiento de enero, abril, julio y octubre 2008 y la contabilización por traslado de carteras de julio de 2008.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 4/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

7. Conciliar los pagos por comercios y el cálculo de la comisión de febrero y noviembre 2008.

Conclusión

Luego de culminar nuestra revisión de auditoría concluimos que los controles establecidos necesitan mejoras, derivado que se verificó incumplimiento en las políticas establecidas por la administración, deficiencias en la grabación de autorizaciones manuales, descuadres contables, falta de envío de información, no se realiza un resguardo adecuado de la documentación de respaldo de las autorizaciones y por último no existe un control de mantenimiento de equipo.

Basados en los resultados obtenidos se considera que se deben reforzar los controles para administrar el riesgo adecuadamente y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 5/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Informe gerencial

Hallazgos riesgo medio

1. Deficiencias en la grabación de autorizaciones manuales

Hallazgo:

Las autorizaciones manuales deben de grabarse dos días después de aprobadas conforme a las políticas establecidas, por las tasas de interés, plazos de financiamiento, usuarios que aprueban las autorizaciones y el monto, sin embargo, se identificaron deficiencias en el proceso de grabación como se indica a continuación (Ver anexo en la página 205):

- a) *Tasas de interés.* Las tasas de interés fueron grabadas de forma incorrecta, en concepto de traslados de cartera y retiros de efectivo, derivado que se identificaron casos donde existen tasas menores, mayores y con cero por ciento de interés a las autorizadas.
- b) *Plazo de financiamiento.* Los plazos con que se grabaron fueron menores o mayores a los indicados en la autorización.
- c) *Monto.* Existen dos autorizaciones grabadas por un monto inferior que ascienden a Q. 31,500.
- d) *Omisión de grabaciones.* No se grabaron autorizaciones manuales de siete tarjetahabientes en traslados de cartera por un valor de Q. 135,298. Dos de los clientes cancelaron las tarjetas y se considera incobrable la deuda.

Nota: para ver los distintos hallazgos con su respectiva referencia de papeles de trabajo ver la cédula **PT BD-80** en la página 191.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 6/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Efecto:

Por lo anterior se consideran los siguientes efectos:

- a) Pérdida de clientes por cobros superiores a los indicados en las promociones y mal servicio al cliente.
- b) Disminución en los ingresos por no cobrar intereses en los traslados de cartera y retiros de efectivo.
- c) Registro inapropiado de cuotas generado por plazos mayores o inferiores a los establecidos en las políticas
- d) Pérdidas monetarias por la grabación incorrecta de los montos o su omisión de grabación hasta por un valor de Q.166,798, más intereses mensuales de un tres por ciento por Q. 5,004.

Recomendación:

Realizar las correcciones en grabaciones incorrectas u omitidas. Con el propósito de evitar que se realicen grabaciones incorrectas y pérdidas económicas, se sugiere verificar las transacciones periódicamente por medio de una persona encargada y capacitar al personal, adicionalmente debe llevarse un control cruzado por contabilidad en las transacciones manuales. Estos controles están establecidos en los manuales, sin embargo, no se realizan.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 7/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Comentarios de la unidad auditada

La gerencia de afiliaciones indicó que la recomendación será tomada en consideración y que las autorizaciones por traslados fueron realizadas manualmente derivado que el POS no dejaba cargar las transacciones de forma automática, adicionalmente se ha tenido rotación en el departamento y el personal era nuevo y no tenía la experiencia suficiente para realizar las grabaciones correctamente.

La gerencia de operaciones y finanzas indicó que se procederá a mejorar la supervisión con el propósito de evitar este tipo de inconvenientes.

2. Descuadres contables

Hallazgo:

Actualmente existen políticas para que se realicen las conciliaciones correspondientes de los auxiliares de la cartera de extrafinanciamiento y los registros contables, pero se verificó que existen descuadres por traslados de cartera en julio y octubre 2008 por un valor de Q. 99,221 y Q. 125,780 respectivamente, se verificó que estas diferencias corresponden a traslados de cartera por autorizaciones manuales no grabadas de los cuales dos clientes cancelaron su tarjeta.

Efecto:

Pérdidas de capital de trabajo e ingresos por los descuadres descritos anteriormente en la cartera de extrafinanciamiento y generación de información financiera incorrecta, no confiable e inoportuna.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 8/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Recomendación:

Con el propósito de cumplir con las políticas establecidas se debe de conciliar mensualmente la cartera, para evitar perdidas innecesarias y generar información financiera correcta, confiable y oportuna.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de operaciones y finanzas indicó que la recomendación será tomada en consideración y se supervisará la realización de los cuadros contables mensualmente.

Hallazgos riesgo bajo**3. Falta de envío de información a comercios afiliados****Hallazgo:**

Para promocionar e incentivar el consumo en los comercios afiliados con los tarjetahabientes, se envía información de forma trimestral a los comercios afiliados, acerca de la forma de obtener el servicio de consumos de extrafinanciamiento y las tasas. Al realizar una visita a comercios se identificó que no recibieron ninguna información.

Efecto:

Que no se realice publicidad para incentivar el consumo por extrafinanciamiento a los comercios afiliados y tarjetahabiente.

Recomendación:

Enviar la información correspondiente a los comercios afiliados, adicionalmente revisar periódicamente las bases de datos con el objetivo de mantener actualizada la información de bases de los comercios para incentivar el consumo.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 9/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Comentarios de la unidad auditada:

La gerencia de ventas indicó que considera acertada la recomendación y que actualmente se trabaja en la actualización de la base de datos de los comercios, para marzo 2009 se tiene planificado terminar el proceso, además se enviará la información pendiente a los comercios identificados.

4. Resguardo inadecuado de documentación

Hallazgo:

La documentación de soporte de los desembolsos de efectivo debe ser resguardada por lo menos por cuatro meses, por si en este tiempo el cliente reclamara y aduce que no realizó el retiro. Al solicitar la documentación de autorizaciones no fueron proporcionados para su revisión slips y cupones firmados por retiros de efectivo por un valor de Q. 55,188, correspondientes a los meses de octubre a diciembre 2008.

Efecto:

Pérdida del dinero invertido por desembolsos de efectivo por Q. 55,188 e intereses si el cliente reclamara no haber realizado la transacción.

Recomendación:

Completar la documentación de respaldo faltante en el archivo de autorizaciones, así como reforzar los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 10/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de afiliaciones indicó que contabilidad no ha enviado la documentación de respaldo, sin embargo, se han realizado las grabaciones en las cuentas del cliente y a la fecha aún no se ha tenido ningún reclamo, se tomará en consideración la recomendación.

El gerente de contabilidad indicó que se procederá a la búsqueda de la documentación de respaldo y posteriormente se trasladará a afiliaciones.

5. Inexistencia de control de mantenimiento de equipo (POS's)

Hallazgo:

Con el objetivo de verificar las causas de la incidencia de autorizaciones manuales y por los errores en las grabaciones, se solicitó información acerca del estatus de los trabajos de mantenimiento de equipo (POS), cambios de equipo y las estadísticas de mantenimiento, sin embargo, se indicó que no se tiene un control de esta naturaleza y que los comercios afiliados, las agencias bancarias o bien televentas llaman para que se preste el mismo.

Efecto:

Seguimiento inadecuado de los desperfectos del equipo y pérdidas materiales para la empresa, como el caso de las autorizaciones manuales.

Recomendación:

Implementar un control para identificar las causas de los desperfectos de los POS, las acciones tomadas para su corrección y el seguimiento correspondiente, esto con el propósito de disminuir de forma significativa las autorizaciones manuales y los errores encontrados en la grabación.

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Informe de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BE 11/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Comentarios de la unidad auditada:

La gerencia de afiliaciones indicó que se tomará en consideración la recomendación y se procederá a realizar el diseño e implementación del control, para disminuir las autorizaciones manuales y los errores que conllevan su grabación, además de prestar un mejor servicio a los clientes internos y externos.

El departamento de auditoría interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal y funcionarios de los distintos departamentos involucrados en el proceso.

Atentamente



Lic. Gabriel Hernández Morales

Gerente de auditoría interna

c.c. archivo

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Informe de auditoría –Anexo- Período 2008	BE 12/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

– Anexo al informe –

Deficiencias en la grabación de autorizaciones manuales

a) Tasa de interés grabada de forma incorrecta

No.	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto de autorización	Tasa de interés			Tipo de extrafinanciamiento	Pérdida exceso de cobro mensual
				s/autor.	s/estado de cuenta	Dif.		
1	4433000064	02/01/2008	20,000.00	3%	3.5%	-0.5%	Retiros de efectivo	-100
2	4433008042	10/03/2008	22,000.00	3%	1.5%	1.5%	Retiros de efectivo	330
3	5679015773	21/05/2008	1,430.00	3%	2.5%	0.5%	Retiros de efectivo	7
4	1213022969	13/08/2008	7,390.00	3%	3.5%	-0.5%	Retiros de efectivo	-37
5	5679023439	25/08/2008	2,400.00	3%	0%	3.0%	Traslados de cartera	72
6	5679029998	20/12/2008	35,000.00	3%	0%	3.0%	Traslados de cartera	1050
7	4433031465	15/02/2008	6,000.00	3%	0%	3.0%	Traslados de cartera	180
8	1213035557	10/04/2008	20,000.00	3%	0%	3.0%	Traslados de cartera	600
9	5679036746	29/04/2008	6,000.00	3%	0%	3.0%	Traslados de cartera	180
Total			120,220.00		11%	16%		

b) Plazo de financiamiento grabado de forma incorrecta

No.	Tarjeta	Fecha de autorización	Plazo de financiamiento		
			s/autor.	s/estado de cuenta	Dif.
1	4433003241	14/02/2008	24	14	10
2	5679006103	18/02/2008	36	38	-2
3	5679027620	09/11/2008	12	10	2
4	2344038957	17/05/2008	6	16	-10
5	5679039096	22/05/2008	24	48	-24

Tarjetas Centroamericanas, S. A. Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento Informe de auditoría –Anexo- Período 2008	BE 13/13	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

c) Monto grabado inferior a la autorización

No.	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto del financiamiento		
			s/autor.	s/estado de cuenta	Dif.
1	5679031267	23/01/2008	15,000.00	1,500.00	13,500.00
2	4433033040	11/03/2008	20,000.00	2,000.00	18,000.00
Totales			35,000.00	3,500.00	31,500.00

d) Omisión de grabación de autorizaciones por traslados de cartera

No.	Tarjeta	Fecha de autorización	Monto de autorización
1	1213041662	09/07/2008	6,000.00
2	5679042371	13/07/2008	70,000.00*
3	4433042942	29/07/2008	10,000.00 *
4	1213049186	09/10/2008	1,200.00
5	5679050309	30/10/2008	15,000.00
6	5679052073	11/12/2008	14,713.00
7	5679053493	21/12/2008	18,385.00
			<u>135,298.00</u>

* Las tarjetas fueron canceladas por el cliente y se considera irrecuperable la deuda.

4.9 Seguimiento

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u>		BF 1/3	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>		Iniciales	Fecha
<u>Seguimiento de auditoría</u>		Preparó: AM	Febrero 2009
<u>Período 2008</u>		Revisó: RC	Marzo 2009

Nº	Recomendación y Gerencia Responsable	Riesgo	Fecha de implementación	Estatus de implementación	Responsable	Respons. de seguimiento
Gerencia de afiliaciones – Gerencia de operaciones y finanzas						
1.	<p><i>Deficiencias en la grabación de autorizaciones manuales</i></p> <p>Realizar las correcciones en grabaciones incorrectas u omitidas. Con el propósito de evitar que se realicen grabaciones incorrectas y pérdidas económicas, se sugiere verificar las transacciones periódicamente por medio de una persona encargada y capacitar al personal, adicionalmente debe llevarse un control cruzado por contabilidad en las transacciones manuales. Estos controles están establecidos en los manuales, sin embargo, no se realizan.</p>	Medio	Marzo 2009	Implementado	<p>Lic. Alejandro Trelo, gerente de afiliaciones</p> <p>Lic. Jorge Fox, gerente de oper. y finanzas</p>	Abelina Mendoza, asistente de auditoría

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BF 2/3	
Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento		Iniciales	Fecha
Seguimiento de auditoría		Preparó: AM	Febrero 2009
Período 2008		Revisó: RC	Marzo 2009

N°	Recomendación y Gerencia Responsable	Riesgo	Fecha de implementación	Estatus de implementación	Responsable	Respons. de seguimiento
Gerencia de Operaciones y finanzas						
2.	<i>Descuadres contables</i> Con el propósito de cumplir con las políticas establecidas se debe de conciliar mensualmente la cartera, para evitar pérdidas innecesarias y generar información financiera correcta, confiable y oportuna.	Medio	Marzo 2009	Implementado	Lic. Jorge Fox, gerente de oper. y finanzas	Abelina Mendoza, asistente de auditoría
Gerencia de Ventas						
3.	<i>Falta de envío de información a comercios afiliados</i> Enviar la información correspondiente a los comercios afiliados, adicionalmente revisar periódicamente las bases de datos con el objetivo de mantener actualizada la información de bases de los comercios para incentivar el consumo.	Bajo	Marzo 2009	Implementado	Lic. Lenin Ponce, gerente de ventas	Abelina Mendoza, asistente de auditoría

Tarjetas Centroamericanas, S. A.		BF 3/3	
<u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u>			
<u>Seguimiento de auditoría</u>			
<u>Período 2008</u>			
		Iniciales	Fecha
		Preparó: AM	Febrero 2009
		Revisó: RC	Marzo 2009

N°	Recomendación y Gerencia Responsable	Riesgo	Fecha de implementación	Estatus de implementación	Responsable	Respons. de seguimiento
Gerencia de Afiliaciones						
4.	<i>Resguardo inadecuado de documentación</i> Completar la documentación de respaldo faltante en el archivo de autorizaciones, así como reforzar los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias.	Bajo	Marzo 2009	Implementado	Lic. Alejandro Trello, gerente de afiliaciones	Abelina Mendoza, asistente de auditoría
5.	<i>Inexistencia de control de mantenimiento de equipo (POS's)</i> Implementación de un control para identificar las causas de los defectos de los POS, las acciones tomadas para su corrección y el seguimiento correspondiente. Esto con el propósito de disminuir de forma significativa las autorizaciones manuales y los errores encontrados en la grabación.	Bajo	Marzo 2009	Implementado	Lic. Alejandro Trello, gerente de afiliaciones	Abelina Mendoza, asistente de auditoría

4.10 Supervisión

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Formulario de supervisión de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BG 1/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Enero 2009
	Revisó: RC	Marzo 2009

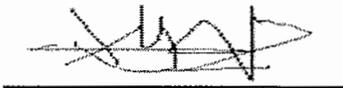
Aspectos a evaluar	Cumple	No cumple	Iniciales	Fecha
Pre-auditoría				
Evaluación preliminar y datos generales de la unidad auditada.	✓		RC	19/01/2008
Evaluación de los objetivos de auditoría establecidos.	✓		RC	19/01/2008
Evaluación del enfoque y alcance general.	✓		RC	19/01/2008
Evaluación de control interno				
Revisión de que el análisis de los elementos de control interno se haya hecho apropiadamente.	✓		RC	26/01/2009
La evaluación de riesgos y actividades de control se realizó apropiadamente:	✓		RC	26/01/2009
Se identificaron los objetivos de negocio.	✓		RC	26/01/2009
La alineación de los objetivos del negocio con los objetivos estratégicos y relacionados.	✓		RC	26/01/2009
Asociación de los objetivos de negocio con sus factores de riesgo.	✓		RC	26/01/2009
Identificación de la actividad de control que mitiga cada factor de riesgo.	✓		RC	26/01/2009
Análisis apropiado de cada actividad de control.	✓		RC	26/01/2009
Planificación				
Que incluya pruebas de controles claves determinados en el análisis de la gestión de riesgos y actividades de control (COSO).	✓			27/01/2009
Revisión y ajuste de objetivos preliminares de Auditoría.	✓		RC	27/01/2009

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Formulario de supervisión de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BG 2/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Febrero 2009
	Revisó: RC	Febrero 2009

Aspectos a evaluar	Cumple	No cumple	Iniciales	Fecha
Ejecución del trabajo				
Papeles de trabajo				
Que las pruebas se realicen y documenten adecuadamente.	✓		RC	05/02/2009
Que se hagan referencias y ligues apropiados.	✓		RC	05/02/2009
Que cada registro de trabajo tenga un propósito (evitar papeles innecesarios).	✓		RC	05/02/2009
Resumen de hallazgos				
Que se cumpla con los criterios planteados en la hoja de hallazgos.	✓		RC	05/02/2009
Que todo hallazgo se documente adecuadamente.	✓		RC	05/02/2009
Que los hallazgos se referencien a los registros de trabajo correspondientes.	✓		RC	05/02/2009
Discusión de hallazgos con la gerencia y/o jefatura.	✓		RC	05/02/2009
Informe				
Que incluya toda la información referente a la hoja de hallazgos.	✓		RC	10/02/2009
Que la conclusión final del área este de acuerdo con los hallazgos planteados.	✓		RC	10/02/2009
Que la calificación de riesgo esté de acuerdo al nivel de los hallazgos.	✓		RC	10/02/2009
Que los hallazgos se planteen en forma clara y constructiva.	✓		RC	10/02/2009
Que se cuente con los anexos necesarios.	✓		RC	10/02/2009
Que cada hallazgo cuente con una recomendación.	✓		RC	10/02/2009

<u>Tarjetas Centroamericanas, S. A.</u> <u>Auditoría a la cartera de extrafinanciamiento</u> <u>Formulario de supervisión de auditoría</u> <u>Período 2008</u>	BG 3/3	
	Iniciales	Fecha
	Preparó: AM	Enero 2009
	Revisó: RC	Marzo 2009

Aspectos a evaluar	Cumple	No cumple	Iniciales	Fecha
Informe				
Que las recomendaciones añadan valor agregado.	✓		RC	10/02/2009
Corrección ortográfica.	✓		RC	10/02/2009
Seguimiento				
Se verificó el seguimiento a la implementación de recomendaciones del informe anterior.	✓		RC	31/03/2009



f) Gerente

CONCLUSIONES

1. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito se especializan en la emisión, operación y administración de tarjetas de crédito, suscribiendo un contrato de representación con las marcas internacionales de tarjeta. En su actividad intervienen principalmente comercios afiliados y tarjetahabientes a los que se otorga un límite de crédito normal donde los consumos se pagan posterior a la fecha de corte y un límite de crédito adicional pagadero a plazos conocido como extrafinanciamiento, este producto se constituye en uno de sus principales rubros de ingresos.
2. Para la constitución de un grupo financiero intervienen dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, se caracterizan porque se rigen por las mismas políticas, asumen utilidades y pérdidas de forma conjunta, comparten el uso de imagen, infraestructura y sistemas de operación. Una empresa controladora o responsable ejerce el control, administración y uso de imagen corporativa en los negocios conjuntos.
3. El extrafinanciamiento de tarjetas de crédito es una línea de crédito adicional al límite de crédito normal pagadero a plazos de dos o más meses, se puede utilizar en la compra de bienes y servicios, retiros de efectivo y traslados de consumos o cartera. Ayuda a las empresas emisoras de tarjetas de crédito a obtener más ingresos por la prestación del servicio, los comercios afiliados obtienen el pago de forma inmediata y realizan ventas por montos mayores, el tarjetahabiente se beneficia por medio del fraccionado de pagos.
4. La auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda a las instituciones a cumplir con sus objetivos, evalúa y mejora la eficacia de los procesos de gestión de riesgos control y gobierno implementados por las organizaciones, mediante la aplicación de procesos y técnicas con un enfoque sistemático y disciplinado. Los auditores internos para el desempeño de su labor deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias adecuadas a través de la capacitación y educación continuada.

5. El control Interno basado en COSO ERM (Enterprise Risk Management), es un proceso de gestión de riesgos efectuado por la consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y sus objetivos relacionados en las categorías de: eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa legal como institucional. Se conforma por los elementos de ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión.
6. Se confirmó que los riesgos que debe gestionar una empresa emisora de tarjetas de crédito para alcanzar sus objetivos estratégicos, en la administración de una cartera de extrafinanciamiento son: riesgo crediticio, riesgo operativo, riesgo de tasas de interés, riesgo de autorizaciones, riesgo de traslados al extrafinanciamiento y riesgo de publicidad y promoción y que una adecuada metodología para la realización de la auditoría interna deberá desarrollarse aplicando, pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas y la evaluación del control interno a través de componentes del COSO ERM.

En el desarrollo de este trabajo, la hipótesis ha quedado confirmada, pues efectivamente se ha comprobado que las empresas emisoras de tarjetas crédito en la cartera de extrafinanciamiento, deben gestionar los riesgos descritos en el párrafo anterior para alcanzar sus objetivos estratégicos de: calidad de la cartera de clientes, costeo operativo y crecimiento continuo y prudente, y que una metodología para realizar auditoría interna consta de los siguientes pasos: pre-auditoría, evaluación del control interno, planificación, ejecución del trabajo, informe, supervisión y seguimiento

RECOMENDACIONES

1. Verificar la vigencia del contrato de representación de una marca internacional de tarjeta entre la empresa emisora y la marca, otorgar límites de crédito adicional pagadero a plazos conocido como extrafinanciamiento con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente e incrementar los ingresos de las empresas emisoras de tarjetas de crédito.
2. Realizar los trámites y cumplir con los requisitos correspondientes para la conformación de los grupos financieros, solicitando a la Junta Monetaria la autorización de la estructura organizativa previo dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos, se debe tener en consideración que la empresa controladora deberá estar constituida en Guatemala.
3. Se sugiere que las empresas emisoras de tarjetas de crédito incentiven el consumo de los tarjetahabiente por medio del extrafinanciamiento, con la finalidad prestar otro servicio financiero, satisfacer las necesidades de los comercios afiliados y consumidores para que generen mayores ingresos e incrementen las utilidades.
4. Para desarrollar la actividad de auditoria interna, es aconsejable la aplicación e implementación de las normas internacionales de auditoría interna (NEPAI) emitidas por el Instituto global de Auditores Internos, la aplicación de un método de evaluación de control interno que incluya los procesos de gestión de riesgos, además de mantener una educación continuada de los auditores internos para asegurar el buen desempeño de su labor.
5. Se sugiere implementar el modelo de control interno basado en COSO ERM como herramienta de gestión de riesgos, con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, así mismo el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad deben comprometerse a que exista cultura de riesgos y observar los elementos siguientes que integran este modelo: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión,.

6. Para el desarrollo de la auditoría a la cartera de extrafinanciamiento en una empresa emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero, deberán considerarse los riesgos del proceso, evaluar el control interno con base a COSO ERM, aplicar pruebas sustantivas, de cumplimiento y para realizar una adecuada auditoría se sugiere considerar los siguientes pasos: pre-auditoría, evaluación del control interno, planificación, ejecución del trabajo, informe, supervisión y seguimiento.

BIBLIOGRAFÍA

1. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio, Decreto 2-70, Guatemala, s.f.
2. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Almacenes Generales de depósito, Decreto 1746, Guatemala, 1968, 13 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, Guatemala, 2002.
4. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, 1985. 77 páginas.
5. Coopers & Librand, S. A., et al, Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe Coso), Madrid España, Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1997, 420 páginas.
6. Cubero, Manuel Marín. Como evaluar los riesgos en la auditoría por procesos de negocio. XI Conferencia Latinoamericana de Auditoría Interna, Argentina 2006, s.l.i., s.p.i., 15 páginas.
7. Dirección Internacional de Auditoría Interna, Credomatic de Guatemala, S. A., Programa de capacitación 2009, 19 páginas.
8. Dirección Internacional de auditoría Interna, Credomatic de Guatemala, Programa de capacitación 2005, 45 páginas.
9. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna, un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control, Guatemala, Artes Gráficas Acrópolis, 2004, Segunda Impresión, 596 páginas.
10. Instituto de Auditores Internos. Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, s.l.i., s.p.i., 2009, 170 páginas.
11. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas Internacionales de Auditoría, México, Equus Impresora, S. A. de C. V., 2006, 997 páginas.
12. Marroquín Gonzalo, Revista D, Prensa Libre, S. A., No. 228, Guatemala, Domingo 16 228, Guatemala, Domingo 16 de noviembre de 2008, 34 páginas.
13. Microsoft ® Encarta ® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
14. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría en sistemas computacionales, México, Pearson Educación de México, S. A. de C. V., 2002, 776 páginas.
15. Paz Álvarez, Roberto. Teoría Elemental del Derecho Mercantil Guatemalteco. Guatemala, Imprenta Aries, 2000. Primera edición, 245 páginas.

16. Peralta Azurdia, Enrique. Ley 208, Guatemala 1964, 12 páginas.
17. PRICEWATERHOUSECOOPERS, Gestión de Riegos Corporativos Marco Integrado, Costa Rica, s.p.i, 2005. 151 paginas.
18. Roldan de Morales, Zoila Esperanza Auditoría de una Empresa Comercial Pasivos, Patrimonio y Resultados, Guatemala, Departamento de Publicaciones, facultad de ciencias económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2002, Segunda Edición, Tomo I, 187 páginas.
19. www.banguat.gob.gt/publica/conferencias/cbanguat022.pdf.
20. www.credomatic.com/costarica/esp/credo/afiliados/afisafextra.html.
21. www.laopinion.com/glossary/t.html.
22. www.wikipedia.org.