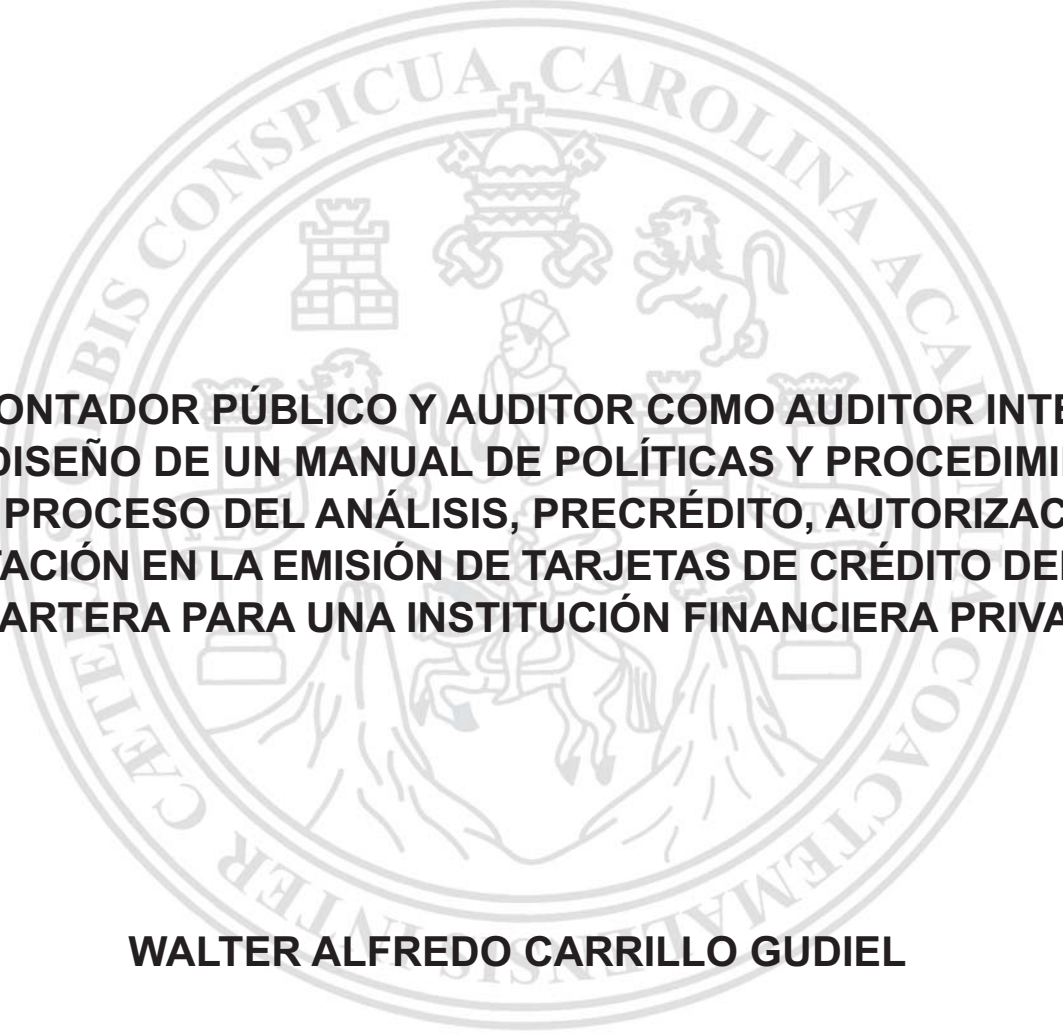


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO
EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRECRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y
HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA
DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA"**

WALTER ALFREDO CARRILLO GUDIEL

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO
EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRECRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y
HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA
DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA"**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

WALTER ALFREDO CARRILLO GUDIEL

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, noviembre de 2012

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANO:	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1º.	Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 2º.	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
VOCAL 5º.	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Juan Alberto Vallejo Martínez
CONTABILIDAD	Lic. M.Sc. Guillermo Javier Cuyún González
AUDITORÍA	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
SECRETARIO	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
EXAMINADOR	Lic. Carlos Humberto Echeverría Guzmán

Guatemala, 20 de Octubre de 2011

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Señor Decano:

De acuerdo al nombramiento No. DIC.AU. 107-2011, de fecha catorce de abril del dos mil once, me permito informar que he asesorado al trabajo de tesis, **“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRE-CRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA”** efectuado por el estudiante Walter Alfredo Carrillo Gudiel.

Considero que el trabajo en mención llena los requisitos requeridos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, para someterse al examen privado de tesis y que constituye un valioso aporte, para la comunidad estudiantil y profesional de la Contaduría Pública y Auditoría.

Por lo anterior y con mi opinión favorable, recomiendo que el presente trabajo de tesis sea aceptado, para su discusión en el examen privado de tesis, previo a que el señor Walter Alfredo Carrillo Gudiel, pueda optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Licda. María Socorro Tzoc Jiménez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 3,481

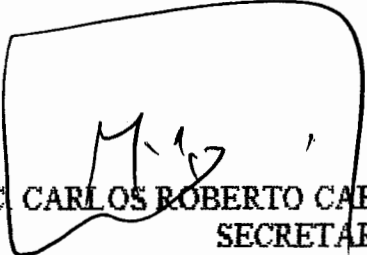


**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIECISIETE DE OCTUBRE DE DOS MIL DOCE.**


Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 16-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 5 de octubre de 2012, se conoció el Acta AUDITORÍA 176-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 30 de agosto de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRECRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA", que para su graduación profesional presentó el estudiante WALTER ALFREDO CARRILLO GUDIEL, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO

Smp.



Ingrid
REVISADO

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme la vida y fortalecerme día con día para Alcanzar esta maravillosa meta.
- A MIS PADRES:** José Alfredo Carrillo Méndez y Zoila Leticia Gudiel que en paz descansen.
- A MIS TÍOS:** Randolpho Ávila y Alba Julieta Girón Gudiel por su amor, esfuerzos, sacrificios y mucha dedicación en la tarea de comprenderme, guiarme y educarme, Dios los bendiga siempre.
- A MIS HERMANOS:** Glenda Xiomara, Mayra Leticia, Bessy, Claudia Yesenia, Carlos Leopoldo, Mirna Liseth, Heidy Sucely y Randolpho, por todo su amor paciencia y mucho apoyo, Dios los bendiga siempre.
- A MI ASESOR:** Licda. Maria Socorro Tzoc Jiménez, muchas gracias por su colaboración y todo su apoyo en la realización de este trabajo, Dios la bendiga siempre.
- A MIS AMIGOS:** Gracias por su amistad y muestras de cariño sincero, Dios los bendiga siempre.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Por las amistades obtenidas y sobre todo por la formación profesional recibida, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO	
INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO	
1.1. Definición de institución financiera	1
1.2. Instrumentos del sistema financiero privado	4
1.3. Objetivos del sistema financiero privado	6
1.4. Reseña histórica de la institución financiera emisora de tarjetas de crédito	6
1.5. Constitución legal de la institución financiera privada emisora de tarjetas de crédito	7
1.5.1. Primera etapa	7
1.5.1.1. Solicitud	7
1.5.1.2. Documentos	8
1.5.2. Segunda etapa	8
1.5.3. Tercera etapa	8
1.5.4. Constitución de la institución financiera	9
1.5.5. Aviso de inicio de operaciones	9
1.5.6. Sexta etapa	9
1.6. Organización administrativa	9
1.7. Naturaleza de sus operaciones	12
1.8. Aspectos fiscales y legales	12

CAPÍTULO II

ÁREA DE CARTERA

2.1 Definición de cartera	19
2.1.1. Definiciones básicas del área de cartera	20
2.1.1.1. Activos crediticios	20

2.1.1.2. Deudores	20
2.1.1.3. Endeudamiento directo	20
2.1.1.4 Endeudamiento indirecto	21
2.1.1.5. Endeudamiento total	21
2.1.1.6. Tarjetas de crédito	21
2.2. Propósito del área de cartera	22
2.3. Clasificación del área de cartera por tipos de créditos	22
2.3.1. Créditos comerciales	23
2.3.2. Créditos a las microempresas	23
2.3.3. Créditos de consumo	24
2.3.4. Créditos hipotecarios para la vivienda	24
2.4. Funciones del área de cartea	24
2.4.1. Características de la cartera de crédito	24
2.4.2. Análisis del proceso crediticio fiduciario	25
2.4.3. El Proceso de registros contables	25
2.4.4. Elaboración y presentación de informes gerenciales	26
2.4.5. Informes sobre procesos de recuperación	28
2.4.6. Valuación de cartera de créditos	28
2.4.7. Constitución de reservas y provisiones	30
2.4.8. Tipos de categorías	30
2.5. Organización administrativa	31

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1. Definición de auditoría interna	33
3.1.1. Definición de guías de auditoría interna	34
3.2. Clasificación de la auditoría	34
3.2.1. Con base a la posición del auditor	34
3.2.1.1 Auditoría interna	34
3.2.1.2 Auditoría externa	35

3.2.2. Con base a su objetivo	35
3.2.2.1. Auditoría financiera	35
3.2.2.2. Auditoría operacional	35
3.2.2.3. Auditoría administrativa	36
3.2.2.4. Auditoría fiscal	36
3.2.2.5. Auditoría social	36
3.3. Importancia de la auditoría interna	36
3.4. Objetivos que persigue la auditoría interna	37
3.4.1. Garantizar información financiera confiable y oportuna	38
3.4.2. Salvaguarda de los activos	38
3.4.3. Promover la eficiencia operativa de la entidad	39
3.4.4. Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos	40
3.5. Guías para la práctica profesional de la auditoría interna	40
3.5.1. Independencia	41
3.5.2. Conocimiento técnico y capacidad profesional	42
3.5.3. Alcance del trabajo	42
3.5.4. Realización del trabajo de auditoría	43
3.5.5. Pruebas de cumplimiento	46
3.5.6. Pruebas sustantivas	46
3.5.7. Pruebas de doble propósito	46
3.6. Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría Interna	46
3.6.1. Papeles de trabajo	47
3.6.2. Base técnica para la realización del trabajo de auditoría interna	48
3.6.3. Administración del departamento de auditoría	48
3.6.3.1. El jefe de la auditoría interna	48
3.7. Evaluación y prueba del trabajo de auditoría interna	50
3.8. Organización administrativa	51

CAPÍTULO IV

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1. Antecedentes	53
4.2. Definición de manual	53
4.2.1. Manual de políticas	53
4.2.1.1. Definición de políticas	54
4.2.1.2. Objetivos de los manuales de políticas	54
4.2.1.3. Contenido del manual de políticas	55
4.2.2. Importancia de los manuales de políticas	61
4.2.2.1. Ventajas de los manuales de políticas	61
4.2.3. Manual de procedimientos	61
4.2.3.1. Definición de procedimiento	63
4.2.3.2. Objetivos del manual de procedimientos	67
4.2.3.3. Importancia del manual de procedimientos	68
4.2.3.4. Posibilidades y limitaciones de los manuales de procedimientos	68
4.2.3.5. Posibilidades	68
4.2.3.6. Limitaciones	68
4.3. Políticas a ser diseñadas por el Contador Público y Auditor como auditor interno en el diseño del manual propuesto, para la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S. A.	69
4.4. Procedimientos a ser diseñados por el Contador Público y Auditor como auditor interno en el diseño del manual propuesto, para la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S. A.	71

CAPÍTULO V

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRE-CRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA (CASO PRÁCTICO)

5.1. Memorando de Nombramiento del trabajo	74
5.2. Situación actual del área de cartera para otorgar tarjetas de crédito	75
5.2.1. En el análisis	75
5.2.2 En el Pre-crédito	75
5.2.3. En la autorización	76
5.2.4. En la habilitación	76
5.2.5. Información financiera	77
5.3. Índice de papeles de trabajo	78
5.3.1. Planeación de auditoría interna para revisar los procesos del análisis crediticio del área de cartera en la emisión de tarjetas de crédito en la institución financiera Servicios Crediticios, S. A. año terminado al 31 de diciembre 2011	79
5.4. Memorando de auditoría interna	96
5.5. Políticas y procedimientos diseñados por auditoría interna para ser incluidas en el manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito del área de cartera para una institución financiera privada	99
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112

INTRODUCCIÓN

En Guatemala, la posibilidad que hoy en día las tarjetas de crédito reemplacen en definitiva la moneda papel como medio de intercambio para adquirir bienes y servicios se encuentra latente día con día. Las tarjetas de crédito se consideran el primer sistema electrónico de pago y que a su vez hace cada día menos necesario la utilización de billetes y monedas como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios.

Este cambio o esta evolución no se ve reflejado en nuestro país al mismo ritmo que los países altamente industrializados, como tampoco se compara a la capacidad económica de quienes prestan o quienes reciben bienes y servicios, el valor promedio involucrado en el mundo es de 200 dólares por persona; sin embargo, en Guatemala apenas se llega a los 60 dólares por persona, se debe mencionar que nuestro mercado cada día es más exigente y competitivo en el cual la emisión de dinero plástico como se le considera a las tarjetas de crédito crece aceleradamente. Importante es que la creatividad de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito mejore constantemente para que las personas de nuestro país utilicen este medio de pago.

Por lo anteriormente expuesto, es importante que las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito consideren procedimientos adecuados de control para el funcionamiento y desarrollo de estos productos, que a su vez serán debidamente y constantemente evaluados por medio de programas, procedimientos y técnicas de auditoría interna; garantizando así la razonabilidad de los saldos presentados; esto hace necesario que el Contador Público y Auditor al momento de realizar el trabajo de auditoría, no sólo conozca cómo debe planearse, supervisarse y ejecutarse su trabajo, sino también conocer técnicas adecuadas que se relacionen con el origen, desarrollo y funcionamiento de las transacciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito, para poder sustentar con la suficiente certeza moral su opinión y recomendaciones.

La justificación del presente trabajo de tesis radica en el desarrollo de un manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización y

habilitación para una institución financiera privada emisora de tarjetas de crédito, que permita observar el desarrollo de una tarjeta de crédito al momento de realizar un adecuado análisis para el otorgamiento de la misma; en este sentido, las instituciones emisoras de tarjetas de crédito constituyen fuentes de trabajo para un sector considerable de nuestra población, motivo por el cual es necesaria mano de obra altamente calificada con conocimiento en este ámbito laboral.

Las tarjetas de crédito por ser un producto cambiante, es necesario que exista asesoría de un profesional en materia de análisis crediticio, que desarrolle con plena certeza todos los lineamientos a utilizar para un adecuado análisis en el otorgamiento de tarjetas de crédito, para que la institución financiera privada brinde un mejor servicio.

La tesis se ha desarrollado para plantear soluciones teórico-prácticas al problema de la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito en el área de cartera para una institución financiera privada.

Ésta se divide en cinco capítulos, recopila en los primeros cuatro, los conceptos básicos para la comprensión de las generalidades de las operaciones de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, el punto de vista de auditoría interna. El quinto y último capítulo desarrolla un ejemplo de un manual de políticas y procedimientos en el proceso de análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito del área de cartera para una institución financiera privada.

El primer capítulo contiene, definiciones, clasificación, características, instrumentos y objetivos de las instituciones financieras privadas que desarrollan actividades financieras y/o emisión de tarjetas de crédito.

El segundo capítulo desarrolla el área de cartera, definición, propósito, clasificación por tipos de créditos, principales funciones, el proceso de registros

contables, presentación de informes gerenciales, valuación, constitución de reservas y organización administrativa de la unidad de una institución financiera privada emisora de tarjetas de crédito.

El tercer capítulo expone la importancia de la Unidad de Auditoría Interna, objetivos, garantías que ofrece, guías para la práctica profesional, independencia, alcance del trabajo, administración, evaluación y pruebas de trabajo y su organización administrativa, aspectos que se resumen en la función de auditoría interna en el otorgamiento de tarjetas de crédito en una institución financiera privada.

El cuarto capítulo identifica, antecedentes, definiciones, objetivos, importancia, posibilidades y limitaciones de los manuales de políticas y procedimientos de forma general, aspectos necesarios abordarlos para el desarrollo del presente trabajo; asimismo, detalla todas las políticas y todos los procedimientos utilizados en el proceso de análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito, en el área de cartera para una institución financiera privada.

El quinto capítulo describe las políticas y procedimientos diseñadas por auditoría interna para ser incluidas en el manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización, y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito del área de cartera para una institución financiera privada, así como, antecedentes de la institución, planificación del trabajo, organización del área de cartera de la institución financiera objeto de estudio, objetivo, alcance, definiciones de dicho manual, así como el informe del trabajo realizado.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó como resultado de la investigación del tema.

CAPÍTULO I

INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

Son instituciones cuya función principal es el intercambio de dinero, tanto como captación y colocación, con el objeto de fortalecer la economía de una sociedad o país.

1.1. Definición de institución financiera

“Los bancos son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad.”(26:1).

Asimismo, se puede decir que los bancos son instituciones que brindan servicios financieros basados principalmente en la recepción de dinero en calidad de depósitos por parte de sus clientes y el otorgamiento de créditos, así como otras operaciones que le son permitidas por la ley.

En Guatemala, de conformidad con el artículo 2 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo. (Ley de banco y grupos financieros.) También establece que: “Los bancos autorizados conforme a esta ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopte dichas captaciones y financiamientos.”(2:1)

El sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras, personas jurídicas y naturales, así como de instrumentos de captación y de colocación, que permiten el intercambio de dinero a través de la captación de recursos del público para ser colocado en diversos sectores de la economía.

“Las instituciones financieras se conciben como aquellas instituciones incluidas en el sector servicios, cuyo capital puede ser de origen privado o público, con autorización para recibir dinero en forma de depósitos, para concederlo en calidad de préstamos, descuentos o anticipos y para realizar cualquier otro tipo de operación o negocio previamente calificadas por las leyes del país, como de carácter financiero y/o bancario. Son instituciones formadas como sociedades anónimas, cuya función primordial es la de servir de intermediarios en operaciones de crédito.”(30:1)

Los tipos de depósitos que se manejan en un banco son los siguientes:

- a) “Depósitos en cuentas corrientes. Se pueden distinguir varios tipos de depósitos. Los depósitos pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes; el cliente cede al banco determinadas cantidades para que éste la guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, este tipo de depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales.”(30:1)

- b) “Cuentas de Ahorro Corriente: Los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes, puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes

permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito.”(30:1)

- c) “Depósitos en cuentas a Plazo Fijo: cabe mencionar las denominadas cuentas a plazo fijo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que éstos se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento).”(30:1)
- d) “Certificados de Depósito. Estos certificados de depósito, son instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan. Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable, es decir, cuya propiedad se puede transferir”.(30:1)
- e) “Colocar el nombre del depósito dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, como es el caso de la adquisición de vivienda en nuestro ejemplo).”(30:1)
- f) “Tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados”.(30:1)

Los bancos, con estos fondos depositados, conceden créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos de los bancos.

1.2. Instrumentos del sistema financiera privado

Se describe generalmente el conjunto de operaciones crediticias que se pueden acceder dentro un sistema financiero y pueden ser utilizadas por personas individuales, pequeñas, medianas y grandes empresas.

“El cobro de intereses: Es el pago de los deudores o cuentahabientes por un interés a un préstamo.”(30:1).

- a) **“Recibir dinero de ahorradores:** Como sabemos la mayor parte de dinero de las instituciones financieras o bancos viene por los depósitos de los ahorradores.”(30:1).

- b) **“Encaje bancario:** Los depósitos bancarios están sujetos a encaje bancario, el cual se calculará, en moneda nacional o extranjera, como un porcentaje de la totalidad de tales depósitos. Este encaje bancario deberá mantenerse constantemente en forma de depósitos de inmediata exigibilidad en el Banco de Guatemala, de fondos en efectivo en las cajas de los Bancos y cuando las circunstancias lo ameriten, de inversiones líquidas en títulos, documentos o valores nacionales o extranjeros, de acuerdo con los reglamentos que para el efecto emita la Junta Monetaria. De igual manera están sujetos a encaje bancario otras operaciones pasivas, contingentes o de servicios que realicen los bancos, incluyendo las operaciones derivadas de fideicomisos en las que participe un banco como fiduciario, cuando con estas operaciones, a juicio de la Junta Monetaria,

previo informe de la Superintendencia de Bancos, se elude el encaje bancario. El encaje bancario no es embargable.”(2:1).

“El encaje bancario no es embargable, según el Decreto 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, artículo 43.”(12:1)

- c) “**Depósito legal:** Las operaciones pasivas, contingentes o de servicio que realicen las entidades que, sin ser un banco, conforman un grupo financiero, así como las sociedades financieras sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos que no formen parte de un grupo financiero, estarán sujetas a un depósito legal cuando la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos, estime que tales operaciones constituyen captaciones de recursos financieros de naturaleza similar a las indicadas en el artículo anterior. Dicho depósito legal se calculará en moneda nacional o extranjera, como un porcentaje del monto total de dichas operaciones, que deberá mantenerse constantemente en forma de depósitos de inmediata exigibilidad en el Banco de Guatemala, o de inversiones liquidas en títulos, documentos o valores, nacionales o extranjeros, de acuerdo con los reglamentos que para el efecto emita la Junta Monetaria. El depósito legal no es embargable.”(2:1).

“El depósito legal no es embargable, según el Decreto 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, artículo 44.”(12:1)

- d) “**El coeficiente de liquidez:** Está conformado por el porcentaje de activos líquidos sobre pasivos; para un banco, éste estará determinado por la proporción de activos en efectivo sobre el total de activos, y a veces está sujeto a la regulación gubernamental. grado de disponibilidad con la que los diferentes activos pueden convertirse en dinero (el medio de pago más líquido de todos los existentes).”(30:1).

- e) **“Oferta de dinero:** Es un instrumento básico -también lo es de la política económica- y es lo que un gobierno ejerce sobre el control de la creación de créditos y de dinero por el sistema bancario, a través de su sistema de finanzas.”(30:1).
- f) **“Tarjetas de crédito:** Es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.”(30:1).

1.3. Objetivos del sistema financiero privado

- Controlar las tasas de interés bancarias.
- Emisión y control de dinero, bonos, divisas y otros títulos de valor.
- Prestarse como fondo de apoyo a la economía de un país.
- Poner fijas las tasas de interés de las instituciones bancarias.
- Emisión de tarjetas de crédito.

1.4. Reseña histórica de la institución financiera emisora de tarjetas de crédito

Servicios Crediticios, S. A. autorizada por la Junta Monetaria el 25 de marzo de 2000, abrió sus puertas al público el 15 de junio de ese mismo año, inicio con gran éxito la captación de recursos por medio de las cuentas de depósito monetario, cuentas de depósito de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo y principalmente otorgar tarjetas de crédito.

Las principales razones que motivaron a la institución financiera Servicios Crediticios, S. A., a la creación y emisión de tarjetas de crédito para sus clientes

son: adquirir inmediatamente bienes y servicios sin necesidad de contar con efectivo, eliminar el riesgo que representa, el transportar y efectuar compras en efectivo, brindar aceptación de compra a sus clientes en el ámbito local e internacional, facilidad de crédito, obtención de retiros en efectivo a través de las sucursales de la institución financiera, cajeros automáticos y negocios afiliados, mantener una línea de crédito con sus clientes a corto, mediano y largo plazo y contar con financiamiento normal o financiamiento adicional. Somos una sólida institución financiera consciente de nuestra responsabilidad para nuestros clientes, nuestro personal, nuestra comunidad y nuestros accionistas. Creemos que debemos satisfacer de manera eficiente y cumplida a nuestros clientes; que nuestro personal debe ser estimulado, a fin de propiciar su desarrollo y promoción integral; que en nuestra comunidad deben ser exaltados los méritos de guatemaltecos prominentes y ejemplares, mediante la difusión de sus valores y riqueza humana; que nuestros accionistas deben lograr los mayores beneficios, garantizándoles siempre el mejor rendimiento por su inversión, pero fundamentalmente, creemos en la innovación, esa dinámica característica que nos ha convertido en la institución líder en el sector financiero guatemalteco.

1.5. Constitución legal de la institución financiera privada emisora de tarjetas de crédito

Las instituciones financieras nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en las leyes de la forma como se detalla,

1.5.1 Primera etapa

1.5.1.1. Solicitud

“Conforme el artículo 2 del reglamento para la constitución de bancos privados nacionales y el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros, Resolución JM-78-2003, la solicitud se presentará a la Superintendencia de Bancos, debiendo contener como mínimo la información siguiente:

a) Datos de identificación personal de los organizadores y/o socios fundadores;

- b) Lugar para recibir notificaciones;
- c) Denominación social y nombre comercial de la entidad en formación;
- d) Exposición de motivos y fundamento de derecho en que se basa la solicitud;
- e) Petición de términos precisos;
- f) Lugar y fecha de solicitud;
- g) Firmas de los solicitantes, legalizadas por notario;
- h) Listado de documentos adjuntos a la solicitud.”(20:1)

1.5.1.2. Documentos

“De conformidad con el artículo 3 del reglamento los interesados adjunto a la solicitud deben presentar la documentación siguiente:

- a) Estudio de factibilidad económico-financiero;
- b) Proyecto de escritura pública de constitución

La Superintendencia de Bancos conforme las facultades que le confieren las disposiciones legales, en los casos que amerite podrá requerir información y documentación adicional o complementaria que considere necesaria para el trámite de constitución de bancos privados nacionales o sociedades financieras privadas.”(20:1)

1.5.2. Segunda etapa

“Si la solicitud, información y documentación satisfacen los requisitos legales y reglamentarios, la Superintendencia de Bancos, a costa de los interesados, ordenará la publicación por tres veces en el lapso de quince días en el diario oficial y en otro de amplia circulación en el país.”(20:1)

1.5.3. Tercera etapa

“Luego de finalizada satisfactoriamente la etapa anterior, las Superintendencia de Bancos precederá a realizar el dictamen correspondiente asegurándose mediante las investigaciones que estime convenientes, sobre cumplimiento de los requisitos según el artículo 7 de la ley de bancos y grupos financieros.”(20:1)

1.5.4. Constitución de la institución financiera

“La autorización permite a los interesados realizar gestiones ante el Banco de Guatemala para la apertura de una cuenta de depósito en donde depositará el capital mínimo inicial de la entidad en formación.

Los interesados deberán presentar a la Superintendencia de Bancos fotocopia legalizada de la escritura social debidamente inscrita en el registro mercantil.”(20:1)

1.5.5. Aviso de inicio de operaciones

“El artículo 13 del reglamento establece que cuando el nuevo banco privado nacional, esté en condiciones de iniciar operaciones, lo comunicará a la Superintendencia de Bancos como mínimo con un mes de anticipación a la fecha prevista, la cual deberá estar comprendida dentro de los seis meses de plazo que indica el artículo 9 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (aplica también a sociedades financieras privadas).”(20:1)

1.5.6. Sexta etapa

“La Superintendencia de Bancos, después de comprobar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, autorizará el inicio de operaciones y ordenará la inscripción de la nueva entidad en el registro que para el efecto debe llevar.”(20:1)

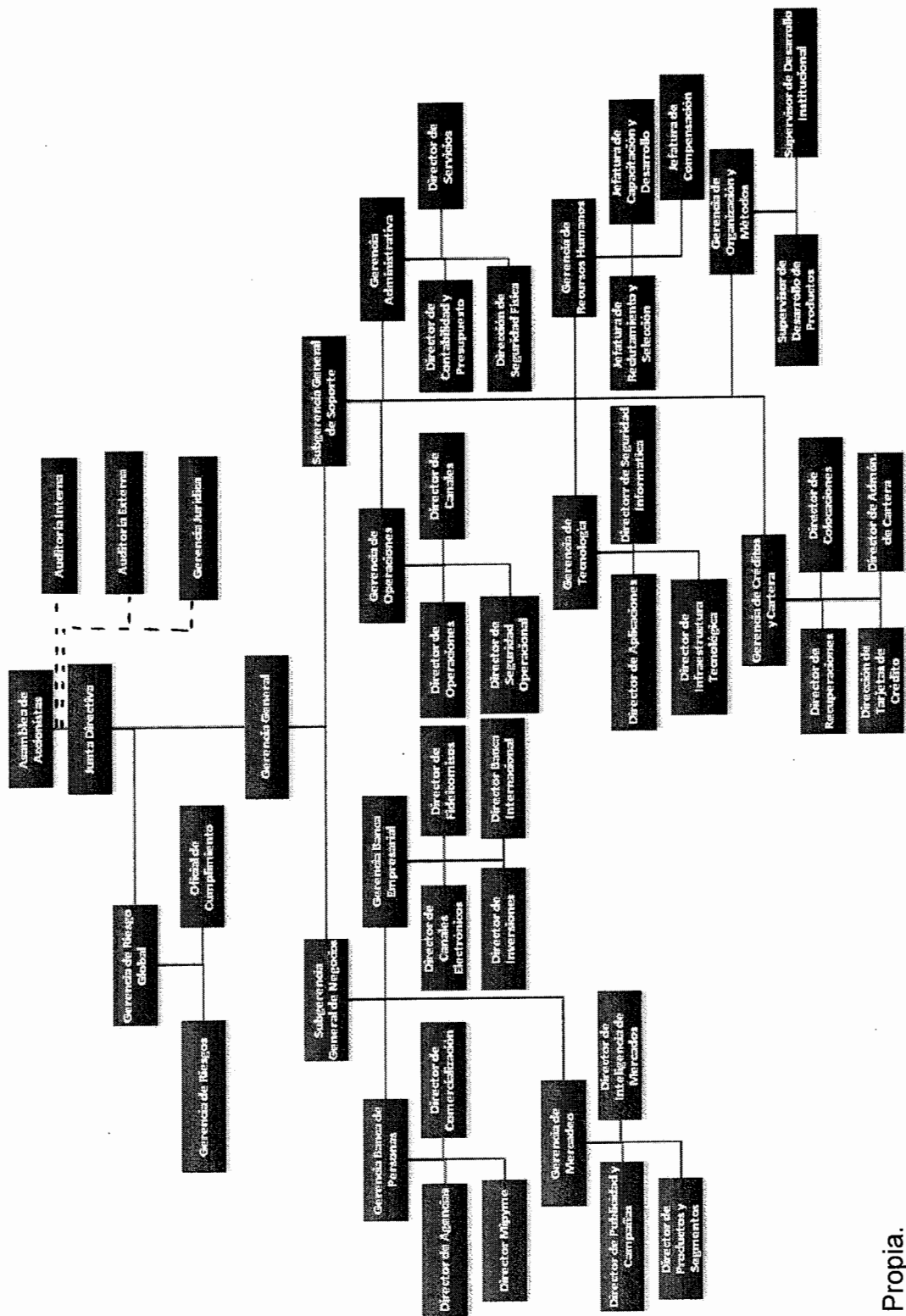
1.6. Organización administrativa

La institución financiera Emisora de Tarjeta de Crédito, conocida como Servicios Crediticios, S.A., es dirigida por la Asamblea de Accionistas y es el órgano supremo de la institución financiera; podrá acordar y ratificar todos los actos y operaciones de ésta y sus resoluciones serán cumplidas por la persona que ella misma designe, Junta Directiva que esta compuesta por el Presidente que es la máxima figura, Vice-presidente quien cumple la figura de Presidente en su ausencia, Tesorero se encarga de dirigir la parte contable, el Secretario general se

encarga de todo auxiliado por secretarías administrativas, el Secretario de Actas, Vocales Titulares y Vocales Suplentes, Gerencia General, es la unidad que se encarga de coordinación de todos los recursos disponibles en la institución (humanos, físicos, tecnológicos, y financieros), cuenta con la unidad de Auditoría Interna, cuyo objetivo principal consiste en apoyar a los miembros de la institución financiera en el correcto desempeño de sus actividades mediante evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas, la Gerencia Jurídica apoya todos aquellos aspectos legales que se desarrollan dentro de la institución, la Gerencia de Riesgos se encarga de evaluar todas aquellas operaciones o actividades que implican riesgo para la institución financiera, así como desarrollar planes de contingencias que encierran todas la actividades que desarrolla la institución, la Subgerencia General de Negocios, es la unidad encargada de desarrollar todas las actividades de negocio que sean de beneficio para la institución financiera, así como el desarrollo de nuevos productos y estrategias de mercado, la Subgerencia General de Soporte, desarrolla dentro de sus actividades el soporte necesario para respaldar todas las actividades dentro de la institución financiera, Gerencia de Banca de Personas, desarrolla dentro de sus actividades organizar, dirigir y controlar todas las sucursales que existe de la institución financiera para brindar servicio a los clientes, la Gerencia de Banca Empresarial, desarrolla todas aquellas actividades de inversión de la institución tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, Gerencia de Operaciones, dirige toda la actividad de la institución así como los aspectos de seguridad de las operaciones que realizan todos los clientes, la Gerencia Administrativa, dirige todas aquellas actividades de registro de las operaciones, así como la actividad de seguridad física dentro de la institución.

A continuación se muestra el organigrama sugerido para la institución financiera, donde muestra la ubicación de las unidades descritas anteriormente.

Organigrama sugerido a la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S. A.



Fuente: Propia.

1.7. Naturaleza de sus operaciones

La tarjeta de crédito es un medio de pago que sustituye al efectivo y permite a su tenedor disponer de una línea de crédito automática, según sus ingresos y nivel de endeudamiento; permitiéndole adquirir bienes y servicios hasta por el límite de crédito definido previamente por la institución financiera privada emisora de tarjetas de crédito y sin necesidad de disponer de efectivo. La tarjeta de crédito se convirtió en una modalidad de crédito al permitir a su tenedor pagar en una fecha posterior la adquisición de bienes y servicios; con la tarjeta de crédito el consumidor reduce sus operaciones con efectivo ya que tiene a su alcance un instrumento de crédito que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias mediante su presentación, sin la previa provisión de fondos a la entidad que asume la deuda. La tarjeta de crédito también es llamada dinero plástico. Mediante la tarjeta de crédito la institución financiera privada emisora concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y le entrega la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que pueda adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados a dicha empresa, disponer de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a pagar a la institución privada emisora de la tarjeta de crédito el importe de los bienes y servicios adquiridos; y demás cargos conforme a lo establecido en el contrato de emisión y uso de la tarjeta de crédito.

1.8. Aspectos fiscales y legales

Las instituciones financieras privadas emisoras de tarjetas de crédito por ser empresas que se dedican a actividades lucrativas están sujetas a todas las leyes fiscales y legales vigentes en Guatemala.

- Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 19-2002 del Congreso de la República. “Empresas especializadas en servicios financieros. Que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas

deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes: a) emitir y administrar tarjetas de crédito b) realizar operaciones de arrendamiento financiero, c) realizar operaciones de factoraje o d) otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos”. (ley de bancos y grupos financieros) Esta ley, está vigente desde el 1 de junio de 2002.

- Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos. Decreto 67-2001 del Congreso de la República, Tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes cualquier delito, y establece las normas que para el efecto deberán observar las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores, entidades fuera de plaza, entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito. Esta ley, está vigente desde el 17 de diciembre de 2001.
- Ley del Impuesto sobre la Renta. Decreto 26-92 del Congreso de la República y sus reformas. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben pagar impuesto sobre los ingresos que obtengan por los capitales invertidos o tengan su origen en actividades desarrolladas en Guatemala, cualquiera que sea la nacionalidad, domicilio o residencia de las personas que intervengan en las operaciones y el lugar de celebración de los contratos. Asimismo, deben retener dicho impuesto por los servicios y compras que realice con los proveedores y pagos de sueldos al personal, de acuerdo a lo estipulado en la misma. Esta ley, está vigente desde el 1 julio de 1992.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92 del Congreso de la República y sus reformas. Afecta a las empresas emisoras de tarjetas de

crédito por los servicios que prestan a los tarjetahabientes, entendiéndose por servicio de acuerdo con esta ley “La acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia”; asimismo, deben pagar el impuesto al valor agregado por las compras o importaciones que realicen y recargar el impuesto por los intereses y comisiones que la misma cobre a sus tarjetahabientes y clientes. Esta ley, está vigente desde el 1 de julio de 1992.

- Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles. Decreto 15-98 del Congreso de la República, impuesto que las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben pagar trimestralmente sobre el valor de los bienes inmuebles que tiene en propiedad, situados en el territorio de Guatemala. Esta ley, está vigente desde el 26 de febrero de 1998.
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto 58-2005 del Congreso de la República, el terrorismo socava las bases en las que se fundamenta la sociedad y produce inestabilidad en la economía, la política, la cultura y en general, en el bienestar de los seres humanos y que el número y la gravedad de los actos de terrorismo internacional dependen del financiamiento que puedan obtener los terroristas, lo cual es motivo de profunda preocupación para toda la comunidad internacional. El Estado de Guatemala ha suscrito y ratificado tratados internacionales con el compromiso de elaborar y adoptar medidas eficaces y prácticas para prevenir el financiamiento del terrorismo en el territorio nacional, así como para reprimirlo mediante el enjuiciamiento y el castigo de sus autores, de manera que se proteja la estabilidad y el orden constitucional guatemalteco. Este reglamento está vigente desde el 26 de septiembre de 2005.

- Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República y sus reformas, establece los requisitos que debe cumplir toda sociedad mercantil desde su inscripción en el Registro Mercantil, hasta su clausura; asimismo, las asambleas ordinarias y extraordinarias que debe realizar la sociedad, obligaciones y contratos mercantiles, tipos y requisitos de los títulos de crédito, registros contables y contratos mercantiles. Este código, está vigente desde el 9 de abril de 1970.
- Código Civil. Decreto Ley 106, contiene la forma y rescisión de contratos civiles y demás situaciones que competen con la relación de personas. Este código, está vigente desde el 14 de septiembre de 1963.
- Código de Trabajo. Decreto 1441 y sus reformas, regula la actividad laboral y la relación trabajador-patrono, contiene disposiciones de contratos y pactos de trabajo, obligaciones de los trabajadores y de los patronos, regula los salarios, jornadas de trabajo, descansos y el procedimiento en la resolución de conflictos colectivos de carácter económico social. Este código, está vigente desde el 1 de mayo de 1947.
- Código Tributario. Decreto 6-91 del Congreso de la República y sus reformas, establece de manera general disposiciones para una adecuada interpretación de las leyes tributarias, define a los contribuyentes y los responsables de la obligación tributaria, vigencias, plazos y cómputo de tiempo, hecho generador y extinción de la obligación tributaria, infracciones generales y específicas; así como, las sanciones por el incumplimiento a las disposiciones tributarias y deberes formales de los contribuyentes y responsables. Con la finalidad de que los contribuyentes puedan cumplir correctamente y en los plazos establecidos, con la obligación tributaria. Este código, está vigente desde el 2 de octubre de 1991.

- Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas que forman parte de un grupo financiero que otorguen financiamiento, normar aspectos relativos al proceso de crédito, y a la valuación de activos crediticios. Asimismo, presenta definiciones y tipos de activos crediticios, solicitantes y deudores mayores y menores, define el proceso de crédito y la información mínima que debe requerirse a los solicitantes de financiamientos, de los deudores y de las garantías, indica los aspectos generales para la valuación de activos crediticios, tipos de categorías y clasificación de los activos crediticios, constitución de reservas o provisiones y los aspectos mínimos para el análisis de la capacidad de pago de los deudores. Esta resolución, está vigente desde el 23 de mayo de 2005; sin embargo, con la Resolución JM-62-2006 fue modificado el artículo número 34 numeral 3 de dicha resolución.
- Resolución JM-186-2002, Reglamento para la aplicación de sanciones contempladas en el artículo No. 99 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República, tiene por objeto regular lo referente a las infracciones que cometan los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza y otras empresas integrantes de grupos financieros, a las disposiciones legales, reglamentarias y otras que les sean aplicables, de conformidad con lo establecido en los artículos Nos. 98 y 99 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros; clasifica las infracciones en leves, moderadas y graves, establece las unidades de multa que impondrá la Superintendencia de Bancos de acuerdo a la infracción y define los ciclos de recurrencia. Esta resolución, está vigente desde el 3 de junio de 2002; sin embargo, con la Resolución JM-190-2007 fue modificado el artículo No. 5 de dicha resolución.

- Resolución JM-117-2009, Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez. Este Reglamento tiene por objeto regular los aspectos que, como mínimo, deben observar los bancos, sociedades financieras y las entidades fuera de plaza o entidades off shore, para la administración del riesgo de liquidez, el artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros regula que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, entre otros, la administración del riesgo de liquidez y que contengan sistemas de información y comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos. Esta resolución, está vigente desde el 27 de noviembre de 2009.
- Resolución JM-134-2009, Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, la propuesta de adicionar los artículos 7 bis y 15 bis al Reglamento para la determinación del monto mínimo del patrimonio requerido para la exposición a los riesgos, aplicable a Bancos y Sociedades Financieras, emitido en resolución JM-46-2004 y sus modificaciones contenidas en resoluciones JM-62-2006, JM-124-2006 y JM-41-2008 y la propuesta de adicionar los artículos 8 bis y 21 bis al Reglamento sobre adecuación de capital para entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa, empresas especializadas en servicios financieros, almacenes generales de depósito y casas de cambio, que forman parte de un Grupo Financiero. Esta resolución, está vigente desde el 11 de diciembre 2011.
- Resolución JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgo, para los efectos de este reglamento, así como de la normativa relacionada con la administración de riesgos, salvo que en normativa específica se define algo distinto, la Administración Integral de Riesgo, es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los

riesgos de crédito, de liquidez, de mercado, operacional, país y otros inherentes al negocio, así como evaluar la exposición total a los riesgos. Esta resolución, está vigente desde el 18 de mayo de 2011.

- Resolución JM-102-2011 Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico, la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de TI, sistemas de información, bases de datos y procesos de TI, provoque pérdidas financieras a la institución. Esta resolución, está vigente desde el 17 de agosto de 2011.

CAPÍTULO II

ÁREA DE CARTERA

El área de cartera está integrada por el conjunto de colocaciones o financiamiento de cualquier tipo, más los intereses que ha realizado una institución con sus clientes, estas colocaciones o financiamientos están respaldados por documentos (contratos), que detallan todas y cada una de las condiciones de las obligaciones de los clientes con la institución.

Es el conjunto de préstamos que ha otorgado una institución financiera a sus clientes y por lo mismo es considerada como parte del activo de una institución financiera.

2.1 Definición de cartera

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

El presente criterio tiene por objetivo definir las normas particulares relativas al registro, valuación, presentación y revelación en los estados financieros.

“Es el área que tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.”(29:1)

2.1.1. Definiciones Básicas del área de cartera

Las definiciones básicas del área de cartera son: activos crediticios, deudores, endeudamiento directo, endeudamiento indirecto, endeudamiento total y tarjetas de crédito, cada una de ellas se describe a continuación,

2.1.1.1. Activos crediticios

“Son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.”(29:1).

2.1.1.2. Deudores

“Son las personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución; así como las personas individuales o jurídicas que figuran como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.”(29:1).

2.1.1.3. Endeudamiento directo

Representa cualquier obligación por colocación o financiamiento que posean los clientes con las instituciones financieras como titulares de las mismas.

“Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, incluyendo las garantías obtenidas y los montos de créditos formalizados pendientes de recibir, provenientes, entre otros, de créditos en cuenta corriente y de entrega gradual, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución. “(29:1).

2.1.1.4. Endeudamiento indirecto

Representa cualquier obligación por colocación o financiamiento que posean los clientes con las instituciones financieras como fiadores o codeudores.

“Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza.”(29:1).

2.1.1.5. Endeudamiento total

Constituye el monto total de la obligación que un cliente posee con la institución financiera. “Es la suma del endeudamiento directo e indirecto en moneda nacional y extranjera, de un deudor con la institución, para efecto de la evaluación del riesgo crediticio.”(29:1).

2.1.1.6. Tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito es constituida como un crédito inmediato otorgado a favor de la persona que es emitida, con la obligación de hacer efectivo el pago o importe utilizado dentro de un plazo dispuesto por la institución financiera.

“Es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.”(29:1).

2.2. Propósito del área de cartera

El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para la institución financiera privada.

Evaluar el comportamiento de la cartera de créditos, analizando el añejamiento de los créditos otorgados en cuanto a su mora, con el objetivo de establecer planes de saneamiento.

Poder dividir un proceso administrativo requiere, que se identifiquen las diferentes actividades que lo componen. Los propósitos metodológicos que inspiran este texto permiten que se pueda, dividir el proceso de administración de crédito en las siguientes fases: una vez formalizados los contactos comerciales, el banco debe analizar la elegibilidad del crédito y, finalmente, el prestatario deberá administrar el crédito otorgado.

Al analizar los objetivos que se deben resolver mediante el proceso del crédito, definidos en los párrafos precedentes, surge cuestionarse el porqué de la necesidad de cuantificar el riesgo de las operaciones de crédito como elemento esencial del proceso y administración de crédito de una institución financiera. La respuesta se encuentra en la definición del negocio bancario, el cual se puede caracterizar como de compra y venta de riesgo.

2.3. Clasificación del área de cartera por tipos de créditos

Por el tipo de garantía que se ofrece, la cartera de créditos se clasifica, según el artículo 51 del Decreto 19-2002, en:

- Hipotecarios para vivienda;
- Prendarios;
- Fiduciarios;
- O una combinación de las anteriores.

Por la modalidad de su entrega, los préstamos bancarios pueden ser:

- Entrega inmediata;
- En cuenta corriente;
- En entrega Gradual.

De acuerdo al destino, los préstamos bancarios se dividen en:

- Comerciales;
- Microempresas;
- De consumo (Tarjetas de Crédito).

Finalmente, de acuerdo al plazo concedido, los préstamos bancarios se clasifican en:

- Préstamos a corto término;
- A mediano término;
- A largo plazo.

2.3.1. Créditos comerciales

“Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.”(29:1).

2.3.2. Créditos a las microempresas

Corresponden a créditos otorgados a personas jurídicas o pequeñas empresas para el fortalecimiento o desarrollo de sus actividades comerciales.

“Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.”(29:1).

2.3.3. Créditos de consumo

Representan el grupo de obligaciones otorgadas por las instituciones financieras a sus clientes individuales con el objetivo principal de fortalecer cualquier actividad de sus clientes dentro del marco legal de un país y se definen como:

“Créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos con relación a una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas naturales, a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.”(29:1).

2.3.4. Créditos hipotecarios para la vivienda

“Los Créditos Hipotecarios son aquellos que se otorgan para la compra de una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en algunos casos se suele poner alguna segunda propiedad como garantía si el monto solicitado supera la capacidad de pago que puede demostrar el solicitante del crédito. Este tipo de crédito suele utilizarse para montos de dinero y plazos elevados, por ejemplo 40.000 dólares a 20 años, incluso para montos pequeños que superen el monto o plazo de un crédito personal.”(29:1).

2.4. Funciones del área de cartera

Entre las funciones principales del área de cartera están: el proceso de los registros contables, emitir informes de cumplimiento regulatorio, elaboración y presentación de informes gerenciales, informes sobre procesos de recuperación, valuación de cartera de créditos y la constitución de reservas.

2.4.1. Características de la Cartera de Créditos

Los préstamos con buen récord crediticio, permiten aprovechar condiciones favorables como; grandes descuentos, aumenta activos, etc.

Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo, éstas deben tener vigencia de 6 meses recomendable o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo.

Los préstamos a largo plazo, son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en plazo mayor a tres años.

2.4.2. Análisis del Proceso Crediticio Fiduciario

El análisis de la calidad en el proceso crediticio fiduciario es uno de los elementos más importante para mantener una cartera sana en cualquier Banco. Esta evaluación es realizada por el propio Banco (análisis de préstamo, analista de riesgo, auditor interno); para facilitar esta actividad, se requiere de estándares de información financiera de los deudores. La calidad de la cartera de crédito determina su valor, tomando en cuenta que se cumpla el reembolso contractual del principal y los intereses en las condiciones pactadas con el prestatario. Si existe duda del cumplimiento, el Banco debe provisionar fondos suficientes para cubrir posibles pérdidas. La cartera de crédito vencida puede ser demasiado grande para que la inspección en su totalidad el equipo de ejecutivos de cobros. Por tanto, es necesario tomar medidas correctivas al iniciar el proceso de crédito para cubrir los diferentes riesgos con que la unidad de cobro puede encontrar lo cual dificultará la recuperación eficiente del mismo.

2.4.3. El proceso de registros contables

Emitir las normas especializadas de contabilidad propuestas por la Superintendencia de Bancos que, con carácter general y uniforme, deben observar las instituciones sujetas a su vigilancia e inspección, contenidas en el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, disponiendo que en lo no regulado específicamente se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, según corresponda, emitidas

por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) y adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

Disponer que el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos es de observancia obligatoria para bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio y las entidades que forman parte de un grupo financiero: entidades fuera de plaza o entidades off shore, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero y empresas de factoraje.

“Los registros contables de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reglamentos, deberá 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 en normas internaciones de contabilidad. Los registros contables deberán reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos, contratos, operaciones y servicios realizados y prestados por las empresas autorizadas conforme la ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reglamentos.”(2:1)

2.4.4. Elaboración y presentación de informes gerenciales

Para que la gerencia de cartera pueda tomar decisiones se necesita contar con información confiable y oportuna.

Los sistemas administrativos de información rápidamente se han vuelto indispensables para la planeación de la toma de decisiones, por lo que es indispensable que los que elaboran informes gerenciales comprendan como se debe diseñar, implementar y administrar esos sistemas de elaboración de informes.

Para que la gerencia de cartera pueda tomar decisiones acertadas y oportunas, es indispensable que los informes cuenten con suficiente información, cuidando de no saturarlos de datos irrelevantes e inútiles, ya que pueden ocasionar que los informes se vuelvan confusos, provocando decisiones equivocadas para la gerencia de cartera.

Para la elaboración de los informes gerenciales en el área de cartera es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Adaptar el informe al destinatario.
- Adaptar el informe al organigrama.
- Mantener la cantidad de informes al mínimo.
- Elaborar informes oportunos.
- Utilizar informes de acción.
- Incluir solo datos esenciales.
- Emitir informes con anticipación.
- Recalcar la responsabilidad.
- Estandarizar la presentación, los formatos, etc.
- Simplificar y clarificar.
- Indicar comparaciones, proporciones y tendencias.
- Utilizar ayudas visuales.
- Controlar la distribución.

2.4.5. Informes sobre proceso de recuperación

El departamento de cobros se encarga de recuperar los saldos pendientes de pago de las tarjetas de crédito que se encuentran con situación morosa; suscribe convenios de pago con los tarjetahabientes morosos, demanda a los tarjetahabientes por el incumplimiento de pago de las cuotas convenidas previo asesoramiento legal de los abogados de la institución emisora de tarjetas de Crédito, Servicios Crediticios, S. A., elabora reportes diarios y mensuales de cuentas en mora y de recuperación dudosa para la Gerencia, verifica con los abogados el estado y situación de las cuentas demandadas. Asimismo, elabora los reconocimientos de deuda, registro de los datos de los tarjetahabientes en los sistemas electrónicos de información como “mal deudor”; emite facturas por la emisión de finiquitos, analiza y prepara los expedientes de tarjetas de crédito que serán presentados a la Gerencia General, para ser considerados “incobrables” y resguarda en caja de seguridad los cheques pre-fechaados de tarjetahabientes con convenios de pago.

Dentro de las acciones o actividades realizadas se tienen:

- Llamadas telefónicas
- Notificaciones escritas
- Procedimientos legales

2.4.6. Valuación de cartera de créditos

Aspectos generales de la valuación:

Artículo 24. Periodicidad. “Las instituciones deberán valorar todos sus activos crediticios, de conformidad con lo establecido en este reglamento, cuatro veces al año, con saldos referidos al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, y los resultados deberán ser informados a la Superintendencia de Bancos, en los formatos y medios que ésta indique, dentro de los primeros diez días de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, respectivamente.”(16:1).

“Artículo 25. Revisiones. La Superintendencia de Bancos podrá, en cualquier momento, revisar los resultados de la valuación de activos crediticios.”(16:1).

“Si como consecuencia de estas revisiones se determina que la clasificación de los activos crediticios y/o la constitución de reservas o provisiones no se ajusta a las presentes disposiciones, la Superintendencia de Bancos deberá ordenar la reclasificación de los activos y la correspondiente constitución de reservas o provisiones.”(16.1).

“Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con el tercer párrafo del artículo 53 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, cuando a juicio del Superintendente de Bancos existan factores de riesgo que requieran la constitución de reservas o provisiones especiales adicionales, éste deberá ordenar, en cada caso, la constitución de las mismas, con el fin de cubrir el riesgo en la medida necesaria.”(16:1).

“Artículo 26. Agrupación de los activos crediticios. Para efectos de la valuación, las instituciones deberán agrupar los activos crediticios de la forma siguiente:

- a) Endeudamiento directo de deudores empresariales mayores,
- b) Endeudamiento directo de deudores empresariales menores,
- c) Microcréditos,
- d) Créditos hipotecarios para vivienda, y
- e) Créditos de Consumo (tarjetas de crédito)

Dichos activos crediticios deberán valuarse conforme a los criterios dispuestos en el presente reglamento, según corresponda a cada uno de los grupos anteriores.”(16:1).

“Artículo 27. Reclasificación de activos crediticios. Para que las instituciones puedan mejorar la clasificación de activos crediticios que han sido prorrogados, novados o reestructurados, los deudores deberán previamente cumplir con; Estar al día en el pago de capital, intereses, comisiones u otros recargos y que dichos

pagos no provengan de financiamiento adicional otorgado por la propia institución al mismo deudor o a un tercero; Haber amortizado la parte del saldo del activo crediticio que la institución establezca de acuerdo a sus políticas.”(16:1).

2.4.7. Constitución de reservas o provisiones

“Artículo 33. Determinación del saldo base. El saldo base para la constitución de reservas o provisiones será igual al saldo del activo crediticio a la fecha de la valuación, salvo que cuente con garantía suficiente, en cuyo caso a dicho saldo se le deducirá el valor de la misma.”(16:1).

“Artículo 35. Constitución de reservas o provisiones. Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones:”(16:1).

2.4.8. Tipos de Categorías

Artículo 28. Tipos de Categorías. Para efectos de clasificación todos los activos crediticios se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

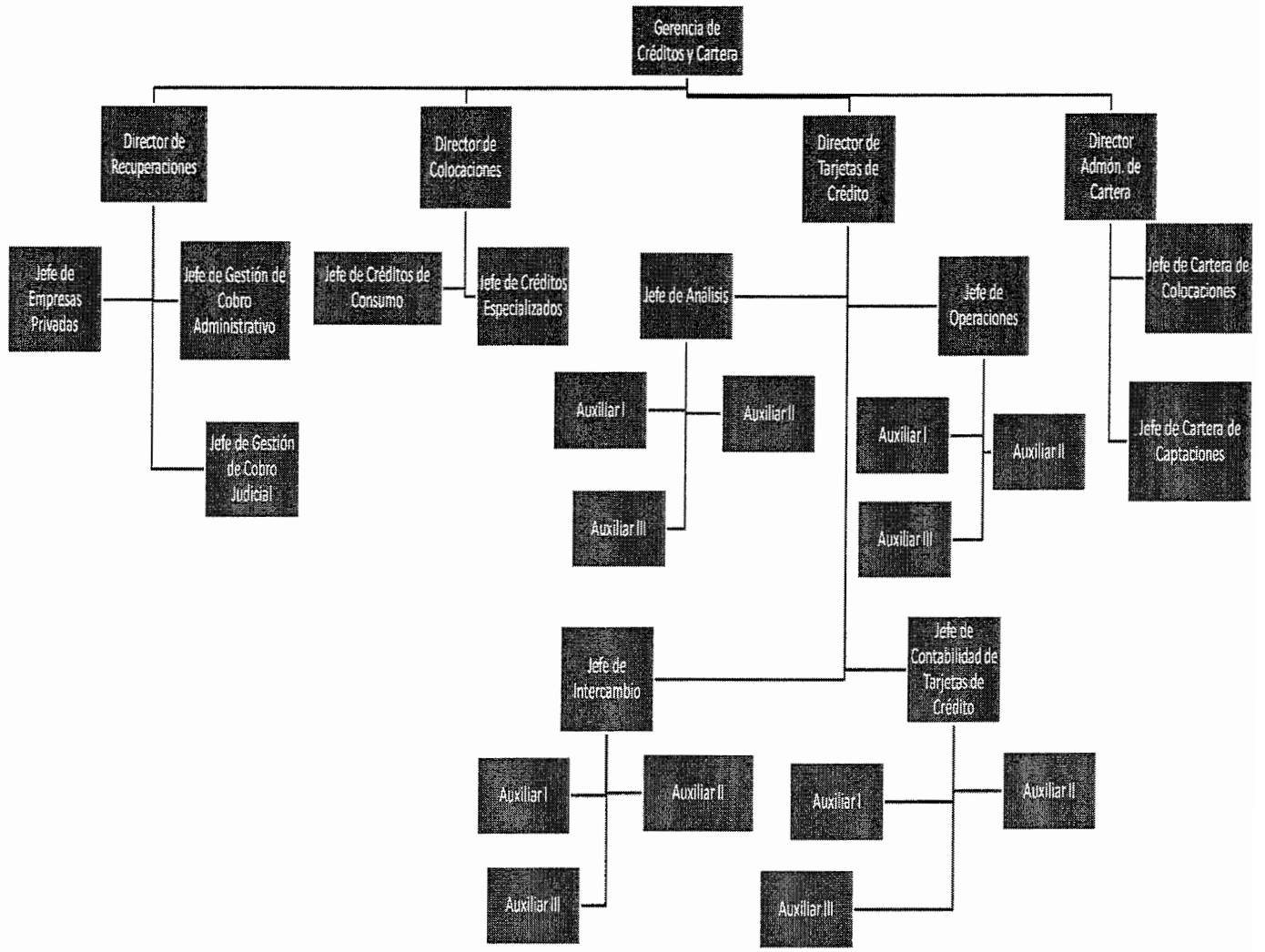
1. Categoría A. De riesgo normal.
2. Categoría B. De riesgo superior a normal
3. Categoría C. Con pérdidas esperadas.
4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas.
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

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

2.5. Organización administrativa

La organización administrativa del área de cartera de créditos está integrada por los siguientes elementos, cuenta con una Gerencia de Créditos, cuyo objetivo principal es organizar, dirigir y controlar la actividad crediticia de la institución, ejerciendo supervisión sobre un variado número de personas dedicadas a diferentes labores, define las políticas operativas, programas y procedimientos de los créditos acorde con los objetivos y metas fijados por la presidencia conjuntamente con la Gerencia General. Gerencia de Tarjetas de Crédito, que desarrolla como objetivos principales, el análisis crediticio, registro de operaciones, para un adecuado funcionamiento de las tarjetas de crédito. Jefe de análisis, quien busca conocer los aspectos relevantes de la gestión especializada del riesgo crediticio en la institución. Jefe de operaciones, como su nombre lo indica se encarga de revisar todas y cada una de las operaciones realizadas por los clientes de tarjetas de crédito. Jefe de intercambio, se encarga de correr los procesos para cargar todas y cada una de las transacciones realizadas por los clientes, así como de hacer efectivas las liquidaciones a los corresponsales. Jefe de contabilidad de tarjetas de crédito, se encarga de todos los registros contables de las transacciones realizadas por los clientes.

Organigrama sugerido a la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Creditivos, S. A. ubicación del área de cartera



Fuente: Propia.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna examina y evalúa los procesos de planeación, organización y de dirección para determinar si existe garantía razonable de que se lograrán los objetivos y las metas. De ahí que todos los sistemas, procesos, operaciones, funciones y actividades dentro de la organización, son sujetos de evaluaciones de auditoría interna.

Es la unidad independiente a todas las unidades que audita o revisa, cabe mencionar que esta unidad no le corresponde involucrarse en los procesos operativos.

“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 los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”(15:1)

El marco de las normas que regulan el ejercicio de la profesión de la auditoría interna, fue aprobado por el Consejo de Directores del Instituto de Auditores Internos (IIA por sus siglas en inglés), en junio de 1999 y entró en vigencia desde el 01 de enero de 2004.

3.1. Definición de auditoría interna

“La auditoría interna debe mantener la independencia con relación a las actividades que audita, por lo tanto, cuando la auditoría interna se involucra en el proceso operativo, deja de realizar funciones de auditoría interna y se convierte en una contraloría, control de calidad, supervisión, etc.”(15:1).

“Es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la dirección son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra unidad, y si éstos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable”. (15:1)

3.1.1. Definición de guías de auditoría interna

Como su nombre lo indica, son guías o lineamientos creados por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores y las mismas apoyan a orientar a los auditores internos en la elaboración de su plan anual de auditoría, contribuyen a definir claramente la política de la auditoría interna respecto a la ejecución del control interno, así como en seleccionar el tipo de auditoría a emplear para desarrollar su trabajo.

3.2. Clasificación de la auditoría

La auditoría se clasifica con base a la posición del auditor y con base a su objetivo.

3.2.1. Con base a la posición del auditor

Se refiere a la forma en que se realiza este tipo de trabajo y también a como se establece la relación laboral en las empresas donde se desarrollará la auditoría. Se divide en auditoría interna y auditoría externa.

3.2.1.1 Auditoría interna

“La auditoría interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada organizacionalmente a un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan.”(15:1).

3.2.1.2 Auditoría externa

Su fin principal es la de examinar los estados financieros de una empresa y emitir una opinión de la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, mediante un dictamen.

“Tiene como principal propósito examinar los estados financieros de una entidad durante un período determinado, con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos, mediante la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas, determinándose si en su preparación se observaron principios de contabilidad generalmente aceptados.”(15:1).

3.2.2. Con base a su objetivo

El avance de la auditoría no se detiene y requiere de una mayor especialización en la evaluación de las áreas y ramas del desarrollo del trabajo. Por esta razón las auditorías son cada vez más singulares y están enfocadas a satisfacer necesidades concretas de revisión y dictamen. Se divide en auditoría financiera, auditoría operacional, auditoría administrativa, auditoría fiscal y auditoría social.

3.2.2.1. Auditoría financiera

“Consiste en examinar los estados financieros de una entidad por un período determinado, con el objeto de opinar sobre la razonabilidad de los mismos, mediante la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas y si se han preparado de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.”(15:1).

3.2.2.2. Auditoría operacional

“Es examinar y evaluar sistemáticamente las operaciones de una entidad con el propósito de determinar si está operando en forma efectiva y eficiente, así como establecer el cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de la

entidad, efectuando recomendaciones para asegurar la observancia de dichas políticas. En resumen, la auditoría operacional evalúa la calidad de las operaciones enfocando su examen a la contribución o falta de ella, a la eficiencia operativa y al ahorro de costos.”(15:1).

3.2.2.3. Auditoría administrativa

“Es un enfoque sistemático orientado a evaluar la ejecución de la administración. La auditoría administrativa trabaja con gran cantidad de elementos cualitativos y proporciona una evaluación cuantitativa.”(15:1).

3.2.2.4. Auditoría fiscal

“Es la evaluación de la información, financiera, declaraciones de impuestos y otras fuentes y documentos de información, de un período determinado con el objeto de establecer si se ha cumplido con las disposiciones fiscales y si existen contingencias que puedan afectar las operaciones de la entidad.”(15:1).

3.2.2.5. Auditoría social

“Consiste en evaluar las consecuencias sociales de las actividades de las empresas, para evaluar los costos a la sociedad o la aportación a la misma.”(15:1).

3.3. Importancia de la auditoría interna

La importancia de la auditoría interna radica básicamente en que las instituciones logren desarrollar información financiera confiable y oportuna para toma de decisiones por parte de la administración de las instituciones.

La importancia de la auditoría interna, radica en que la actividad de ésta, básicamente es un control de los controles e instrumento de medición y evaluación

de la efectiva estructura del control interno en una organización, contribuyendo al logro de los objetivos planteados. Asimismo, se orienta hacia aquellos aspectos de tipo financiero concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando la confiabilidad de la información. Gracias a su posición y autoridad, así como a la objetividad en el desarrollo de sus actividades, la auditoría interna desempeña, a menudo, un papel muy importante dentro de cualquier organización.

“Tradicionalmente la auditoría interna se orienta hacia aquellos aspectos de tipo financiero concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando que la información sea confiable. Sin embargo, ésta es sólo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la auditoría interna. Siendo la auditoría interna un control de los controles e instrumentos de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de una entidad.”(15:1).

3.4. Objetivos que persigue la auditoría interna

Todas las actividades dentro de una organización caen potencialmente dentro del ámbito de responsabilidad de los auditores internos. La auditoría interna es responsable de velar por la organización de una manera coherente con las normas profesionales de conducta. Esta responsabilidad incluye la coordinación de las actividades de auditoría interna con terceros, así como el mejor logro de los objetivos de auditoría y de los objetivos de la organización.

Es importante que exista un documento donde se establezca claramente los propósitos de auditoría interna especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores internos no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan.

Los objetivos del trabajo son declaraciones amplias desarrolladas por los auditores internos que definen los logros que se pretenden conseguir en el trabajo. A nivel

general, el objetivo primordial que persigue la auditoría interna es asistir a los miembros de la organización. Con lo anterior, se trata de explicar que la auditoría interna debe proporcionar análisis, valoraciones, recomendaciones y toda la información concerniente a las actividades revisadas. En consecuencia, podemos indicar que la auditoría interna persigue entre otros, cuatro objetivos principales:

3.4.1. Garantizar información financiera confiable y oportuna

La auditoría interna deberá evaluar la efectividad de los controles internos existentes en la organización, ya que permitirá garantizar la autenticidad del registro de las transacciones, y por lo tanto la presentación razonable de los estados financieros de una manera oportuna y confiable.

“El auditor debe evaluar la efectividad de los controles internos, ya que esto le permitirá garantizar la autenticidad de las transacciones y el adecuado registro de las mismas, a efecto que los estados financieros presenten razonable y oportunamente la situación financiera de la empresa.

La auditoría interna por medio de la revisión de la información financiera permite a la administración de la compañía,

- Conocer la precisión y veracidad de la contabilidad
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables dictados por la administración, en función de su eficiencia y efectividad.”(15:1).

3.4.2. Salvaguarda de activos

La auditoría interna deberá examinar de manera adecuada y oportuna los activos de la organización con el objetivo de determinar la propiedad de los activos, la adecuada salvaguarda contra riesgos y la existencia física de los mismos.

“Un examen adecuado y oportuno de los activos permitirá al auditor interno determinar:

- La propiedad de los activos de la empresa.
- La adecuada salvaguarda de los activos contra diferentes riesgos, tales como; robo, incendio, actividades impropias o ilegales y contra siniestros naturales.
- La existencia física de los activos.”(15:1).

3.4.3. Promover la eficiencia operativa de la entidad

La auditoría interna deberá evaluar las actividades relacionadas con el uso adecuado y eficiente de los recursos de la organización, con el fin de promover la eficiencia de las operaciones de la entidad.

“Cuando la auditoría interna evalúa actividades relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos, promueve la eficiencia operativa de la entidad al identificar situaciones tales como; sub-utilización de instalaciones, trabajo no productivo, procedimientos que no justifican su costo, exceso o insuficiencia de personal. Esto lo logra la auditoría interna cuando:

- Efectúa la evaluación de estándares que miden si la utilización de los recursos se realizan económica y eficientemente.
- Si el recurso humano ha entendido y cumple con los estándares de operación.
- Si las desviaciones a los estándares se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes.”(15:1).

3.4.4. Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos

La auditoría interna deberá conocer los objetivos, políticas, planes, procedimientos y reglamentos establecidos por la organización, así como leyes de carácter general aplicables, con el fin de verificar su cumplimiento y detectar mejoras que puedan ayudar a la organización a alcanzar los objetivos planteados. De acuerdo a lo estipulado en el Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, cada objetivo del auditor interno debe ser establecido. Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. Asimismo, el auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimientos y otras exposiciones materiales al desarrollar los objetivos del trabajo.

“En toda empresa la administración es responsable de fijar objetivos, políticas, planes y procedimientos.

El proceso de determinar objetivos y establecer políticas, planes y procedimientos es parte del proceso integral de la administración de la entidad.

La auditoría interna forma parte del proceso administración del control y como tal debe conocer los objetivos, políticas, planes y procedimientos determinados por la administración para evaluarlos y verificar su cumplimiento. En ese sentido el auditor debe conocer los objetivos y políticas para diseñar las pruebas necesarias y así verificar el cumplimiento de los mismos.”(15:1).

3.5. Guías para la práctica profesional de auditoría interna

La ejecución de las labores de auditoría interna están constituidas por la aplicación de ciertas formas de acciones detalladas y determinadas por el auditor a fin de lograr la evidencia necesaria que respaldará su informe. Estas acciones son las guías de auditoría para la práctica profesional que se desarrollan a lo largo del trabajo. Estas guías se constituyen en los métodos básicos utilizados por el auditor

para obtener la evidencia comprobatoria suficiente, competente y pertinente a fin de formarse un juicio profesional sobre lo evaluado.

3.5.1. Independencia

“La actividad de auditoría debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo”. (15:1)

El Instituto de Auditores Internos define la Independencia como “La libertad de condicionamientos que amenazan la objetividad o la apariencia de objetividad. Tales amenazas deben ser vigiladas para asegurar que se mantenga la objetividad a nivel del auditor individual, trabajo, función y organización”.

Asimismo, el Instituto antes mencionado, define la objetividad como “Una actitud mental independiente, que permite que los auditores internos lleven a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer de manera significativa su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen sus juicio al de otros sobre temas de auditoría”.

En resumen, los auditores internos son independientes cuando pueden realizar su trabajo libre y objetivamente. La independencia permite a los auditores internos emitir juicios imparciales y equilibrados, lo cual es esencial para realizar el trabajo, lo que se consigue con objetividad y con la existencia de un nivel jerárquico determinado dentro de la organización.

Debido a lo anterior, el director de auditoría interna debe depender en la organización, de una persona con suficiente autoridad par promover la independencia y garantizar una amplia cobertura de la auditoría. Asimismo, los auditores internos deben tener el apoyo de la Dirección y del Consejo, de tal manera que se pueda obtener la cooperación de sus clientes y realizar el trabajo sin interferencias.

“Los auditores deben ser independientes de las actividades que auditan.

- **Nivel organizacional:** El nivel organizacional del departamento de auditoría interna debe ser jerárquicamente tal, que permita el cumplimiento de las responsabilidades de auditoría.
- **Objetividad:** Los auditores internos deben ser objetivos en el desarrollo de sus auditorías.”(15:1).

3.5.2. Conocimiento técnico y capacidad profesional

“Las auditorías internas deben realizarse con capacidad y debido cuidado profesional.

3.5.3. Alcance del trabajo

“El alcance de la auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la organización y de la calidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

- **Confiabilidad e integridad de a información:** Los auditores internos deben revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional y los métodos empleados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información.
- **Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos:** Los auditores internos deben revisar los sistemas establecidos para asegurarse que se cumple con las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que tengan un impacto significativo en las operaciones e informes y deben determinar si la organización está cumpliendo con ellos.
- **Salvaguarda de los activos:** Los auditores internos deben revisar la corrección de los métodos de salvaguarda de los activos y deben verificar la existencia de estos activos.

- **Uso eficiente y económico de los recursos:** Los auditores internos deben evaluar la economía y eficiencia con que se emplean los recursos.
- **Cumplimiento de los objetivos y metas para operaciones y programas establecidos:** Los auditores internos deben revisar las operaciones o programas, para cerciorarse si los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidas y si las operaciones o programas se llevan a cabo como se planearon.”(15:1).

De acuerdo al marco para la práctica profesional de auditoría interna en la norma de desempeño 2100 naturaleza del trabajo, “la actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado”.

3.5.4. Realización del trabajo de auditoría

Es indispensable para la actividad de auditoría interna identificar, analizar, evaluar y registrar información suficiente, fiable, relevante y útil de tal manera que le permita cumplir con los objetivos planteados y apoyar los resultados logrados. Todo auditor interno debe basar sus conclusiones y resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones. Es importante para el logro de los objetivos de la auditoría interna, que las técnicas y procedimientos de auditoría sean elegidas con anterioridad, las cuales deberán ampliarse y modificar cuando las circunstancias lo ameriten. Durante la ejecución del trabajo de auditoría, es importante que se lleven a cabo procedimientos analíticos. Los procedimientos analíticos se llevan a cabo estudiando y comparando las relaciones existentes entre la información financiera y la de otro tipo. Estos procedimientos son útiles para identificar entre otras cosas, diferencias no esperadas, ausencia de diferencias cuando eran de esperar, errores potenciales, irregularidades o actos ilegales y otros hechos o transacciones no habituales o no recurrentes. Sin

embargo, para lograr la identificación de las situaciones anteriores, la información debe ser suficientemente competente, relevante y útil para proporcionar una base sólida a las observaciones y recomendaciones del trabajo. Los procedimientos analíticos pueden incluir comparaciones de información del período actual con información similar de períodos anteriores o con los presupuestos y provisiones, estudio de las relaciones entre la información financiera con la adecuada información no financiera, estudio de las relaciones entre los elementos de información, comparación de información de un área con otra área de la misma organización y comparación de información con información similar del sector en el que opera la organización.

“El trabajo de auditoría interna debe incluir la planeación de la auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento.

- **Planeación de la auditoría:** Los auditores internos deben planear cada auditoría.
- **Comunicación de los resultados:** Los auditores internos deben reportar los resultados del trabajo de auditoría.
- **Seguimiento:** Los auditores internos realizarán el seguimiento de las recomendaciones, para asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas sobre los hallazgos de auditoría reportados.”(15:1).

Es importante para la actividad de auditoría interna que los trabajos sean supervisados adecuadamente para asegurar el logro de los objetivos planteados, mantener la calidad del trabajo y promover el desarrollo profesional del personal. La responsabilidad de una adecuada supervisión compete al director de auditoría interna, la supervisión es un proceso que inicia con la planificación y continúa a través de la ejecución, comunicación y seguimiento de la auditoría. La supervisión debe documentarse y conservarse como evidencia adecuada. El director de

auditoría interna puede delegar la supervisión a miembros adecuadamente experimentados en la actividad a realizar. Todos los papeles de trabajo deben ser revisados para asegurar que soportan adecuadamente el trabajo realizado. La supervisión se puede evidenciar colocando las iniciales del supervisor y la fecha en el papel de trabajo una vez revisado. En esta etapa, para documentar la supervisión, puede agregarse a los papeles de trabajo, notas de revisión del trabajo en curso y notas para el futuro trabajo.

Es importante que la comunicación de los resultados incluyan los objetivos y alcance del trabajo, las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y planes de acción, así también la comunicación final de resultados deberá incluir las conclusiones del auditor interno. Se debe tener en cuenta que la comunicación de los resultados debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva y oportuna. La comunicación de resultados debe realizarse por medio de un informe. “Un informe de auditoría es un documento que oficializa los criterios del auditor interno sobre las deficiencias detectadas en un examen determinado.” (15:1)

Debe emitirse un informe firmado una vez concluido el trabajo. El término firmado significa que la firma del auditor interno autorizado, en el informe, debe ser autógrafa. Si los informes del trabajo se distribuyen por medios electrónicos, se debe mantener una versión firmada del informe en el archivo de la actividad de auditoría interna. Los auditores internos deben discutir las conclusiones y recomendaciones con los niveles apropiados antes de emitir las comunicaciones finales del trabajo. La discusión de las conclusiones y recomendaciones se realiza generalmente durante el transcurso del trabajo

o en reuniones posteriores a su finalización. La importancia del informe de auditoría, radica en que luego de discutidos los comentarios, la organización o departamento ha entendido lo que el auditor interno quiere expresar y está seguro de lo que debe hacer para mejorar las situaciones detectadas.

Para concluir con el trabajo de auditoría, es necesario que se verifique de alguna manera, si se está tomando en cuenta o no las sugerencias y recomendaciones emitidas. El seguimiento se define como un proceso por el cual los auditores

internos determinan la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas tomadas por la dirección con relación a las observaciones y recomendaciones del trabajo informadas, incluso aquellas efectuadas por los auditores externos y otros. El auditor interno es el responsable de programar el seguimiento, como parte del trabajo a realizar. La programación debe estar basada en el riesgo y la exposición al mismo, así también el grado de dificultad y el tiempo necesario para implementar la acción correctiva.

Las pruebas utilizadas por el auditor interno podemos definir las como el medio por el cual el auditor pretende alcanzar los objetivos planteados, a partir de la información existente, las pruebas más conocidas son las siguientes:

3.5.5. Pruebas de cumplimiento

Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que establece la administración de una organización.

3.5.6. Pruebas sustantivas

Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

3.5.7. Pruebas de doble propósito

Son las planeadas específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

3.6. Normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna

Se constituyen en un documento que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna. El estatuto de auditoría interna, la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización, incluyendo la naturaleza de la relación funcional del director de auditoría interna

con el consejo; autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos y define el alcance de las actividades de auditoría interna.

En todo trabajo se deben de cumplir ciertos requisitos, normas o parámetros que guían el trabajo para que se pueda decir que es de calidad, que tiene cierto nivel aceptable de calidad; en auditoría interna es similar, existen normas que regulan o guían el trabajo del auditor interno, estas normas sirven de guía y son el punto de partida para realizar un excelente trabajo.

3.6.1. Papeles de trabajo de auditoría interna

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos utilizados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las cuales se ha llegado, deben ser preparados por el auditor interno y revisados por la dirección de auditoría interna, pueden estar en forma de papel, cintas, discos, disquetes, películas u otros medios, son propiedad de la organización. Los archivos de papeles de trabajo deben permanecer bajo el control de la auditoría interna y deben ser accesibles sólo a personas autorizadas. Los papeles de trabajo deben guardarse y controlarse en un archivo que se divide en permanente y corriente. El archivo permanente o continuo, contiene toda la información importante que conserve su interés en el futuro organizacional de la organización o departamento, debe ser revisado periódicamente y analizado para su actualización o reemplazo en casos necesarios. Por otra parte, el archivo corriente, contiene una exposición clara de la revisión efectuada en el período evaluado, el archivo corriente generalmente contiene: los documentos que revelan la planificación del examen, los programas de auditoría, los documentos que reflejan el trabajo efectuado y el informe de auditoría.

3.6.2. Base técnica para la realización del trabajo de auditoría interna

Todo trabajo de auditoría interna debe ser realizado aplicando las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales fueron emitidas por El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América y las mismas están constituidas por normas sobre atributos, normas de desempeño y normas de implantación. Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las normas de atributos y desempeño pueden aplicarse a todos los servicios de auditoría interna en general, en cambio las normas de implantación se aplican a determinado tipo de trabajos. Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, constituyen los criterios mediante los cuales el desempeño de un departamento de auditoría interna es calificado. Representan como debe ser la práctica de la profesión. Están diseñadas para practicarse en todo tipo de organizaciones donde se pueda encontrar un auditor interno. Es importante mencionar que las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos -IIA-, no son de observancia obligatoria en Guatemala, sin embargo, constituyen una práctica moderna de auditoría interna.

3.6.3. Administración del departamento de auditoría

“Constituye el mejor elemento que garantiza la funcionalidad y permanencia de un ambiente y estructura de control interno sólido, en todos los niveles, para ayudar a la protección y uso adecuado de los recursos disponibles”. (15:1)

3.6.3.1. El Jefe de la Auditoría Interna

“Es responsable por evaluar oportunamente todos los sistemas y procesos de control de la organización, bajo una metodología definida y la tecnología disponible, que le permitan medir los riesgos operacionales existentes y proponer

las medidas correctivas para contrarrestar los efectos de los riesgos y el desperdicio de los recursos, así como un mecanismo de lucha contra la corrupción”. (15:1)

El auditor interno debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna con el objetivo de asegurar que se agregue valor a la organización. El auditor interno debe establecer planes basados en riesgos, con el objetivo de determinar prioridades de la actividad de auditoría interna. El plan de trabajo de auditoría interna debe estar basado en la evaluación de riesgos, el mismo debe ser realizado por lo menos una vez al año. Los planes y requerimientos de la actividad de auditoría interna, deben ser comunicados al Consejo de Administración y a la Alta Dirección para la adecuada revisión y aprobación. El auditor interno debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y debidamente asignados para cumplir con el plan de trabajo aprobado, para lo cual, también deberá establecer políticas y procedimientos para dirigir adecuadamente el trabajo de auditoría interna.

“El auditor interno debe administrar correctamente el departamento de auditoría interna:

- **Políticas y procedimientos:** El auditor interno debe proporcionar por escrito las políticas y procedimientos para guiar al personal de auditoría interna.
- **Administración y desarrollo del personal:** El auditor debe establecer un programa para seleccionar y desarrollar los recursos humanos del departamento de auditoría interna.
- **Audidores Externos:** El auditor interno debe coordinar los esfuerzos de auditoría interna y externa.
- **Control de Calidad:** El auditor interno debe establecer y mantener un programa de control de calidad para evaluar las operaciones del departamento de auditoría interna.”(15:1).

3.7. Evaluación y prueba del trabajo de auditoría interna

La evaluación de trabajo específico de auditoría interna implica la consideración de la adecuación del alcance del trabajo y programas relacionados, la oportunidad y el alcance de las pruebas del trabajo específico de auditoría interna dependerá del juicio del auditor interno respecto del riesgo del área evaluada.

- **“Examen y evaluación de la información:** Los auditores internos deben obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría.”(15:1).
- **“Narrativa:** Es el método mediante el cual un auditor describe una o varias funciones de la estructura del control interno de una organización o departamento. El uso de este medio de evaluación puede ser aplicado en cualquier organización, independientemente de su tamaño. Es un excelente medio de evaluación si el auditor tiene la capacidad asimilativa suficiente. Es aconsejable cuando se evalúa el control interno a nivel de departamentos.”(15:1)
- **“Cuestionario:** Es el método mediante el cual un auditor por medio de una serie de preguntas preestablecidas, entrevista al personal del área auditada. Es uno de los medios más utilizados, sin embargo su utilización no es una de las más adecuadas ya que las respuestas al cuestionario se obtienen directamente de las personas que realiza las funciones, aspecto que ocasiona pérdida de tiempo al personal de la organización, ya que las personas son formuladas una por una. Sin embargo, es un buen medio de entrenamiento para personal inexperto.”(15:1)
- **“Flujograma:** Es la descripción gráfica del origen, desarrollo y fin de una o varias funciones. Es uno de los medios disponibles más adecuados para la evaluación del control interno, es la diagramación de los procedimientos en vigencia dentro de la organización, en forma adecuada, este medio permite

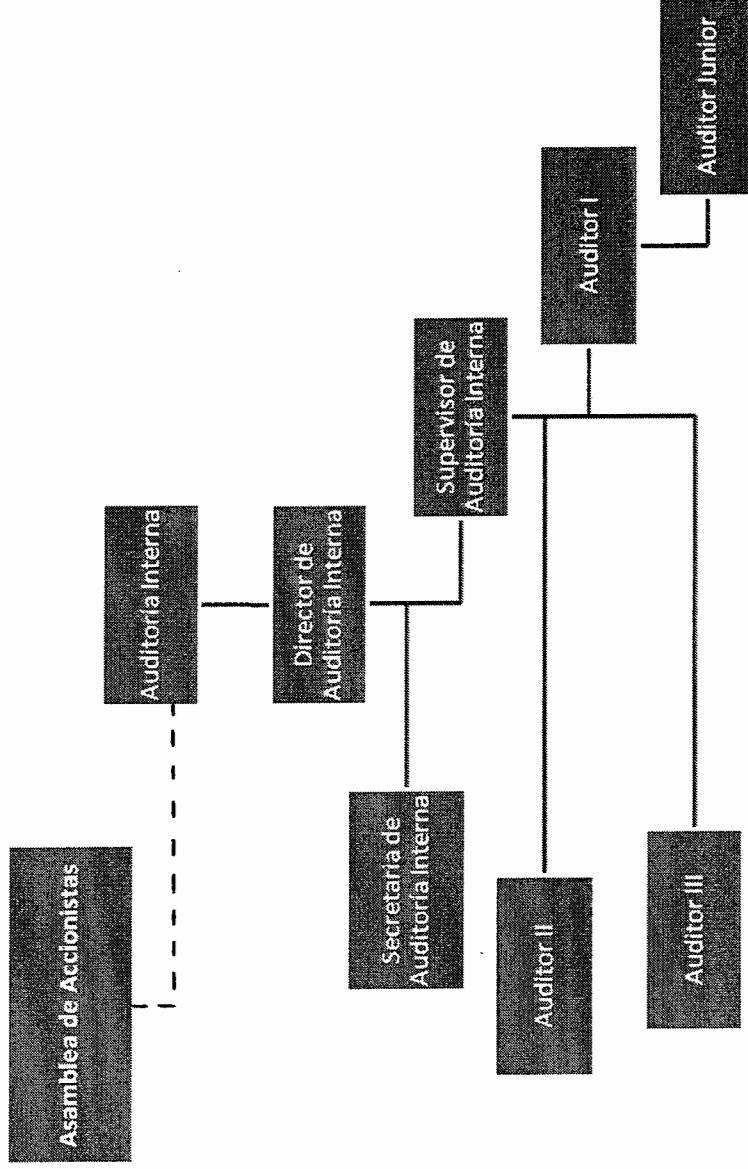
al auditor, detectar con mayor facilidad aspectos como: fuentes de desperdicio, falta de separación de funciones, inconsistencias en el flujo de información, entre otros. Sin embargo, este es el medio de evaluación que más experiencia requiere por parte del auditor. En el caso práctico incluido en el quinto capítulo del presente trabajo se utiliza el método de narrativa, por considerarlo el más adecuado para fines ilustrativos.”(15:1)

3.8. Organización administrativa

Servicios Crediticios, S.A., cuenta con una Auditoría Interna que desarrolla la revisión de control interno implantado en la institución con el objeto de evaluar los distintos objetivos que el concepto de control interno persigue; asimismo, esta unidad pretende evaluar la efectividad de los controles internos que garanticen información financiera confiable y oportuna, así como la salvaguarda de activos, promoviendo la eficiencia operativa de la entidad y verificando el cumplimiento de procedimientos, planes, políticas, leyes y reglamentos, que aplique a la institución. El director de auditoría interna es el responsable de esta unidad, así como velar porque se cumplan los objetivos y metas trazados por esta unidad para evaluar la efectividad de los controles internos, garantizar información confiable, oportuna y promover la eficiencia operativa de todas las unidades que conforman la institución. El supervisor de auditoría interna, como su nombre lo indica es el encargado de asignar y supervisar los informes del trabajo realizado por los auditores I, auditores II y auditores III.

La organización administrativa del área de auditoría interna, se muestra en el siguiente organigrama sugerido, donde muestra la ubicación de Auditoría Interna.

Organigrama sugerido a la institución financiera emisora de tarjetas de crédito ubicación del área de auditoría interna



Fuente: Propia.

CAPÍTULO IV

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1. Antecedentes

Los manuales corresponden a los primeros documentos creados dentro de las instituciones con el objetivo principal de girar instrucciones de una forma clara y precisa, al personal dentro de una institución para la ejecución de sus tareas asignadas.

“La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc. La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularan manuales detallados.” (27:1).

4.2. Definición de manual

Básicamente es un documento en donde se plasman de manera concreta y ordenada instrucciones, políticas y procedimientos que debe desarrollar el personal dentro de una institución, por lo tanto, se define como:

“Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.” (27:1).

4.2.1. Manual de políticas

Este documento incluye las intenciones o acciones generales de la administración que probablemente se puedan presentar en determinadas situaciones. Un ejemplo

de éstos es, una política que promueva al personal con base al mejor desempeño. Como se puede ver, la política establece una guía, pero no señala directamente a la persona que va a ser promovida.

4.2.1.1. Definición de política

“En el campo de la gerencia o dirección de un negocio, la rama que trata de las decisiones y su planeamiento, formulación y evaluación, fijando los objetivos y los métodos generales de administración de acuerdo con los cuales se conducen las operaciones de cualquier institución.” (28:1).

Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

4.2.1.2. Objetivos de los manuales de políticas

- a) “Mostrar una visión de conjunto de la organización para administrarla en forma adecuada.
- b) Orientar al Personal.
- c) Proporcionar expresiones para agilizar los procesos.
- d) Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- e) Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- f) Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- g) Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- h) Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- i) Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.”(28:1)

Tipos de Manuales de Políticas

- **Manuales Generales de Políticas**

“Abarcan todo el organismo social, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales como tipo fijo, las cuales en forma unilateral las establece cada área a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional.”(28:1)

- **Manuales específicos de Políticas**

“Se ocupan de una función operacional, un departamento o sección en particular.”(28:1)

4.2.1.3. Contenido del Manual de Políticas

“Se considera de gran importancia el saber realizar un manual de políticas, pero sobre todo el aplicarlo y utilizarlo, pues de cierta forma ahorra trabajo a las instituciones, permite alcanzar los objetivos trazados; el contenido de un manual de políticas, es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar las intenciones de la administración. “(28:1)

- **Índice**

“El índice es una lista de aportaciones en el manual. Es decir, es un esquema al que se le pueden añadir números o letras del alfabeto como referencia.”(28:1)

- **Introducción**

“Este apartado debe incluir una breve introducción del manual de políticas. Tiene como propósito explicar al usuario del manual lo que es el documento, que se pretende cumplir a través de él, su alcance, cómo usar este manual y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones.”(28:1)

- **Alcance**

“Debe enfocarse a una explicación breve sobre la que abarca el manual de políticas.”(28:1)

- **Cómo usar el Manual**

“Indica al usuario todo cuanto tiene que conocer para utilizar el manual.”(28:1)

- **Revisiones y actualizaciones**

“Indica con quien debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de políticas.”(28:1)

- **Organigrama**

“En este apartado se representara gráficamente la estructura orgánica.”(28:1)

- **Declaraciones de Políticas.**

“En este apartado se deberán presentar por escrito, de manera narrativa las políticas por cada una de las unidades administrativas de que se trate.”(28:1)

- **Desarrollo de políticas**

“Para llevar a cabo la declaración de políticas se sugiere el siguiente método:

1. Formular una lista de políticas, por función operacional (Finanzas, personal, auditoria interna, etc.), aplicable al organismo social que se trate.
2. Discutir la lista de políticas con los responsables de cada función operacional para:
 - * Determinar una lista de las políticas que realmente se requieren definir.
 - * Precisar los límites a que llegarán las políticas.
 - * Determinar una prioridad de políticas para ser desarrolladas.
 - * Presentar un borrador de las políticas y discutir las con los responsables del departamento correspondiente para su aceptación o modificación respectiva.
 - * Aprobación de las políticas por la dirección superior.
 - * Integrar las políticas al manual conforme éstas vayan siendo aprobadas.”(28:1)

- **Descripción narrativa de las políticas**

1. "Propósito: Describir de manera general y concisa el fin que se pretende lograr con el establecimiento de una política.
2. Definición: Precisar los conceptos básicos que se invocan en la política.
3. Contenido: Describir en orden numérico y de acuerdo a su importancia los lineamientos específicos necesarios para la aplicación de la política.
4. Responsables de su observación: Enunciar la(s) unidades orgánicas que deben observar las prácticas de la política."(28:)

- **Preparación del manual**

"El paso inicial para preparar un "Manual de políticas". Es determinar lo que se desea lograr.

Una vez determinados los objetivos, habrá que ponerlos por escrito; cada tipo de manual tiene sus razones de ser, Además todos los manuales administrativos tienen un propósito en común: "Obtener mejores resultados".

Posteriormente se iniciará la elaboración en sí del manual, iniciándose el procesamiento de la información, es decir; la integración propiamente de proceso de elaboración."(28:1)

- **Preparación de un borrador del manual**

"La elaboración de este borrador se debe poner a consideración de la alta administración, de los jefes de departamento y eventualmente de algunos empleados clave.

Este borrador debe ser cuidadosamente revisado, a fin de introducir las eventuales modificaciones. Desde luego las sugerencias que se aprovechen para la relación definitiva pueden proceder de los más diversos niveles jerárquicos (Jefes y empleados)."(28:1)

- **Elaboración del manual**

"Para la elaboración del manual es muy importante uniformar criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información, con el propósito de que se mantengan un sentido de continuidad y de unidad."(28:1)

Pueden surgir durante la elaboración de manuales de políticas algunas dificultades al determinarse políticas y normas en forma escrita, ya que intereses particulares pueden producir resistencias o desinterés por determinar con éxito dichos manuales, o bien en que no operen las especificaciones en los mismos de la manera establecida.

Algunas de las políticas que tratan con los niveles jerárquicos intermedios o inferiores son formuladas comúnmente por los jefes en sus respectivas áreas.

Formato: Para lograr un eficiente manual de políticas que ayude a llevar a *cabo* el trabajo administrativo, conviene analizar con cuidado el "formato" *con* el que debe presentarse cada manual, ya que de ello depende en gran medida la facilidad de lectura, consulta y estudio. Además de permitir hacer referencias rápidas y precisas e inspirar confianza por su apariencia y orden.

Numeración de páginas: Después de seleccionar el formato, hay que decir cómo numerar las páginas. Existen tres métodos para numerar las páginas del manual de políticas y son:

a) Numeración consecutiva de páginas. Es el método más sencillo.

Pero también el menos flexible. En éste método las páginas se numeran en orden consecutivo a partir del número 1.

b) Numeración de páginas por secciones. Consiste en que, las páginas de cada una de las secciones se numeran consecutivamente y cada número de página va precedido por el de la sección y un guión.

Encabezamiento de páginas: Consiste en establecer una zona especialmente demarcada en la parte superior de cada página y que contiene cierta información básica, como el título de la política, número de control, unidad orgánica, fecha de elaboración y vigencia, etc.

- **Autorización del manual**

“Una vez elaborado el manual de políticas y para poder facilitar su implantación, se recomienda que sea autorizado por quienes intervienen:

- * Por la alta Administración, para darle la formalidad y el apoyo necesario.
- * Del responsable de la unidad administrativa que intervino en el proceso de que se trate, para asegurar su conformidad con la exactitud de su contenido.
- * De la unidad responsable de la elaboración de manuales administrativos, si la hay, o del grupo de técnicos en su caso.
- * Del consultor externo en su caso.”(28:1)

- **Distribución control del manual**

“La "Distribución" del manual de políticas es un aspecto delicado, especialmente en organismos grandes. Conviene aclarar que un manual no debe ser distribuido íntegramente a todos los miembros del organismo.

En particular basta con que el personal subalterno reciba únicamente las instrucciones sobre las políticas que debe observar. Sólo los administradores, los ejecutivos y los jefes de departamento, pueden recibir las ediciones completas.”(28:1)

- **Hoja de aprobación**

“La indicación de haber sido dada la aprobación al manual de políticas por parte de los órganos competentes es uno de los elementos que deben siempre aparecer en el manual.”(28:1)

- **Revisiones y actualizaciones**

“Las políticas se hacen anticuadas y para mantener su efectividad. Deben ser revisadas periódicamente en forma sistemática para ser reacomodadas y vueltas a enunciar, de acuerdo con las oportunidades y condiciones existentes.”(28:1)

Con el fin de contra restar la obsolescencia, habrá necesidad de planear revisiones y actualizaciones por parte de la unidad administrativa y responsable (sistemas y procedimientos, organización y métodos) o de su equivalente.

Actualizaciones irregulares: Consiste en llevar a cabo actualizaciones de acuerdo a las necesidades (cambio de algunas política, eliminación, reestructuración, etc.).

Actualizaciones regulares: Consiste en establecer un programa de actualizaciones periódicas. Hay que realizar de acuerdo a un programa una revisión de los manuales de políticas. Guando menos una vez al año y, si los apartados cambian con rapidez. Será necesario efectuar esas revisiones dos veces al año.

Recomendaciones para la actualización: Desde un punto de vista general, es conveniente recabar opiniones tanto en favor como en contra de una política existente, procurando obtener los hechos, analizarlos y aplicar el criterio en la forma más imparcial posible.

- **Análisis Crítico**

“Considero de gran importancia que una empresa cuente con un manual de políticas pues en éste se establecen las normas y procedimientos a seguir para garantizar la administración efectiva y adecuada de la entidad.

También puedo mencionar que consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a) Agilizar el proceso de toma de decisiones
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

Además, se establecen las responsabilidades y tareas correspondientes de cada área administrativa, así como su nivel jerárquico en la estructura organizacional.”(28:1)

4.2.2. Importancia de los manuales de políticas

“La importancia de un manual de políticas radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal. Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y mostrar cómo puede contribuir el colaborador al logro de los objetivos de la institución.”(28:1).

Ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar como puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.
También ayuda a los administradores a no repetir la información o instrucciones.

4.2.2.1. Ventajas de los manuales de políticas

- a) “Las políticas escritas requieren que los administradores se apoyen en ellos y predeterminen qué acciones se tomarán en diversas circunstancias.
- b) Proporcionan un panorama general de acción para muchos asuntos, de modo que sólo los asuntos poco comunes o inesperados requieren la atención de los altos directivos.
- c) Proporcionan un marco de acción en el cual el administrador puede operar libremente.
- d) Las políticas escritas ayudan a asegurar un trato equitativo para todos los empleados.
- e) Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- f) El manual de políticas es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto nuevos empleados.”(28:1)

4.2.3. Manual de procedimientos

“Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (cómo hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al

personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.” (27:1)

Los procedimientos contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones. En los procedimientos se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. Los procedimientos permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Éstos auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirven para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Intervienen en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

4.2.3.1. Definición de procedimiento

“Un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente.” (27:1)

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

“El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.”(27:1)

Utilidad

“Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.”(27:1)

Conformación del manual

“Identificación: Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.”(27:1)

“**Índice y contenido:** Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.”(27:)

“**Prólogo y/o introducción:** Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.”(27:1)

“**Objetivos de los procedimientos:** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la

responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.”(27:1)

“Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.”(27:1)

“Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.”(27:1)

“Políticas y normas de operación: En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.”(27:1)

“**Conceptos:** Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario para la consulta del manual.”(27:1)

“**Procedimientos:** (descripción de las operaciones). Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.”(27:1)

“**Formulario de impresos:** Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.”(27:1)

“**Diagrama de flujo:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.

Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.”(27:1)

“**Glosario de términos:** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.”(27:1)

4.2.3.2. Objetivos del manual de procedimientos

“El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto es necesario agrupar en un documento todos los procedimientos, esto es, el manual de procedimientos.

Los manuales de procedimientos como instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional, se consideran elementos básicos para la coordinación, dirección y control administrativo, estos facilitan una adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de las instituciones financieras, entre los principales objetivos se mencionan los siguientes:

- a) Presentar una visión integral de cómo opera la institución.
- b) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- c) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- d) Servir como medio de integración orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- e) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- f) Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.”(27:1)

4.2.3.3. Importancia del manual de procedimientos

“Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, debido a que permiten registrar y transmitir la información, respecto a la organización y operación de un organismo social.”(27:1).

4.2.3.4. Posibilidades y limitaciones de los manuales de procedimientos

“Los manuales son documentos de apoyo para la realización de actividades en una institución, las posibilidades de los manuales radica en que son fuente permanente de información, sin embargo se limitan a su elaboración, porque si los mismos son elaborados de forma incorrecta provocan serios problemas dentro de una institución.”(27:1)

4.2.3.5. Posibilidades

- a) “Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- b) Ayudan a institucionalizar y establecer los objetivos, las políticas, y los procedimientos, las funciones, normas, etc.
- c) Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- d) Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- e) Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- f) Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.”(27:1).

4.2.3.6. Limitaciones

- a) “Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- b) El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- c) Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.

- d) Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- e) Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad pero, si abundan en detalles pueden volverse complicados.” (27:1).

4.3. Políticas a ser diseñadas por el Contador Público y Auditor como Auditor Interno en el diseño del manual propuesto, para la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S.A.

- No emitir tarjetas de crédito a personas que no sepan leer y escribir.
- No emitir tarjetas de crédito a personas menores de 18 años de edad, salvo que correspondan a tarjetas de crédito adicionales.
- No otorgar tarjetas de crédito a personas cuyos ingresos provengan de comercio informal.
- Para empleados de Servicios Crediticios, S.A., y empresas relacionadas aplicar las mismas condiciones crediticias a las que están sujetos los clientes externos.
- No otorgar tarjetas de crédito a clientes extranjeros, antes de cinco años de residir en el país.
- No otorgar tarjetas de crédito a clientes individuales o jurídicos, sino se encuentran debidamente inscritos en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
- Clientes cuyos ingresos provengan de remesas familiares y jubilaciones, para otorgar de límite los ingresos obtenidos mensualmente.
- Clientes con garantía de inversiones dentro de la institución otorgar hasta un 65% de la inversión, si al momento del vencimiento de la inversión la

tarjeta de crédito posee saldo, éste será cubierto antes de retirar la inversión.

- Asignación de límite, se realizará tomando en cuenta el tipo de empresa, antigüedad laboral y comprobación de los ingresos obtenidos por los clientes.
- Tarjetas de crédito locales, válidas en Guatemala, el límite otorgado será en quetzales.
- Tarjetas de crédito internacionales, válidas en todo el mundo, el límite de crédito en quetzales y en dólares, se otorgará a personas individuales y jurídicas.
- Tarjetas de crédito oro, válidas en todo el mundo, el límite de crédito en quetzales y en dólares, se otorgará a personas individuales y jurídicas.
- Las tarjetas de crédito adicionales, podrán ser otorgadas a los cónyuges, padres e hijos del titular de la tarjeta, sin restricciones en cuanto al número de personas que integran el núcleo familiar y cada una de las tarjetas solicitadas tendrá las mismas condiciones que la tarjeta titular.
- La autorización de límites de las tarjetas de crédito individuales, hasta un monto de:

MONEDA	DESDE	HASTA
QUETZALES	1,000.00	50,000.00
DÓLARES	100.00	5,000.00

- La autorización de límites de las tarjetas de crédito empresariales, hasta un monto de:

MONEDA	DESDE	HASTA
QUETZALES	1,000.00	80,000.00
DÓLARES	100.00	10,000.00

4.4. Procedimientos a ser diseñados por el Contador Público y Auditor como Auditor Interno en el diseño del manual propuesto, para la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S.A.

- Para revisión de expedientes, que los mismos incluyan, fotocopia completa y legible de cédula de vecindad o DPI, en el caso que el cliente sea extranjero, fotocopia completa de pasaporte, estos documentos deben estar firmados por la persona que tuvo a la vista el original y recibió las copias de estos documentos.
- La fotocopia de recibo de agua o luz, éste puede ser con tres meses de antigüedad a la fecha de presentación y debe contener la dirección exacta, igual a la consignada en el formulario o solicitud de tarjeta de crédito, este documento debe estar firmado por la persona que tuvo a la vista el original y recibió las copias de estos documentos.
- En todos los casos, los formularios o solicitudes de tarjeta de crédito se obliga a estar completamente llenas, ser legible sin tachones y necesariamente contener número de identificación tributaria (NIT), el nombre ingresado debe ser igual al del documento de identificación, el monto de los ingresos sin variación al descrito en la solicitud con el consignado en el documento de respaldo y la firma consignada del cliente igual a la del documento de identificación.

- Constancia de ingresos completa, original en hoja membretada, con menos de un mes de antigüedad, que contenga como mínimo: nombre completo del solicitante, número de documento de identificación, puesto que desempeña, sueldo promedio de los últimos seis meses, tiempo de relación laboral, firma del contador o encargado de planilla y sello de la empresa.
- Para trabajadores en relación de dependencia, si los ingresos son menores de Q. 3,000.00 mensuales, es requisito únicamente la constancia de ingresos completa y vigente, si los ingresos son mayores a Q. 3,000.00 es requisito la constancia de ingresos completa, vigente y últimos tres meses estados de cuenta.
- Para trabajadores individuales que facturan en una empresa presentar últimos tres meses estados de cuenta bancarios y constancia de ingresos.
- Para trabajadores individuales que facturan en una empresa presentar últimos tres estados de cuenta bancarios y constancia de ingresos.
- Para trabajadores individuales con negocio propio, presentar estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses, constancia de ingresos firmada por un contador, original y reciente, fotocopia de patente, fotocopia de inscripción de pequeño contribuyente y fotocopia de carné de número de identificación tributaria (NIT).

CAPÍTULO V

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DEL ANÁLISIS, PRE-CRÉDITO, AUTORIZACIÓN Y HABILITACIÓN EN LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL ÁREA DE CARTERA PARA UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA (CASO PRÁCTICO)

Para efectos ilustrativos y con el objeto de presentar el diseño de un manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito del área de cartera para una institución financiera privada, la Alta Administración ha tomado la decisión, a través de su Gerencia General, nombrar al equipo de Auditoría Interna, para que revise el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito y conocer los factores que provocaron las deficiencias y errores en las operaciones y procedimientos para otorgar tarjetas de crédito.

Servicios Crediticios, S. A. autorizada por la Junta Monetaria el 25 de marzo de 2000, abrió sus puertas al público el 15 de junio de ese mismo año, inicio con gran éxito la captación de recursos por medio de las cuentas de depósito monetario, cuentas de depósito de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo y principalmente otorgar tarjetas de crédito. Las principales razones que motivaron a la institución financiera Servicios Crediticios, S. A., a la creación y emisión de tarjetas de crédito para sus clientes son: adquirir inmediatamente bienes y servicios sin necesidad de contar con efectivo, eliminar el riesgo que representa, el transportar y efectuar compras en efectivo, brindar aceptación de compra a sus clientes en el ámbito local e internacional, facilidad de crédito, obtención de retiros en efectivo a través de las sucursales de la institución financiera, cajeros automáticos y negocios afiliados, mantener una línea de crédito con sus clientes a corto, mediano y largo plazo y contar con financiamiento normal o financiamiento adicional.



Memorando


De: Asamblea de Accionistas
PARA: Auditoría Interna / Gerencia de Créditos y Cartera
ASUNTO: **Nombramiento para Auditoría Interna**
FECHA: **08 de Febrero 2012**

Por medio de la presente me dirijo a su persona para informarle, que debido a las debilidades y errores que presenta las operaciones de cartera en la emisión de tarjetas de crédito que afectan de forma significativa la situación financiera de la institución y por ende las decisiones de la Alta Administración, se ha tomado la decisión de asignar al área de auditoría interna, para que realice una revisión, en los próximos diez días del mes en curso, para conocer de forma detallada la situación actual de la cartera de tarjetas de crédito.

Así mismo, se realizará corrección de los procesos. Por lo que agradecería la cooperación de sus colaboradores, como de su persona para la ejecución satisfactoria de tal actividad.

Así mismo con base a los resultados revisión, se tomarán la medidas necesarias al caso, cómo la corrección y fortalecimiento de las operaciones del análisis crediticio para emitir tarjetas de crédito, mediante la creación de políticas y procedimientos adecuadamente definidas.

Atentamente,



Secretario General
Asamblea de Accionistas
Servicios Crediticos, S. A.

5.2. Situación actual del área de Cartera para otorgar una tarjeta de crédito

La revisión realizada presentada a la Asamblea de Accionistas de la empresa Servicios Crediticios, S. A., sobre la situación actual del área de cartera de tarjetas de crédito, realizado por el equipo de auditoría interna, por el período comprendido del 01 de enero a diciembre de 2011.

5.2.1. En el análisis:

Situación actual:

- a) Se detectó que algunas solicitudes de tarjetas de crédito no cuentan con toda la información general del cliente, así como la firma registrada del cliente en los documentos de identificación personal. Se desconoce a los clientes por la falta de información.
- b) Dentro de la documentación que integran los expedientes no se localizo confirmación vía telefónica de las referencias comerciales y personales. Las tarjetas aprobadas de esta forma representan un alto riesgo, porque no se conoce de otras fuentes el record crediticios de los clientes.
- c) Se observaron varios expedientes con la documentación de soporte incompleta. Los expedientes no cuentan con copias de documentos de identificación personal y documentos legales.
- d) Las políticas y los procedimientos en la emisión de tarjetas de crédito, no están previamente definidos y es alarmante la situación actual de la cartera de tarjetas de crédito, porque los límites autorizados a los clientes son montos que ponen en peligro el capital de la institución financiera Servicios Crediticios, S. A.

5.2.2. En el pre-crédito:

Situación actual:

- a) El sistema de control de pre-crédito, es un módulo que posee todas las herramientas necesarias para verificar en record crediticio de los clientes, sin embargo no es utilizada y aprovechada al máximo por las personas que ingresan la información a este módulo, porque no se lleva un control adecuado de la información ingresada por cada tarjeta de crédito otorgada

a cada cliente. El no utilizar esta herramienta no permite conocer el desarrollo crediticio de los clientes nuevos.

- b) En la entrevista realizada, el encargado de ingresar la información de los clientes al módulo de pre-crédito, comentó que pocas veces se utiliza el resultado de la herramienta pre-crédito para otorgar una nueva tarjeta de crédito.

5.2.3. En la autorización:

Situación actual:

- a) Nuestra revisión revela, que no existe un reporte que detalle todas las tarjetas de crédito autorizadas durante el periodo revisado, esto dificulta cualquier tipo de análisis y toma de decisiones que la Alta Administración quiera efectuar para fortalecer el proceso de colocación en la cartera de tarjetas de crédito.
- b) No existe ningún tipo de análisis para todas las solicitudes de tarjetas de crédito rechazadas, la falta de una guía y de capacitación o actualización han permitido que el porcentaje de solicitudes rechazadas aumente en cada periodo, impidiendo de así el crecimiento de la cartera de tarjetas de crédito.

5.2.4. En la habilitación:

Situación actual:

- a) Nuestra revisión revela, que no existe un reporte donde se describa en forma detallada la información que se le solicita al cliente vía telefónica para habilitar la tarjeta de crédito para su utilización, esto dificulta cualquier tipo de análisis y toma de decisiones que la Alta Administración desea efectuar.
- b) Según se observó existe un porcentaje considerable de tarjetas de crédito emitidas que no han sido utilizadas por los clientes, no existe un reporte donde se detalle las llamadas telefónicas realizadas a los clientes, con la intención de animar al cliente para que utilice la nueva tarjeta de crédito.

5.2.5. Información Financiera:

Existe un riesgo financiero para la empresa, por el inadecuado conocimiento de sus clientes, a consecuencia que la información del cliente se encuentra incompleta en el módulo de tarjetas de crédito.

Los resultados obtenidos por la revisión realizada, pone de manifiesto la necesidad de realizar como propuesta el diseño de un manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito, que será presentado a la Asamblea de Accionistas. Dicho diseño permitirá a los involucrados mejorar el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito y generar información confiable y oportuna.

Índice de papeles de trabajo

No.	Descripción	Índice	Página
1	Planificación General del Trabajo	G-1	80
2	Cédulas narrativas	G-2	88
3	Cuestionario de control interno área de Cartera tarjetas de crédito	G-3	90
4	Cédula de Marca	G-4	96
5	Memorando de auditoría interna	G-5	97
6	Diseño de políticas y procedimientos para incluir en Manual	G-6	100

Planeación de auditoría interna para revisar los procesos del análisis crediticio del área de cartera en la emisión de tarjetas de crédito en la institución financiera Servicios Crediticios, S. A. año que termina el 31 de diciembre de 2011.

1. Antecedentes

Las operaciones del área de cartera en el proceso del análisis crediticio de la institución financiera Servicios Crediticios, S. A. no han sido examinadas en períodos anteriores.

2. Objetivo de la auditoría

Emitir un informe sobre el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito a Servicios Crediticios, S. A. por el año 2011, de acuerdo a normas vigentes de auditoría.

3. Alcance

Se evaluará el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

4. Conocimiento del negocio

a) Factores económicos generales

Se discutió con la Gerencia General, respecto a la actividad económica, confirmando que derivado del crecimiento del mercado, se está experimentando un aumento en la colocación o emisión de tarjetas de crédito. Servicios Crediticios, S. A. cuenta con credibilidad dentro del sistema financiero para otorgar tarjetas de crédito. Las áreas se encuentran debidamente y con políticas y procedimientos definidos, a excepción del área a examinar, que aún no cuenta con sus políticas y procedimientos definidos.

b) Condiciones potenciales que afectan al negocio de la empresa

- El mercado y la competencia.
- La competencia por productos similares.
- Cambios en la tecnología para los productos.

- Aumento constante en el costo material para emitir tarjetas de crédito.
- c) Suministros y costo de energía.
- d) **La entidad**

- **Administración y propiedad-características importantes.**
- **Generalidades de la institución Servicios Crediticios, S. A.**

Es una institución financiera líder en el ramo de emisión de tarjetas de crédito, tales como: tarjetas locales, tarjetas de crédito internacionales y tarjetas de crédito oro. Los productos son ofrecidos a los clientes en las agencias ubicadas en los distintos departamentos de Guatemala.

Antecedentes

Servicios Crediticios, S. A. autorizada por la Junta Monetaria el 25 de marzo de 2000, abrió sus puertas al público el 15 de junio de ese mismo año, inicio con gran éxito la captación de recursos por medio de las cuentas de depósito monetario, cuentas de depósito de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo y principalmente otorgar tarjetas de crédito.

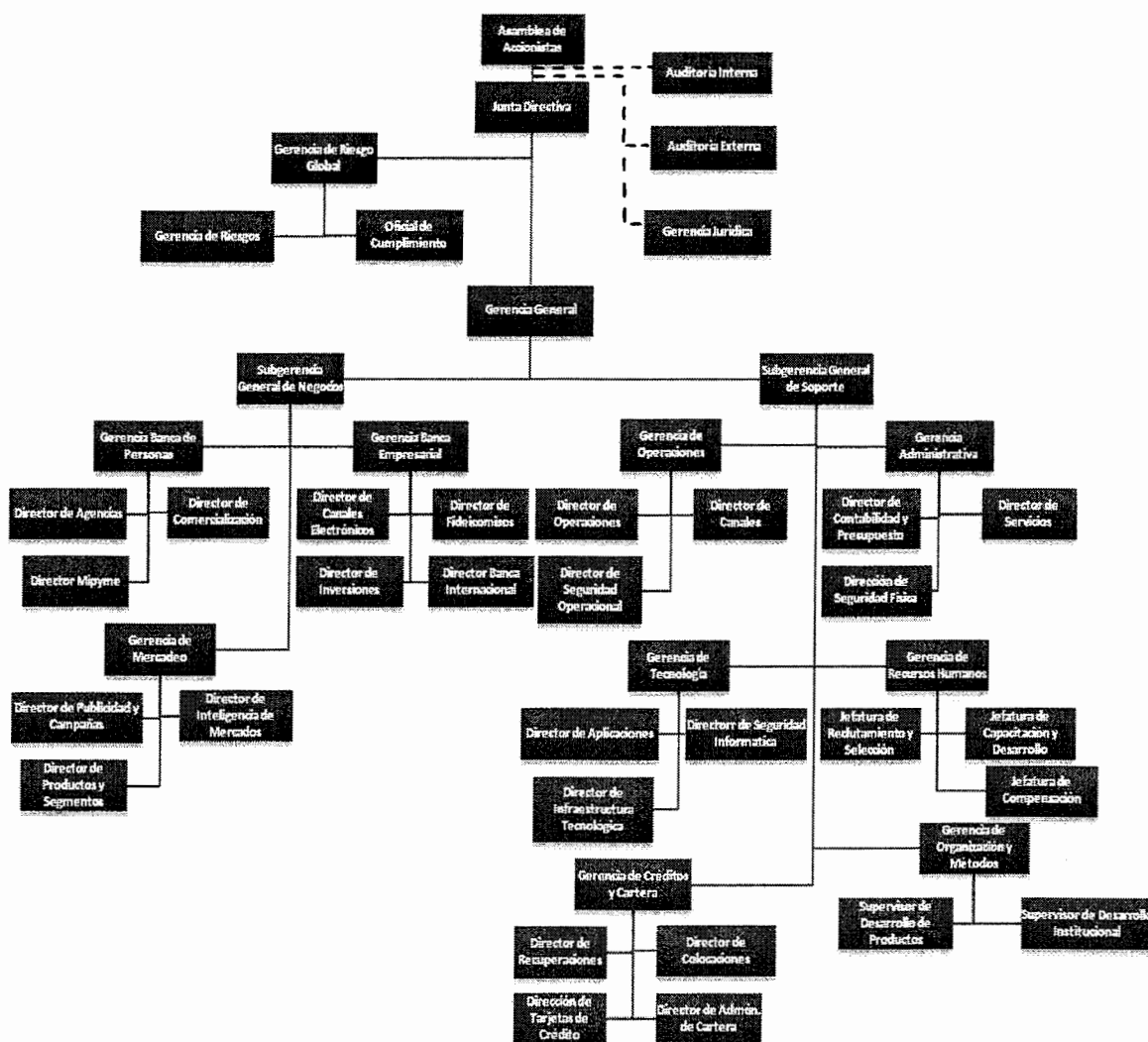
Las principales razones que motivaron a la institución financiera Servicios Crediticios, S. A., a la creación y emisión de tarjetas de crédito para sus clientes son: adquirir inmediatamente bienes y servicios sin necesidad de contar con efectivo, eliminar el riesgo que representa, el transportar y efectuar compras en efectivo, brindar aceptación de compra a sus clientes en el ámbito local e internacional, facilidad de crédito, obtención de retiros en efectivo a través de las sucursales de la institución financiera, cajeros automáticos y negocios afiliados, mantener una línea de crédito con sus clientes a corto, mediano y largo plazo y contar con financiamiento normal o financiamiento adicional. Somos una sólida institución financiera consciente de nuestra responsabilidad para nuestros clientes, nuestro personal, nuestra comunidad y nuestros accionistas. Creemos que debemos satisfacer de manera eficiente y cumplida a nuestros clientes; que nuestro personal debe ser estimulado, a fin de propiciar su desarrollo y promoción

integral; que en nuestra comunidad deben ser exaltados los méritos de guatemaltecos prominentes y ejemplares, mediante la difusión de sus valores y riqueza humana; que nuestros accionistas deben lograr los mayores beneficios, garantizándoles siempre el mejor rendimiento por su inversión, pero fundamentalmente, creemos en la innovación, esa dinámica característica que nos ha convertido en la institución líder en el sector financiero guatemalteco.

• **Estructura organizacional**

Servicios Crediticios, S. A. cuenta con la siguiente estructura orgánica:

Organigrama sugerido a la institución financiera emisora de tarjetas de crédito Servicios Crediticios, S. A.



Fuente: Propia.

- **Objetivo y políticas de la administración**

- **Objetivo**

Garantizar que las metas, planes y programas específicos implantados, crecimiento y continuidad, sean del conocimiento de todos los niveles estructurales de la entidad.

Como principales políticas establecidas para alcanzar sus objetivos, son las siguientes:

- Brindar siempre productos de calidad e innovadores a nuestros clientes.
- Mejorar la presentación de los productos y buena atención a los clientes.
- Herramientas tecnológicas, modernas y adecuadas, proceso de control interno eficiente o la creación del mismo.

- **Marco legal en que opera Servicios Crediticios, S. A.**

Servicios Crediticios, S. A. esta afecta a una serie de Leyes entre ellas se mencionan:

- Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reglamentos.
- Ley de Lavado de Dinero y Otros Activos.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Código de Comercio.
- Código Civil
- Código de Trabajo.
- Código Tributario.
- Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.
- Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez.
- Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio.

- Reglamento para la Administración Integral de Riesgo.
- Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico.

- **Administración de operaciones**

Cuenta con un sistema COBYS/SYSTEM, que administra todas las operaciones, el sistema se encuentra interfazado en todas las unidades y puntos específicos de atención a los clientes, la información que genera es consolidada a través de un servidor central de operaciones.

- **Funciones de auditoría interna**

Actualmente Servicios Crediticios, S. A., cuenta con un área de auditoría interna, que informa a la alta administración. El área cuenta con dos auditores internos y un supervisor de auditoría interna. La función principal es de servir de soporte hacia todas las áreas para la eficiencia de los procesos operativos.

- **Empleados**

Actualmente Servicios Crediticios, S. A., cuenta con 2351 empleados que se encuentran dispersos en los distintos departamentos de la empresa. El nivel salarial es competente con el mercado nacional, con el objetivo de contar con empleados de experiencia en cada área y función.

- **Clientes, productos, servicios y mercados**

Las tarjetas de crédito son ofrecidas en Guatemala siendo sus clientes principales:

- Personal individuales
- Personas Jurídicas

Productos:

- Tarjetas de crédito de local
- Tarjetas de crédito internacional

- Tarjetas de crédito oro

- **Información financiera**

La Gerencia General emite mensualmente un informe financiero y otro de operaciones para ser discutidos con la Asamblea de Accionistas. En los informes se consignan, colocaciones o incremento de la cartera de tarjetas de crédito, funcionamiento y desarrollo de las tarjetas de crédito y satisfacción de los clientes.

5. Funcionarios principales

Nombre y apellidos:

Lic. Francisco Ramírez
 Ing. Jorge Arturo López
 Lic. Jorge Mario Juárez
 Lic. Álvaro Martínez
 Ing. Otto René Suárez
 Licda. Marta Isabel Contreras

Cargos:

Presidente
 Gerente General
 Auditor Interno
 Gerente Riesgos
 Subgerencia de Soporte
 Subgerencia de Negocios

6. Puntos de interés para la auditoría

En la familiarización efectuada, se han observado los siguientes aspectos que se deben considerar al enfocar las pruebas de auditoría:

- Expedientes con información general de los clientes se encuentran incompletos.
- La cartera de tarjetas de crédito no llena las expectativas de colocación.

7. Identificación de las áreas de mayor riesgo

Existen áreas de mayor riesgo, donde se requiere un control y monitoreo adecuado, debido a que en ellas se concentra el desarrollo y funcionamiento de la cartera de tarjetas de crédito tal es el caso de la siguiente área:

Cartera de tarjetas de crédito:

Existencia de información de los clientes incompleta. Deficiencias de control interno en el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito, al

implementar a la vez el diseño del manual de políticas y procedimientos, para reducción de riesgos, deficiencias y errores en el proceso del análisis crediticio se fortalece considerablemente la cartera de tarjetas de crédito especialmente el análisis crediticio.

8. Determinación de muestra

Basado en lo significativo que es la cartera de tarjetas de crédito en el Balance General, se tomarán muestras para las pruebas de cumplimiento y sustantivas.

9. Recursos humanos y distribución del tiempo

Para la realización del examen se requiere de 10 días hábiles laborales y contar con la participación de un coordinador, un supervisor y un auditor de acuerdo a la siguiente distribución:

Presupuesto del tiempo:

El presupuesto de tiempo y distribución de actividades y responsables establecidos para el desarrollo de los trabajos, es el siguiente:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO HORAS
Supervisor	Planificación y programación	15
	Supervisión y revisión de PT	9
	Memorando de planificación	1
	Informe	5
Coordinador	Planificación y programación	15
	Análisis de la cartera	8
	Comentarios, conclusiones y recomendaciones	12
	Comunicación parcial de resultados	6
	Elaboración de informe final	5
	Elaboración memorando de planificación	2
Auditor	Planificación y programación y pruebas de análisis	5
	Cartera de créditos	24
	Borrador de recomendaciones	8
TOTAL		115

10. Comunicación de resultados

El resultado final de la auditoría corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011 y se emitirá un informe de auditoría interna con los hallazgos y recomendaciones a las operaciones del área de cartera tarjetas de crédito, en los aspectos de otorgamiento de tarjetas de crédito.


Servicios Crediticios, S. A.
Cronograma de Actividades
Del 10 de febrero al 28 de febrero 2011

No.	ACTIVIDADES	feb-11			
		Semanas			
		1	2	3	4
1	PLANIFICACIÓN				
	1.1 Familiarización				
	1.2 Revisión de archivos				
	1.3 Evaluación del control interno				
	1.4 Memorando de planificación				
	1.5 Cuestionario y programas de auditoría				
2	EJECUCIÓN				
	2.1 Elaboración de Cédulas de auditoría				
	2.2 Pruebas de cumplimiento				
	2.3 pruebas sustantivas				
3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
	3.1 Borrador del primer informe del área				
	3.2 Revisión del primer informe				
	3.3 Informe final				

Elaborado por:


Jorge Mario Piñeiro
 Auditor

Revisó:


Ernesto Lainfiesta Bonilla
 Supervisor de Auditoría

Aprobó:


Lic. Jorge Mario Juárez
 Coordinador



Servicios Crediticios, S. A.
Cédula narrativa
Consultas de sistema informático

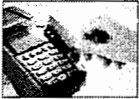
PT	G-2
HP: JELH	FECHA: 11/02/2012
RP: EGM	FECHA: 13/02/2012

CÈDULA NARRATIVA

Esto se refiere al acceso que se tenga a sistemas computacionales que de una u otra forma puedan apoyar a la estructura del manual, en este caso se obtuvo los procedimientos de dichos sistemas, que son necesarios para el ingreso de solicitudes de tarjetas de crédito.

Manejan un sistema integrado de tarjetas de crédito, (COBYS/SYSTEM), el cual está compuesto por módulos, los cuales están automatizados, que a su vez de alimentar el inventario de la cartera de tarjetas de crédito, suministra reportes que giran alrededor de todas las transacciones correspondientes a las tarjetas de crédito.

No se observa ningún manual que indique en forma ordenada y detallada los pasos a seguir para el ingreso de las nuevas solicitudes de tarjetas de crédito en estos módulos.



Servicios Crediticos, S. A.
Cédula narrativa
Proceso de análisis crediticio

HECHO POR: Manuel de Jesús González Letona
REVISADO POR: Elizabeth Gómez Mijangos

Actividad a realizar Entrevista con el Jefe de Análisis

Objetivo Identificar los procesos actuales del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito

Procedimiento de análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito

Este proceso inicia con el ejecutivo de negocios quien es el encargado de atender al cliente, para ofrecerle los productos de tarjetas de crédito, luego este traslada las solicitudes de tarjetas de crédito a la secretaria de análisis, para que sean analizadas, en este caso no existe un documento en donde se firme de recibido la entrega de solicitudes por ninguna de las dos partes. No se tiene conocimiento de cuanto tiempo puede tardarse el analista para otorgar la tarjeta de crédito, no se lleva un control de todas las solicitudes de tarjetas de crédito aprobadas y mucho menos de las solicitudes rechazadas. No se lleva un control adecuado de los expedientes de tarjetas de crédito aprobados si cumplen con todos los documentos necesarios, adicionalmente no se lleva un control, si todas las solicitudes de tarjetas son ingresadas al sistema computarizado.

Se identificó que no existe un manual de políticas y procedimientos que indique los pasos a seguir para otorgar tarjetas de crédito, se identificó que los analistas de crédito son los que autorizan tarjetas de crédito en casos especiales, sin ninguna autorización de gerentes o junta directiva, de esta forma, el proceso de análisis genera demoras para aprobar las nuevas tarjetas de crédito.


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL ÀREA DE CARTERA DE TARJETAS DE CRÈDITO

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA DEL AUDITADO			
		SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	El otorgamiento de tarjetas de crédito a clientes se ha efectuado con base a las políticas establecidas por la empresa.		X		No existe un documento formal donde indique las políticas a seguir o que se debe hacer y que no. G-3-2
2	En el otorgamiento de tarjetas de crédito, existe información general de los clientes, confirmación de la información obtenida y la aprobación de funcionarios responsables.		X		No aún no se han formalizado los procesos para otorgar tarjetas de crédito. G-3-4
3	El sistema permite llevar un control de las tarjetas de crédito autorizadas. G-3-5	X			
4	Se mantiene un control y custodia adecuada sobre los expedientes de los clientes.		X		No los expedientes son guardados en gavetas pero cualquier persona tiene acceso a ellos.
5	Se encuentran completos los documentos que integran, los expedientes de los clientes a quienes se les aprobo tarjeta de crédito.		X		No existen expedientes de clientes de tarjetas de crédito con expedientes incompletos. G-3-3
6	Se tiene un plan para completar los expedientes de los clientes de tarjetas de crédito que se encuentran incompletos.		X		No porque en algunos casos no se posee información del cliente y los mismos no se localizan. G-3-3



**Auditoría interna
Servicios Crediticos, S. A.**

PT G-3-1
HP: JELH FECHA: 11/02/2012
RP: EGM FECHA: 13/02/2012

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA DEL AUDITADO			
		SI	NO	N/A	COMENTARIO
7	Se tiene un control de todas las solicitudes de tarjetas recibidas, que son rechazadas y los motivos de sus rechazos.		X		No se tiene ningún control de las solicitudes rechazadas solo se dan de baja. G-3-4 G-3-5
8	Existen funcionarios responsables de autorizar las tarjetas de crédito para casos especiales.		X		Actualmente la institución no cuenta con un órgano autorizador de casos especiales, los mismos se realizan por los analistas de crédito.
9	Se verifica que todas las solicitudes de tarjetas de crédito sean ingresadas al sistema y se les genere la opción de pre-crédito.		X		No, existe una persona responsable encargada de verificar que todas las solicitudes sean ingresadas a los módulos. G-3-5
10	El jefe de análisis de crédito recibe un reporte que le detalle el trabajo que realizan los analistas con las solicitudes de tarjetas de crédito.		X		
11	Se verifica que los límites autorizados a los clientes sea con base a su nivel de endeudamiento y capacidad de pago.		X		
12	Se confirma toda la información recibida del cliente vía telefónica o físicamente.		X		

Nombre completo del auditado: José Antonio Cano Samayoa

Puesto: Jefe de Análisis Crediticio



Servicios Crediticios, S. A.
Cédula narrativa
Investigación documental

PT	G-3-2
HP: JELH	FECHA: 11/02/2012
RP: EGM	FECHA: 13/02/2012

CÈDULA NARRATIVA

Se revisaron archivos gerenciales y se constató que no existen archivos con respecto a actas de reuniones de junta directiva, para otorgar tarjetas de crédito, en casos especiales, según nos comentó la secretaria de Junta Directiva a los inicios de la institución financiera, se llevaba un libro de actas, pero que actualmente ya no se realiza ningún registro al respecto.

El gerente de tarjetas de crédito nos comunicó que cuando necesita realizar una autorización especial para una tarjeta de crédito, la comunicación con el personal es de forma verbal no tiene como política realizar notificaciones por escrito para la realización de trabajos especiales.

El jefe de la unidad de análisis, nos comentó que por no existir políticas y procedimientos definidos en la institución, no se cumple con todos los requisitos indispensables para otorgar tarjetas de crédito; asimismo, nos indico que derivado de esto, se cuenta con expedientes incompletos de tarjetas de crédito utilizadas por los clientes actualmente.

G-3

**G-3**

Cédula analítica de arqueo de expedientes
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012

No.	No. Cliente	Cliente	Existencia de Expediente	Fotocopia docto. de identificación	Fotocopia carné de NIT	Fotocopia de recibo de servicio	Constancia de Ingresos	Solicitud de T.C. firmada	Observación
1	12002	Adalberto de la Peña	X	X	✓	X	X	X	
2	12318	Adrian Soberanis Garcia	✓	✓	X	✓	✓	✓	
3	18678	Adonal Rosales Benites	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	5512	Marvin Joel Revolorio	X	X	X	X	X	X	
5	55836	Mynor Mizrahim Hernandez Palma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	71981	Francisco Rodas Romero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	8752	Abraham Ramirez Najera	X	X	X	X	X	X	
8	22586	Abigail Aguilar Aguilar	X	X	X	X	X	X	
9	88730	Gonzalo Romero Pérez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	59791	Guillermo Rosales Gonzalez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	88644	Cesar Ernesto Robles Gonzalez	✓	✓	✓	✓	X	✓	
12	68644	Francisco Gómez Valladares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	8536	Matias Gómez Pérez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	8727	Ruben Dario Morales Reyes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	5967	Maria Palacios Morales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	3657	Telma Flores Tepaz	X	X	X	X	X	X	
17	6879	Blanca Hernández Flores	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	6383	Sandra Garcia Sipac	✓	✓	✓	X	✓	✓	
19	68791	Monica Argueta Valenzuela	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	5383	Andrea Carrera Palma	✓	✓	X	✓	✓	✓	
A		Total de Expedientes							

Conclusión:

Los expedientes fueron arqueados y revisados en presencia del personal encargado de cartera tarjetas de crédito y devueltos a nuestra entera satisfacción firmando la presente cédula.

A = Sumado Vertical

✓ = Revisa

✓# = Documentación Examinada

✓# = Contada Físicamente

(f)

Encargado de Cartera

92

(f)

Auditor



Servicios Crediticos, S. A.
Cartera de tarjetas de crédito
Cédula analítica información financiera del cliente
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012

No.	No. Cliente	Cliente	Ingreso Mensual	Nivel de Endeudamiento Mensual	Capacidad de Pago Mensual	Limite de Crédito Sugerido a	Observación
1	12002	Adalberto de la Peña	3,500.00 ✓	2,100.00 ✓	1,400.00 ✓	1,000.00	
2	12318	Adrian Soberanis Garcia	4,200.00 ✓	1,470.00 ✓	2,730.00 ✓	2,000.00	
3	18678	Adonai Rosales Benites	3,800.00 ✓	3,800.65 ✓	0.65 ✓	-	No otorgar T.C. si capacidad de pago
4	12586	Juan Jose Montana	9,000.00 ✓	4,320.00 ✓	4,680.00 ✓	3,500.00	
5	5512	Marvin Joel Revolorio	10,000.00 ✓	6,900.00 ✓	3,100.00 ✓	2,500.00	
6	55836	Mynor Mizrahim Hernandez Palma	4,300.00 ✓	2,064.00 ✓	2,236.00 ✓	1,800.00	
7	71981	Francisco Rodas Romero	4,600.00 ✓	3,082.00 ✓	1,518.00 ✓	1,000.00	
8	8752	Abraham Ramirez Najera	5,000.00 ✓	3,500.00 ✓	1,500.00 ✓	1,000.00	
9	22586	Abigail Aguilar Aguiar	7,000.00 ✓	5,600.00 ✓	1,400.00 ✓	1,000.00	
10	34678	Donald Chang Gonzalez	9,600.00 ✓	7,584.00 ✓	2,016.00 ✓	1,500.00	
Total de Expedientes			61,000.00	40,420.65	20,579.35	15,300.00	

Nota:


El módulo Pre-crédito, genera un reporte donde se refleja el ingreso mensual de los clientes, nivel de endeudamiento mensual capacidad de pago, limite de crédito, este reporte es de suma utilidad para realizar el correcto análisis crediticio, sin embargo esto no es utilizado.

Λ = Sumado Vertical

✓ = Revisado

⊥ = Aplica para Todo

√ = Cotejado Contra Registros Auxiliares

(f) 
Auditor



Servicios Crediticos, S. A.

Cartera de tarjetas de crédito

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito recibidas

Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2012

G-3

Solicitudes de Tarjetas Recibidas	Cantidad de solicitudes recibidas	Porcentajes	Observación
Tarjetas Locales	6132	54.48%	Solicitudes ingresadas al sistema
Tarjetas Internacionales	2172	19.30%	Solicitudes ingresadas al sistema
Tarjetas Oro	1092	9.70%	Solicitudes ingresadas al sistema
TOTAL	9396	83.48%	
Rechazadas	1860	16.52%	Solicitudes no existen registros en el sistema
TOTAL	1860	16.52%	
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	11256		
	A		

Nota:

Como se puede observar en este cuadro el total de solicitudes recibidas para el año 2011 fue de 11256, determinando el 83.48% tarjetas aprobadas y el 16.52% de tarjetas rechazadas, adicionalmente a esto no existe registro en el sistema de las solicitudes rechazadas

- ✓= Calculos Efectuados
- ✓= Contadas Fisicamente
- ⊗= Pendiente de Revisar
- Λ= Sumado Vertical
- ↓= Mismo Procedimiento

(f)

Auditor



Servicios Crediticios, S. A.
Cédula de marcas

PT	G-4
HP:	JELH FECHA: 11/02/2012
RP:	EGM FECHA: 13/02/2012

MARCA	DESCRIPCIÓN
Λ	Sumado vertical
✓	Revisado
✓	Procedimiento cumplido
I	Aplica para todo
↓	Mismo procedimiento
⊙	Pendiente de revisar
✓	Cotejado contra registros auxiliares
✓	Calculos efectuados
✓	Documentación examinada
✓	Cliente seleccionado para su análisis
✓	Contada físicamente

Memorando de Auditoría Interna

De: Lic. Jorge Mario Juárez / Auditor interno
PARA: Asamblea de Accionistas
ASUNTO: Auditoría al área de Cartera Tarjetas de Crédito

Distinguidos Señores:

Nuestro compromiso básico con la empresa que usted digna y acertadamente preside, consiste en: Realizar un examen y evaluación al área de Cartera tarjetas de crédito, detallando los errores y malos procedimientos que han debilitado el control interno, por falta de políticas y procedimientos específicos, proponiendo a la vez, cambios en mejora continua para dicha área.

Para lo cual sea analizó el problema básico en dos aspectos importantes que se detallan a continuación:

- 1. Falta de políticas específicas y procedimientos, en el otorgamiento de las tarjetas de crédito.**
- 2. Administración y manejo incorrecto de la información general de los clientes de tarjetas de crédito.**

En el examen y evaluación a las operaciones del área de cartera tarjetas de crédito existe la posibilidad de errores provenientes de instrucciones mal interpretadas, errores de juicio y otros factores personales, que han originado las deficiencias y errores en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Nuestra revisión se ha llevado a cabo, con el propósito de dar a conocer a los interesados la situación actual de las operaciones para otorgar una tarjeta de crédito, no necesariamente revela todas las deficiencias suscritas en la auditoría. Sin embargo tal examen y evaluación reveló las condiciones que consideramos hacerlas del conocimiento a la Alta Administración.

Aspectos a mejorar

- **Revisión de los expedientes que contengan toda la documentación de soporte necesaria.**
- **Ingreso de la información de los clientes, confiable y oportuna para un mejor conocimiento de los clientes.**

Causa

La falta de políticas y procedimientos para la emisión de tarjetas de crédito, han debilitado el control interno del área de cartera, en el otorgamiento, manejo y desarrollo de las tarjetas de crédito.

Efecto

Conocimiento inadecuado de clientes de tarjetas de crédito, por la información general de los clientes incompleta, afectando así el patrimonio y la liquidez de Servicios Crediticios, S. A.

Recomendación

Dada la importancia que tiene la cartera de tarjetas de crédito, para el adecuado funcionamiento de Servicios Crediticios, S.A, se deberá considerar lo siguiente:

1. Establecer políticas y procedimientos específicos escritos para un adecuado análisis para otorgar tarjetas de crédito, que garanticen y aseguren la solvencia de los clientes y su liquidez.

La adopción de esta recomendación evitará, análisis inadecuados de tarjetas de crédito brindando así información confiable y oportuna.

Comentario de la administración

La Gerencia General tomó la decisión de instruir y capacitar al Jefe del área de análisis de tarjetas de crédito y a los auxiliares, para que a la brevedad posible,

pongan en práctica todas las políticas y procedimientos diseñados, en este caso adoptar a la brevedad posible el manual diseñado por la auditoría interna

Comentario de auditoría interna

Se confirman las debilidades y deficiencias en los papeles de trabajo en virtud de los comentarios de la Gerencia General aseveran lo indicado en la condición.


La canalización de errores y malos procedimientos suscitados en la auditoría y en el diagnóstico, conllevan alcanzar los siguientes objetivos:

- **Mejor toma de decisiones por la Alta Administración sobre la cartera de tarjetas de crédito.**
- **Asegurar mayor confiabilidad en la información de los clientes de tarjetas de crédito.**
- **Promover la eficiencia operativa en las tarjetas de crédito.**
- **Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables a las tarjetas de crédito.**

Deseamos agradecer la colaboración y cortesía mostrada por los funcionarios y empleados, lo cual fue de singular importancia durante el desarrollo de nuestro trabajo.

Dadas las deficiencias y errores suscitados tanto en el diagnóstico y auditoría, proponemos como auditoría interna, el diseño de un manual de políticas y procedimientos del área de cartera tarjetas de crédito que deberá implementarse según autorización de la Gerencia, ante las novedades suscritas.

Atentamente,


Lic. Jorge Mario Juárez
Auditor Interno
Servicios Crediticios, S. A.

Política y procedimientos diseñados por auditoría interna para ser incluidas en una manual de políticas y procedimientos en el proceso del análisis, pre-crédito, autorización y habilitación en la emisión de tarjetas de crédito del área de cartera para una institución financiera privada.

Políticas generales de tarjeta de crédito

Las directrices que deben regir las operaciones para emitir tarjetas de crédito son:

- Personas que no sepan leer y escribir, no emitir tarjetas de crédito.
- Personas menores de 18 años de edad, no emitir tarjetas de crédito, salvo que correspondan a tarjetas de crédito adicionales.
- No otorgar tarjetas de crédito a personas cuyos ingresos provengan de comercio informal.
- Para empleados de Servicios Crediticios, S.A. y empresas relacionadas aplican las mismas condiciones crediticias a las que están sujetos los clientes externos.
- No otorgar tarjetas de crédito a clientes individuales o jurídicos en relación de no dependencia, sino se encuentran debidamente inscritos en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) con una antigüedad no menor a un año.
- Clientes cuyos ingresos provengan de remesas familiares y jubilaciones, para otorgar límite evaluar los ingresos obtenidos mensualmente.
- Clientes con garantía de inversiones dentro de la institución otorgar hasta un 65% de la inversión, si al momento del vencimiento de la inversión la tarjeta de crédito posee saldo éste será cubierto antes de retirar la inversión.

- No otorgar tarjetas de crédito a clientes extranjeros, antes de cinco años de residir en el país.

Políticas generales de los productos de tarjetas de crédito

- Tarjetas de crédito locales, válidas en Guatemala el límite otorgado será en quetzales.

No.	Nombre	Descripción
1	Ingreso	El monto mínimo es de Q. 2,500.00.
2	Edad	Persona comprendida entre 21 a 70 años.
3	Retiros ATM	Hasta el 50% del total del límite de crédito asignado.
4	Tasa de interés	Sobre saldo adeudado es de 1.45% (mensual).
5	Plazo	El financiamiento será hasta de 48 meses.
6	Extrafinanciamientos	Serán hasta de un 100% del límite de crédito, con antigüedad de 6 meses de utilización de la tarjeta de crédito, tasa de interés 1.25% (mensual).
7	Membresía y renovación	La membresía y renovación de la tarjeta será gratis.
8	Vigencia del plástico	Será de 36 meses.
9	Seguro	Contra fraude, robo y clonaciones con un costo de Q.25.00 (mensual).

Políticas generales de los productos de tarjetas de crédito

- Tarjetas de crédito internacionales, válidas en todo el mundo, límite de crédito en quetzales y en dólares, se otorgará a personas individuales y jurídicas.

No.	Nombre	Descripción
1	Ingreso	El monto mínimo es de Q. 4,500.00.
2	Edad	Persona comprendida entre 23 a 70 años.
3	Retiros ATM	Hasta el 60% del total del límite de crédito asignado.
4	Tasa de interés	Sobre saldo adeudado es de 1.35%.
5	Plazo	El financiamiento será hasta de 48 meses.
6	Extrafinanciamientos	Serán hasta de un 100% del límite de crédito, con antigüedad de 6 meses de utilización de la tarjeta de crédito, tasa de interés 1.25% (mensual).
7	Membresía y renovación	Membresía y renovación de la tarjeta será gratis.
8	Vigencia del plástico	Será de 36 meses.
9	Seguro	Contra fraude, robo y clonaciones con un costo de Q.25.00 (mensual).

Políticas generales de los productos de tarjetas de crédito

- Tarjetas de crédito oro, válidas en todo el mundo, límite de crédito en quetzales y en dólares, se otorgará a personas individuales y jurídicas.

No.	Nombre	Descripción
1	Ingreso	El monto mínimo es de Q. 12,000.00.
2	Edad	Persona comprendida entre 25 a 70 años.
3	Retiros en ATM	Hasta el 70% del total del límite de crédito asignado.
4	Tasa de interés	Sobre saldo adeudado es de 1.25%.
6	Plazo	Será hasta de 48 meses.
7	Extrafinanciamientos	Serán hasta de un 100% del límite de crédito, con antigüedad de 6 meses de utilización de la tarjeta de crédito, tasa de interés 1.25% (mensual).
9	Membresía y renovación	Membresía y renovación de la tarjeta será gratis.
10	Vigencia del plástico	Será de 36 meses.
11	Seguro	Contra fraude, robo y clonaciones con un costo de Q.25.00 (mensual).

Políticas administrativas de límites de crédito autorizados

- Asignación de límite, se realizará tomando en cuenta el tipo de empresa, antigüedad laboral y comprobación de los ingresos obtenidos por los clientes.

No.	Cargo	Tarjetas de Crédito Individual	Tarjetas de Crédito Empresarial
1	Analistas de Tarjetas Crédito	Podrán autorizar límites de Q. 1,500.00 a Q. 10,000.00	Podrán autorizar límites de Q. 10,000.00 a Q. 25,000.00
2	Gerente de Cartera	Podrán autorizar límites de Q. 10,001.00 a Q. 25,000.00	Podrán autorizar límites de Q. 25,001.00 a Q. 50,000.00
3	Jefe de Analistas de Crédito	Podrán autorizar límites de Q. 25,001.00 a Q. 40,000.00	Podrán autorizar límites de Q. 50,001.00 a Q. 75,000.00
4	Gerente de Créditos y Cartera	Podrán autorizar límites de Q. 40,001.00 a Q. 55,000.00	Podrán autorizar límites de Q. 75,001.00 a Q. 100,000.00
5	Presidencia	Podrán autorizar límites de Q. 55,001.00 a Q. 75,000.00	Podrán autorizar límites de Q. 100,001.00 en adelante

Procedimientos generales

Fase No. 1

RESPONSABLE

ACCIÓN

Ejecutivo de Negocios

Cliente solicita información al ejecutivo de negocios para obtener una tarjeta de crédito, éste atiende al cliente, (será responsabilidad del ejecutivo de negocios entregar el mismo día a la unidad de análisis todas las solicitudes.

Nota:

Los ejecutivos de negocios deberán anotar su nombre completo y código de empleado en el registro auxiliar de las solicitudes de tarjetas de crédito.

Secretaria

Será responsabilidad de la secretaria de la unidad de análisis la recepción de solicitudes de tarjetas de crédito entregadas por los ejecutivos de negocios, así como también verificar que las mismas adjunten la totalidad de los documentos requeridos para su análisis, pre-crédito, autorización y habilitación.

Nota:

Para revisión de expedientes, los mismos deben incluir la siguiente información; fotocopia completa y legible de cédula de vecindad o DPI, en el caso que el cliente sea extranjero, fotocopia completa de pasaporte, estos documentos deben estar firmados por la persona que tuvo a las vista el original y recibió las copias de estos documentos, fotocopia de recibo de servicios básicos, éste puede ser con tres meses de antigüedad a la fecha de presentación y debe contener la dirección exacta, igual a la consignada en el formulario o solicitud de tarjeta de crédito, este documento similar a los anteriores también debe de estar debidamente firmado.

Nota:

En todos los casos los formularios o solicitudes de tarjetas de crédito, es requisito estar debidamente llenas, ser legible sin tachones y necesariamente contener, número de identificación tributaria, (NIT), el nombre ingresado debe ser igual al del documento de identificación, el monto de los ingresos sin variación al descrito en la solicitud con el consignado en el documento de respaldo y la firma consignada del cliente igual a la del documento de identificación.

Jefe de Unidad de Análisis

Deberá distribuir las solicitudes de tarjetas de crédito dentro del grupo de analistas a su cargo, para su respectiva aprobación, dejando evidencia por escrito de las solicitudes recibidas o entregadas.

Analista de Tarjetas de Crédito Serán los responsables de analizar y aprobar o denegar el mismo día de su recepción, las solicitudes de tarjetas que le sean asignadas por el Jefe de Unidad de Análisis, para lo cual deben dejar evidencia escrita del resultado del análisis.

Serán los responsables, del otorgamiento de tarjetas de crédito a persona que no sepan leer ni escribir, así como a personas menores de 18 años.

Fase No. 2

RESPONSABLE

ACCIÓN

Analista de Tarjetas de Crédito En el análisis de la información y de los datos consignados por el cliente en la solicitud de tarjetas de crédito los analistas deberán utilizar los sistemas electrónicos de información, contenidos en el módulo de "Pre-Crédito", que Servicios Crediticios, S.A. ha contratado para comprobar la veracidad de la información y los datos del cliente, (Sistemas Crediticios habilitados por la SIB. Infornet y Transunion). Deberán dejar evidencia física de las consultas que realicen en el módulo de "Pre-Crédito", (Sistema Crediticio habilitado por la Superintendencia de Bancos, Infornet y Transunion), la evidencia deberá de adjuntarse con todos los documentos consignados en la solicitud de tarjeta de crédito.

Serán los responsables de analizar la información, los datos, nivel de endeudamiento, capacidad de pago, record crediticio e ingresos del cliente.

Nota:

Constancia de ingresos completa, original en hoja membretada con menos de un mes de antigüedad que contenga como mínimo; nombre, número de identificación puesto que desempeña, sueldo, tiempo de relación laboral.

Nota:

Para trabajadores en relación de dependencia, si los ingresos son menores a Q. 3,000.00 mensuales, es requisito únicamente la constancia

de ingresos si los ingresos son mayores a Q. 3,000.00 es requisito la constancia de ingresos y últimos tres estados de cuenta.

Es responsable de confirmar la información y los datos que el cliente consigno en la solicitud de tarjeta de crédito.

Nota:

Para trabajadores individuales que facturen en una empresa presentar últimos tres estados de cuenta bancarios. Para trabajadores individuales con negocio propio presentar estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses, constancia de ingresos original y reciente, fotocopia de patente, fotocopia de inscripción de pequeño contribuyente y fotocopia de carné de número de identificación tributaria (NIT). No emitir tarjetas de crédito a clientes individuales y jurídicos en relación de no dependencia sino se encuentran inscritos en la (SAT). Clientes extranjeros con menos de cinco años de residir en el país. Empleados de la unidad de análisis y empresas relacionadas aplican las mismas condiciones crediticias que los clientes externos.

Deberán identificar al grupo de solicitantes o deudores (Empresariales mayores o menores y consumo), al que pertenece el cliente o deudor.

Los productos de tarjetas de crédito que los analistas podrán asignar a los clientes son; (Tarjetas Locales, Tarjetas Internacionales y Tarjetas Oro).

Nota:

Tarjetas de Crédito locales, válidas en Guatemala el límite es otorgado en quetzales, Tarjetas de Crédito Internacionales, válidas en todo el mundo, límite de crédito en quetzales y dólares, Tarjetas de Crédito Oro, válidas en todo el mundo, límite de crédito en quetzales y dólares, Tarjetas de Crédito adicionales, solo pueden ser emitidas a cónyuges, padres e hijos del titular de la tarjeta de crédito.

Deberán determinar el límite de crédito y la categoría de tarjeta, congruentemente con los ingresos del cliente, capacidad de pago y nivel de endeudamiento, de acuerdo a la información obtenida por consultas realizadas en el módulo

de "Pre-Crédito". Por el contrario deberá sugerir al órgano autorizador un límite de crédito y una categoría de tarjeta de crédito a otorgar según situación financiera del cliente analizado.

Serán responsables de denegar las solicitudes de tarjetas de crédito que no presenten la información, datos o documentos requeridos según el tipo de solicitante o deudor (Empresariales mayores o menores y consumo), asimismo deben denegar las solicitudes cuya información o datos no puedan ser confirmados o se determine que el solicitante es un riesgo potencial para la institución.

Secretaria

Será responsable de centralizar las solicitudes de tarjetas de crédito aprobadas y denegadas por los analistas para las solicitudes aprobadas nuevamente tiene que verificar que adjunten todos documentos necesarios.

Será responsable de trasladar por escrito a órgano autorizador las solicitudes de tarjetas de crédito que les corresponda autorizar, a excepción de aquellas solicitudes que ameriten que sean autorizadas por la Presidencia de la institución.

Fase No. 3

RESPONSABLE

Órgano Autorizador

ACCIÓN

Deberá autorizar o no las solicitudes de tarjetas de crédito el mismo día en que las recibe.

Será responsable de analizar nuevamente todos los documentos adjuntos a la solicitud de tarjeta, el nivel de endeudamiento, capacidad de pago, record crediticio y revisar e informar sobre la aprobación realizada por el analista (categorías y límites asignados).

Nota:

Para revisión de expedientes, que los mismos incluyan, fotocopia completa, legible de cédula de vecindad o DPI, en el caso que el cliente sea extranjero, fotocopia completa de pasaporte, estos documentos deben estar firmados por la persona que tuvo a la vista el original y recibió las copias de todos los documentos.

Secretaria

Será responsable de adjuntar las respectivas resoluciones de autorización debidamente firmadas por el órgano autorizador, alas solicitudes de tarjetas de crédito así como de trasladarlas para su respectivo ingreso.

Será responsable de distribuir las solicitudes de tarjetas de crédito aprobadas y autorizadas dentro del personal encargado de digitar o ingresar la información al módulo os sistema COBYS/SYSTEM.

Digitadores

Serán responsables de ingresar y verificar que todas las solicitudes aprobadas y autorizadas de tarjetas de crédito hayan sido grabadas en el sistema COBYS/SYSTEM, el mismo día que se recibieron.

Troquelación

Serán responsables de verificar diariamente los reportes que haya generado COBYS/SYSTEM, del día anterior.

Serán responsables de cargar base de datos generada por el sistema utilizado para troquelar las tarjetas aprobadas y autorizadas.

Serán responsables de verificar que todas las tarjetas troqueladas, estén bloqueadas y no puedan ser utilizadas sino es con autorización del cliente.

Serán responsables al finalizar la jornada laboral, de elaborar el cuadro en donde indique la cantidad de tarjetas de crédito troqueladas, asimismo como la impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas de crédito a los clientes.

Fase No. 4

RESPONSABLE

ACCIÓN

Entrega y Habilitación

Serán responsables de la entrega de tarjetas de crédito a los clientes así como de habilitar el uso de las mismas cuando el tarjetahabiente lo solicite, presentándose a cualquier centro de servicio al cliente de la institución o por medio de una llamada telefónica realizada previo a confirmación plenamente la identidad del tarjetahabiente.

Serán responsables de generar un reporte de las tarjetas de crédito que fueron habilitadas durante el día, asimismo como las tarjetas de crédito que no fueron habilitadas porque la solicitud no fue realizada por el tarjetahabiente titular y estas continúan bloqueadas para su utilización.

Centros de Servicios

Serán responsables de entregar tarjetas de crédito a personas distintas al titular, siempre y cuando sea solicitado por escrito y se logre confirmar dicha solicitud con el tarjetahabiente titular, en estos casos la tarjeta de crédito no será habilitada para su utilización.

Servicios de Correo Externo

Serán responsables según contrato firmado, de la entrega de tarjetas de crédito al tarjetahabiente titular, así como de remitir la constancia de entrega debidamente firmada por el titular de la tarjeta de crédito.

Nota:

Para estos casos todas las tarjetas de créditos deben de estar bloqueadas para su utilización.

CONCLUSIONES

1. Las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, son instituciones constituidas como sociedades anónimas, las mismas intervienen en los mercados financieros y su actividad principal es el intercambio de dinero, por medio de tarjetas de crédito, quienes celebran un contrato de apertura de crédito inmediato, para que los clientes mediante su tarjeta de crédito puedan adquirir bienes, servicios y retiro de dinero en efectivo.
2. El área de cartera la constituye el conjunto de colocaciones o financiamiento de cualquier tipo, más los intereses que ha realizado una institución con sus clientes, y busca dentro de su proceso de administración del crédito en todas y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y a la vez, determinar la viabilidad que representan las colocaciones para la institución financiera.
3. La auditoría interna, es la unidad que examina y evalúa los procesos de planeación, organización y de dirección para determinar si existe garantía razonable de que se lograrán los objetivos y las metas, corresponde a una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.
4. Los manuales de políticas y procedimientos, se definen básicamente como un documento en donde se plasman de manera ordenada y concreta instrucciones, políticas y procedimientos que deben desarrollar el personal dentro de una institución, este documento incluye las intenciones o acciones generales de la administración de una institución.
5. En respuesta a la hipótesis planteada en el plan de investigación sobre las políticas y los procedimientos que un contador público y auditor en su calidad

de auditor interno a ser consideradas en la elaboración del diseño del manual de políticas y procedimientos para el área de cartera en el proceso de análisis, pre-crédito, autorización y habilitación para una institución financiera emisora de tarjetas de crédito, éstos fueron confirmados y con relación a los objetivos generales y específicos del mismo plan de investigación, también fueron confirmados.

RECOMENDACIONES

1. Las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, cuya actividad es el intercambio de dinero, desarrollen adecuadamente, metódicamente y sistemáticamente el proceso de análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito, mediante manuales de políticas y procedimientos, en cuyos documentos se plasman las intenciones de la administración.
2. El área de cartera cuantifica el riesgo de las operaciones de crédito como elemento esencial del proceso y la administración del crédito, analizar la elegibilidad del crédito, debido a que el negocio de la institución financiera emisora de tarjetas de crédito en otras palabras se constituye en la compra y venta de riesgo.
3. La auditoría interna mantendrá independencia con relación a las actividades que audita, por lo tanto, evitar involucrarse en el proceso operativo, porque deja de realizar funciones de auditoría interna y se convierte en una contraloría, control de calidad o supervisión.
4. En los manuales de políticas y procedimientos unificar criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información, con el propósito de que se mantenga un sentido de continuidad y de unidad, porque de ello depende en gran medida la facilidad de lectura, consulta y estudio, así como inspirar confianza por su apariencia y orden.
5. La administración de la institución financiera con la autorización del diseño del manual de políticas y procedimientos elaborado por la auditoría interna vele por el cumplimiento y actualización, ya que de esta forma, agiliza el proceso del análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito, así como descentraliza los procesos y suministra lineamientos a niveles intermedios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DEL COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA. 2008. 19 pp.
2. Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reglamentos, Decreto 19-2002. Edición actualizada 2002. 3 pp.
3. Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos, Decreto 67-2001. Edición 2011.
4. Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre la Renta, Decreto -26-1992. Edición 1992.
5. Congreso de la República, Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, Decreto 15-1998. Edición 1998.
6. Congreso de la República. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto 58-2005. Edición 2005.
7. Congreso de la República, Código de Comercio. Decreto 11-2006
8. Congreso de la República, Código Civil, Decreto 27-2010, Reformas al Decreto Ley 106 del Jefe de Gobierno.
9. Congreso de la República, Código de Trabajo, Decreto 1441. Edición 1947.
10. Congreso de la República, Código Tributario. Decreto 6-91. Edición 1991.
11. Congreso de la República. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas. Edición 1992. 16 pp.
12. Congreso de la República. Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto 16-2002. Edición 2002.
13. Decreto-Ley Número 208 del Jefe de Gobierno de la República, Ley de Sociedades Financieras Privadas.

14. Decreto-Ley Número 2-70 Congreso de la República, Código de Comercio de Guatemala.
15. INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS (IIA), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, NIEPAI enero 2009
16. Modificación de la JM-93-2005, Junta Monetaria JM-167-2008.
17. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. Estados Unidos de América 2004. 18 pp.
18. Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.
19. Resolución JM-186-2002, de Junta Monetaria, Reglamento para la Aplicación de Sanciones.
20. Resolución JM-78-2003, de Junta Monetaria, Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros.
21. Resolución JM-150-2006, de Junta Monetaria, Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia.
22. Resolución JM-134-2009, Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio.
23. Resolución JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgo.
24. Resolución JM-102-2011, Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico.
25. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis. Material de apoyo para las pláticas de orientación para la elaboración de Tesis. Guatemala, febrero 2002. 67 pp.

26. WWW.SIB.GOB.GT ABC Educación Financiera.
27. WWW.MONOGRAFÍAS.COM El Manual de Procedimientos.
28. WWW.MONOGRAFÍAS.COM El Manual de Políticas.
29. WWW.MONOGRAFÍAS.COM Gerencia de Créditos.
30. WWW.MONOGRAFÍAS.COM Institución Financiera