

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

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO ERM EN
EL PROCESO DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE PAGARÉS COMO MEDIO DE
FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES EN UNA EMPRESA EMISORA DE
TARJETAS DE CRÉDITO”**

TESIS:

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

POR

WILLIAM STEVEEN RIVAS OSORIO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2013

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

Área de Auditoría	Lic. Walter Augusto Cabrera Hernández
Área de Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Área de Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Manuel Fernando Morales García
Secretario	Lic. Erik Roberto Flores López
Examinador	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

Guatemala, Abril de 2013

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su despacho

Respetable Señor Decano:

Atentamente me dirijo a usted, para manifestarle que en atención a la designación que la Decanatura a su cargo me hiciera, mediante la providencia DIC.AUD.044-2013 de fecha catorce de enero de 2013, he asesorado al señor WILLIAM STEVEEN RIVAS OSORIO, en su trabajo de tesis titulado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO ERM EN EL PROCESO DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE PAGARÉS COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO".

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

Atentamente,



Lic. Luis Fernando Donis Cruz

Contador Público y Auditor

Colegiado CPA No. 3399



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL TRECE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 12-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 30 de agosto de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 185-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 13 de agosto de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO ERM EN EL PROCESO DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE PAGARÉS COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó el estudiante WILLIAM STEVEEN RIVAS OSORIO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Ingrid
REVISALX

ACTO QUE DEDICO A:

- A DIOS:** Por darme sabiduría y fortaleza para llegar a culminar mi carrera
- A MIS PADRES:** José Luis Rivas Martínez e Irma Yolanda Osorio Coy de Rivas. Como recompensa a sus sacrificios y esfuerzos para brindarme educación y lograr esta meta.
QUE DIOS LOS BENDIGA SIEMPRE
- EN ESPECIAL A MI ESPOSA:** Sandra Rivera, gracias por tu amor y apoyo incondicional, que me ha motivado en todo momento para la culminación de nuestros proyectos. Te Amo
- A MIS HIJOS:** José Rodrigo y Steven Aleksander, como muestra de mi entrega, amor y superación, y que todo lo que se inicia se debe de culminar y nunca desfallecer en el camino, siempre lograr lo que uno se propone
- A MIS HERMANOS:** José Luis y Astrid Alejandra. Con mucho cariño, respeto y ejemplo de superación
- A MIS FAMILIARES:** A mi abuelita Juanita Coy (Q.E.P.D.) A mi sobrina y ahijada Valery Alejandra, a mi nuevo sobrino Astro Boy, en especial a mi primo hermano El Internacional Tiulman, a mis tíos Dr. Federico Coy y Ricardo Tiul, gracias por su ejemplo, apoyo y motivación. A los demás con mucho cariño.

**A MI ASESOR Y SUPERVISOR DE
TESIS**

Lic. Luis Fernando Donis y Lic. Jorge Luis Monzón,
por sus consejos, revisión y apoyo en el desarrollo
de la tesis.

A MIS AMIGOS:

A todos los que de una u otra forma me brindaron
su apoyo y ayuda incondicional durante mi carrera,
gracias por siempre.

**A MIS COMPAÑEROS DEL
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA
INTERNA DE BAC CREDOMATIC**

Gracias por todo el apoyo en el desarrollo de la
tesis, especialmente por el intercambio de ideas y
experiencias en el ambiente laboral.

A MI CASA DE ESTUDIO:

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, por
todo el conocimiento

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO	
1.1 Definición de Empresa	1
1.2 Empresa Emisora de Tarjeta de Crédito	2
1.3 Antecedentes y Desarrollo	3
1.3.1 Origen y Desarrollo de las tarjetas de crédito en Guatemala	6
1.3.2 Principales emisores de tarjetas de crédito en Guatemala	7
1.4 Evolución de las tarjetas de crédito	7
1.5 Definiciones de Tarjetas de Crédito	8
1.5.1 Función Identificadora	9
1.5.2 Función Operativa	9
1.5.3 Función Económica	10
1.5.4 Función Simbólica	10
1.6 Motivo de su creación	10
1.7 Tarjetas y beneficios	11
1.8 Otros Conceptos que intervienen en las transacciones de tarjetas de crédito	12
1.9 Forma de Organización	17
1.10 Legislación Aplicable	19
1.10.1 Código Tributario, Decreto No. 6-91 y sus reformas del Congreso de la República	21
1.10.2 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 y sus reformas del Congreso de la República	21
1.10.3 Disposiciones legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 20-2006 del Congreso de la República	21

1.10.4	Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto No. 4-2012 del Congreso de la República	22
1.10.5	Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República	22
1.10.6	Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República	23
1.10.7	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas del Congreso de la República	23
1.10.8	Ley del Mercado de Valores y Mercancías, Decreto No. 34-1996 y sus reformas del Congreso de la República	25
1.10.9	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República	26
1.10.10	Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	26
1.10.11	Acuerdo No. 43-2002 de la Superintendencia de Bancos, Escala para el Régimen Sancionatorio	26
1.10.12	Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Resolución JM-186-2002 modificada por la resolución JM-190-2007	26
1.10.13	Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, Resolución JM-56-2011 emitida por la Junta Monetaria	27
1.11	Entidades que norman el Sistema Financiero Guatemalteco	27
1.11.1	Junta Monetaria	28
1.11.2	Superintendencia de Bancos	28
1.11.3	Banco de Guatemala	28
1.12	Normativa Contable	28
1.13	Organización y Estructura	29

1.13.1	Tesorería	30
1.13.2	Operaciones	30
1.13.3	Cumplimiento	30
1.13.4	Finanzas	31
1.13.5	Auditoría Interna	31

CAPÍTULO II

EL FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE LA COLOCACIÓN DE UNA EMISIÓN DE PAGARÉS EN EL MERCADO DE VALORES GUATEMALTECO

2.1	La colocación de pagarés como medio de financiamiento	33
2.1.1	Antecedentes	33
2.1.2	El Registro del Mercado de Valores y Mercancías	36
2.1.3	Descripción de los procedimientos a emplear en la creación de una emisión de pagarés ante el Registro de Mercado de Valores y Mercancías, así y como en la Bolsa de Valores Nacional	
2.1.4	Otros temas a considerar	45

CAPÍTULO III

LA GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS Y EL SISTEMA COSO ERM

3.1	La Gestión de Riesgos Corporativos	47
3.1.1	¿Por qué necesitamos la Gestión de Riesgos?	48
3.1.2	¿Qué es el Riesgo?	48
3.1.3	¿Cómo podemos definir el proceso de Gestión de Riesgos?	49
3.1.4	El problema	49
3.1.5	La Solución	51
3.1.6	Impacto de la Gestión de Riesgos en las Instituciones Financieras	52
3.2	El Sistema COSO ERM	54
3.2.1	Objetivo del informe COSO	55
3.2.2	Definición de control interno	55

3.2.3	Objetivos de control interno	56
3.2.4	Integración reciente del informe COSO	56
3.2.5	El papel de la Dirección	56
3.2.6	El papel de la Auditoría Interna	57
3.2.7	El objetivo de la Auditoría Interna	57
3.2.8	El enfoque de auditoria interna basada en riesgos del negocio	60
3.2.9	Gestión de Riesgos	62
3.2.10	Eventos, Riesgos y Oportunidades	65
3.2.11	Consecución de Objetivos	66
3.2.12	Factores de Riesgo	66
3.2.13	Matriz de Riesgos	67
3.2.14	Componentes de Control Interno y Gestión de Riesgos	68
3.2.15	Relación entre componentes de gestión de riesgos y objetivos de negocio	74

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO ERM EN EL PROCESO DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE PAGARÉS COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)

4.1	Generalidades de la Unidad Auditada	75
4.1.1	Información general de la empresa emisora de tarjeta de crédito	75
4.1.2	Información de la Unidad Auditada	76
4.1.3	Auditoría Interna	77
4.1.4	Base Técnica	81
4.2	Planificación de la evaluación del control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de Financiación de las operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito	82

4.2.1	Nombramiento de Auditores	82
4.2.2	Carta de anuncio de la auditoria	83
4.2.3	Objetivos y alcance de la auditoría	85
4.2.4	Planificación administrativa	86
4.2.5	Cronograma de actividades para el desarrollo del trabajo de auditor de la evaluación del control interno basado en el sistema COSO ERM del proceso de colocación y emisión de pagarés	87
4.3	Índice de papeles de trabajo	88
4.3.1	Programa de auditoría	89
4.3.2	EVALUACIÓN PRELIMINAR (conocimiento preliminar del proceso auditado)	92
4.3.3	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO (Identificación de las actividades y Procedimientos de control establecidos por la administración)	107
4.3.4	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA (Procedimientos de Auditoría para la verificación de las actividades y procesos de control)	151
4.3.5	Informe y Seguimiento	178
	CONCLUSIONES	202
	RECOMENDACIONES	205
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	207

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de fuentes de financiamiento siempre ha sido una de las actividades más importantes de los ejecutivos financieros. Sin embargo, los procesos de apertura económica en todo el mundo han requerido que las compañías desarrollen su creatividad para encontrar corrientes de flujos de tesorería que les permitan extender sus operaciones a cualquier parte del mundo de una manera rápida, económica y en grandes cantidades. Como resultado de esa creatividad han surgido las fuentes de financiamiento no bancarias, que han dado vida a un sin número de instrumentos financieros que han permitido a muchas compañías mejorar su situación de liquidez. Como parte de los instrumentos financieros se encuentran los bonos o pagarés, los cuales se definen como un documento de crédito emitido a un plazo perfectamente determinado, que devenga intereses pagaderos en períodos regulares de tiempo. Este tipo de instrumento es utilizado cuando se hace difícil el préstamo de grandes cantidades de dinero de una sola fuente o cuando deben pagarse en un período de tiempo largo.

Los bonos permiten la posibilidad al deudor de emitir títulos en volúmenes adecuados a sus necesidades y a un costo financiero conocido más favorable que otras alternativas de financiamiento y permite a los inversionistas la oportunidad de obtener mejores rendimientos que los que pudiera obtener en otras opciones de inversión en el sistema financiero.

Una de las razones por la que resulta más económico obtener recursos financieros a través de una emisión de bonos o pagarés es porque la colocación es directa con el público inversionista, lo cual implica un proceso de desintermediación financiera que elimina los altos costos que requieren los intermediarios en el sistema bancario.

La ley del Mercado de Valores y Mercancías Decreto No. 34-96 del Congreso de la República y sus reformas, con el propósito de promover el desarrollo económico de la nación, proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión y crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros, a través del

aumento de las operaciones bursátiles, dotando de seguridad y confianza a las bolsas de comercio; se abre una opción más al sector empresarial en la búsqueda de fuentes de financiamiento, donde las reglas del juego estén debidamente claras y los actores del mismo conozcan los instrumentos financieros que pueden ser negociados.

Por lo tanto, la emisión de pagarés en una empresa emisora de tarjetas de crédito se hace necesaria para cubrir la liquidez de sus operaciones diarias que día con día se ven incrementadas por el volumen de transacciones en los POS en los establecimientos afiliados, por los consumos o compras que hacen los tarjetahabientes, ya que para la empresa emisora de tarjetas de crédito su capital propio no les es suficiente para cubrir dicha demanda de efectivo. En un mundo globalizado y cambiante en que las empresas buscan obtener rentabilidad, crecimiento, y mantenerse en el mercado, la captación de fondos juega un papel importante como medio para alcanzarlos.

Esta captación de fondos persigue principalmente, contribuir con el logro de los objetivos estratégicos de continuar creciendo prudentemente, calidad del servicio, calidad de la cartera y costo operativo, para este tipo de entidades.

El proceso de la emisión y colocación de pagarés esta segregado en varias áreas funcionales que participan en la operación, control y registro de las transacciones; sin embargo, se han observado deficiencias de control interno que si no son consideradas podrían afectar el logro de sus objetivos estratégicos antes indicados, sino se cuenta con una adecuada gestión de riesgos y con las políticas, procedimientos y controles que permitan que el proceso se desarrolle adecuadamente.

Por lo expuesto, es importante la evaluación del control interno del proceso antes indicado, con la finalidad de obtener una seguridad razonable del logro de los objetivos antes planteados.

En virtud de lo anterior, es que se hace necesaria la investigación a través del sistema COSO ERM, como un modelo de gestión de riesgos en donde se establezca un método lógico y sistemático, que comunique los riesgos de los procesos, y que sean observados por

la auditoría interna en la evaluación del control interno en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

Derivado a que la mayoría de las empresas actualmente se encuentran en un mundo cambiante en cuanto a los procesos y operaciones de negocio, en el cual están sujetos a riesgos, entre los cuales la administración tiene la respuesta y control sobre estos riesgos, es necesario la verificación y evaluación del sistema de control interno.

Para poder evaluar el control interno sobre la base del sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés en una empresa emisora de tarjetas de crédito se observaron los componentes siguientes: (a) ambiente interno, (b) ajuste de objetivos, (c) identificación de acontecimientos, (d) evaluación de riesgos, (e) respuesta al riesgo, (f) actividades de control, (g) información y comunicación, y (h) el monitoreo; los cuales se encuentran relacionados entre sí, y sirvieron de criterio para determinar si la gestión de riesgos corporativos es eficaz. Adicionalmente se siguieron los siguientes pasos para la realización de la auditoría: Evaluación preliminar, Evaluación de Control Interno, Planificación, Ejecución del Trabajo, Supervisión y Seguimiento.

Por las razones anteriores, el problema planteado en esta investigación consistió en determinar ¿Desde el punto de vista de control interno basado en el sistema COSO ERM, cuáles son las debilidades de control que se generan en el proceso de la emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones en una empresa emisora de tarjetas de crédito ubicada en la ciudad de Guatemala, en el período del uno enero al treinta y uno de diciembre de dos mil doce, que puedan afectar sus objetivos estratégicos?

En relación a la hipótesis planteada se confirmó, que la debilidades de control interno que deben gestionar en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones en una empresa emisora de tarjetas de crédito, para

alcanzar sus objetivos estratégicos de continuar creciendo prudentemente, calidad del servicio, calidad de la cartera y costo operativo, son los siguientes:

1. Mejora en el proceso de identificación de clientes en la creación del código o apertura de cuenta
2. Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de Inversiones en Agencias y Tesorería
3. Inadecuada segregación y supervisión de funciones en el proceso de apertura y aprobación de Inversiones
4. No se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de los clientes
5. Debilidades en el proceso de renovación de inversiones

Los objetivos que se lograron cumplir con la investigación son, explicar cuáles son los aspectos generales, organización, funciones y procedimientos que se ejecutan en el proceso de colocación y emisión de pagarés como medio de financiación de las operaciones en una empresa emisora de tarjeta de crédito.; determinar y explicar las técnicas de aplicación y los aspectos importantes de los componentes que integran el sistema COSO ERM, para una mejor aplicación y utilización del sistema en las Evaluaciones del control interno; dar a conocer los antecedentes, definiciones, y otros conceptos del sistema COSO ERM y la gestión de riesgos en la empresa objeto de estudio; aportar la necesidad de realizar una evaluación del control interno con el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés en empresas emisoras de tarjeta de crédito; indicar las debilidades de control que debe gestionar adecuadamente la administración en el proceso de colocación y emisión de pagarés.

Para desarrollar la investigación se utilizó el método deductivo y las técnicas de investigación de observación, estudio general, recopilación y análisis de información.

El desarrollo de la investigación se ha dividido en cuatro capítulos, el primero hace referencia a los antecedentes y desarrollo de las tarjetas de crédito, origen y desarrollo en Guatemala, su evolución, sus diferentes funciones, motivo de su creación, legislación aplicable, con el propósito de entender sus aspectos generales, su funcionalidad y los conceptos que intervienen en su operación.

El segundo capítulo, desarrolla a manera general el financiamiento a través de la colocación de una emisión de pagarés en el mercado de valores guatemalteco, indicado el porqué de la necesidad de buscar nuevas fuentes de financiamiento para el desarrollo de las operaciones de las empresas, se indica las atribuciones del Registro de Mercado de Valores y Mercancías, como entidad responsable del control de estos valores, y una descripción de los procedimientos a emplear en la creación de una emisión de pagarés, tanto en el registro de mercado de valores y mercancías, así como de la Bolsa de Valores Nacional como conocimiento general.

El tercer capítulo indica lo relacionado a la Gestión de Riesgos Corporativos y el sistema COSO ERM sus antecedentes, definiciones y conceptos.

En el cuarto capítulo se presenta un caso práctico de la Evaluación del control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones en una empresa emisora de tarjetas de crédito, generalidades y antecedentes, información de la unidad auditada, la matriz de riesgos y el plan de la auditoría interna, así como la planificación, ejecución y comunicación de los resultados.

Por último, sobre la base de la investigación efectuada, se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada.

CAPÍTULO I

EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1. Definición de Empresa

La empresa surge de las necesidades del hombre y la insistencia tenaz de satisfacerlas, mediante la interacción de los elementos: personal, recursos, administración y sistemas y mediante relaciones de tipo económico-social, destinados para llegar a alcanzar los objetivos previamente fijados.

“Una empresa es una organización, institución, o industria, dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y/o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones”. (26)

La empresa es definida como la unidad productiva propiedad de personas individuales o jurídicas constituida de conformidad con las leyes de la República de Guatemala.

Se presentan varias clasificaciones de empresas atendiendo al conjunto de variables que la rodean y al establecimiento de sus fines que persigue como tal, a continuación se detallan alguno de ellos:

- a) Desde el punto de vista de su constitución patrimonial:
 - Estatales: Aquellas que pertenecen al Estado.
 - Privadas: Aquellas que son operadas por la iniciativa privada en cualesquiera de sus formas que adopten.
 - Mixtas: La combinación de estatales y privadas.
- b) Desde el punto de vista de su naturaleza y propósito:

- Lucrativas: Las que adoptan generalmente la forma de negocio individual o sociedad mercantil, y cuyo propósito específico es lucrar con la actividad a la que se dedica.
 - No Lucrativas: Son aquellas que se dedican a cumplir con un fin definido que puede ser cultural, benéfico, deportivo, etc., generalmente estas compañías adoptan la forma de organización de sociedades civiles.
- c) Desde el punto de vista económico, las empresas se dividen en:
- Industriales: Pueden ser primarias o extractivas, secundarias o de transformación.
 - Comerciales: Pueden ser mercantiles, financieras, de transporte, de servicios personales.

En el caso de nuestra investigación nos interesan las empresas que se dedican a la emisión de tarjetas de crédito en Guatemala, por lo que a continuación se describe una definición al respecto.

1.2. Empresa Emisora de Tarjeta de Crédito

En nuestra legislación guatemalteca no hay ninguna definición de lo que es empresa emisora de tarjeta de crédito, sin embargo, podemos decir que son las compañías que tienen autorización de las marcas internacionales de tarjetas, tales como MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS Y DINERS CLUB para la emisión de las mismas y para ello realizan un contrato con dichas marcas. Mediante el uso de estas marcas una compañía emisora otorga al tarjetahabiente un crédito en cuenta corriente por un monto denominado "límite de crédito" para el pago a terceros (establecimientos afiliados) que el emisor haga por cuenta del tarjetahabiente, como consecuencia del uso de la tarjeta al adquirir bienes, servicios o numerarios. El tarjetahabiente queda obligado a pagar al emisor las sumas que disponga en virtud de este crédito con sus accesorios y demás recargos.

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

1.3. Antecedentes y Desarrollo

Debido a la primera guerra mundial y al auge industrial y comercial del mercado interno de los Estados Unidos, el uso de las tarjetas de crédito dio inicio principalmente cuando compañías de petróleo y cadenas de hoteles comenzaron a utilizarlas para que sus clientes consumieran en las sucursales de sus propias compañías. El éxito y difusión de las tarjetas de crédito se dio posteriormente a la segunda guerra mundial, cuando quedó establecido que el pago con tarjeta era un mecanismo que funcionaba ya no solamente a un negocio sino en varios comercios de bienes y servicios.

La primera tarjeta de crédito que fue utilizada en una gran cantidad de establecimientos fue la Diners Club, Inc., en 1,950. La empresa emisora de esta tarjeta de crédito estableció un sistema por medio del cual se otorgaba al dueño de la tarjeta, una cantidad anual máxima de consumo mensual o anual y se le daba un comprobante firmado. Los comercios que aceptaban el pago con tarjeta de crédito pagaban un rango de porcentaje del consumo del tarjetahabiente. Cuando los empresarios notaron el éxito de este tipo de transacciones establecieron otra tarjeta de crédito, la American Express Company, que empezó a funcionar en 1,958. La inclusión de esta tarjeta se produce también por el exitoso negocio de los cheques de viajero American Express que a un inicio constituyó una forma de transportar valores.

En 1966, el Bank Of América estableció una organización nacional para otorgar franquicias de operación de tarjetas, llamada Bank Of América Service Corporation. A partir de la misma, otros bancos de los Estados Unidos estaban en condiciones de emitir la tarjeta de Bank Of América llamada BANKAMERICANCARD. Hacia fines de ese mismo año, bancos de Seattle, Philadelphia, Boston, Tacoma, Portland, Honolulu y Ohio estaban emitiendo tarjetas BANKAMERICANCARD. Estas, mantenían en su diseño las tres franjas horizontales azul, blanco y dorado que identificaban a la tarjeta del Bank of América.

El sistema creció de manera espectacular en los años subsiguientes. Tal crecimiento trajo aparejadas dificultades en la coordinación de la actividad de los bancos miembros, referidas fundamentalmente al intercambio de comprobantes, control de fraudes y a la necesidad de contar con el equipo apropiado para procesar la información generada. Muchos bancos también empezaron a cuestionar el hecho de emitir tarjetas que tenían impreso el nombre de un competidor. Entre 1968 y 1970 se formaron varios comités para evaluar estos y otros problemas.

Mientras tanto, la atención del Sistema BANKAMERICANCARD comenzó a enfocarse hacia el exterior. Para fines de 1972, el sistema de franjas azul, blanco y dorado ya estaba funcionando en 15 países fuera de los Estados Unidos. En ese mismo año comienza a analizarse la posibilidad de formar una corporación multinacional.

Así en marzo de 1977 el sistema – que ya contaba con 57,000 oficinas bancarias y más de dos millones de comercios en 117 países – se lanza al cambio de nombres más grande e importante de la historia comercial. VISA se convirtió en la nueva denominación común en todo el mundo para las tarjetas azul, blanco y dorado.

La rápida expansión y el éxito logrado por el programa Bank of América atrajeron a la competencia. En 1966, cuatro importantes bancos de Chicago crearon la Midwest Bank Card Association. Cada Banco emitía una tarjeta con su propio nombre y un símbolo de identificación común para el canje de los comprobantes de venta entre los bancos miembros.

En agosto de ese mismo año, otros bancos del este conformaron una asociación de intercambio o canje llamada Interbank. Ellos también emitían sus propias tarjetas de crédito identificadas con una “i” minúscula para indicar que pertenecían a la Asociación.

Un año después, en 1967, un grupo de bancos de California, desarrolló un programa de tarjetas de crédito llamado Master Charge y formaron la Western States Bank Card Association. Esta asociación abrió el camino para que otros bancos del oeste participaran en el programa Master Charge.

Debido a que el símbolo de Interbank solo no era suficiente distintivo para ser aceptado en cada lugar, muchos miembros de Interbank comienzan a emigrar hacia el Programa Master Charge, el que, posteriormente, adopta su nombre actual: MASTERCARD.

AMERICAN EXPRESS lanzó su primera tarjeta en 1958. Hoy es la segunda marca más conocida del mundo (después de Coca Cola) y uno de los más importantes símbolos de status.

DINERS CLUB, como se había dicho, puede ser considerada la primera tarjeta de crédito de la era moderna, pero el desarrollo de la industria superó ampliamente al del propio producto. Adquirida en 1981 por CITICORP, el crecimiento que ha registrado en los últimos años fue bastante menor al de sus competidores.

Se estima que en la actualidad circulan por el mundo unos 1500 millones de plásticos, incluyendo a países de la órbita socialista como China y la Unión Soviética. La mayor concentración se da en los Estados Unidos, donde el “Overlapping” (Cantidad de tarjetas que posee la población) alcanza, en promedio, a casi 6 tarjetas por habitante, contando las de propósitos generales y aquellas orientadas al consumo de servicios específicos como líneas aéreas, combustibles, grandes tiendas, etc.

En la actualidad y en el ámbito mundial, el negocio esta denominado por las llamadas “cuatro grandes” VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS CLUB en ese orden de importancia.

1.3.1. Origen y Desarrollo de las tarjetas de crédito en Guatemala

La tarjeta de crédito, surgió en Guatemala en los años 1,960 – 1,961 a través de Cuentas, S. A., una sociedad constituida con un capital 100% guatemalteco. Inicialmente, esta sociedad fue creada con el objeto del manejo de una tarjeta de crédito a nivel local, pero en virtud de que este negocio no fue muy próspero, incorporó a sus objetivos otro tipo de actividades.

Es así, como en el año 1,961 aparece en Guatemala la tarjeta de crédito de Diners Club, la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala, dicha representación la tuvo en Guatemala el señor Rafael Santisteban de 1,961 a 1,968 y permaneció adscrita al territorio regional de México hasta el año 1,972, lugar de las oficinas regionales.

En el año 1,975 se constituyó la sociedad Tacre de Guatemala, S.A., con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala la tarjeta Diners Club, dicha sociedad inició sus operaciones con un aproximado de doscientas tarjetas.

A partir del año 1,976, apareció Credomatic de Guatemala, S.A., representando las marcas Visa, Master Card y una tarjeta de uso local, posteriormente Credomatic inicia sus operaciones en Guatemala y se convierte en la pionera en colocar una tarjeta de crédito a nivel centroamericano, brindando la opción de poder cancelar los consumos en quetzales. En consecuencia, de la exclusividad de los derechos en Guatemala para emitir tarjetas Master Card y American Express, Credomatic amplía sus operaciones y mercado al celebrar contratos de coemisión con instituciones bancarias que buscaban emitir tarjetas de crédito de sus marcas.

A finales del año 1,977, Credomatic continúa ampliando aún más su mercado al obtener tarjetas tipo Green, Revolver y Gold (cada uno de estos tipos de tarjeta tenían sus propios programas y beneficios, las cuales se otorgaban de acuerdo a la capacidad de pago e historial crediticio de los clientes). Es así como a partir de 1,997, el mercado de las tarjetas de crédito inicia su crecimiento y ha evolucionado en el país, que de acuerdo a la empresa

emisora como coemisora ofrecen una diversidad y tipos de tarjetas para todos los gustos, necesidades y expectativas de las personas.

1.3.2. Principales emisores de tarjetas de crédito en Guatemala

En los últimos años el mercado de tarjetas de crédito ha crecido en el país, las hay para todos los bolsillos y necesidades. A la vez, los emisores ofrecen cada vez más beneficios para que el usuario se decida por cierta tarjeta y marca; sin embargo, antes de elegir una, es importante conocer las condiciones que cada una presenta.

Así como en el pasado, en la actualidad los bancos se han convertido en los principales emisores de tarjetas de crédito; sin embargo, hay otras empresas que ofrecen el mismo servicio de emitir tarjetas de crédito a nivel local, regional e internacional.

En consecuencia, la extensa variedad de tarjetas de crédito que circulan en el país puede obtenerse a través de los principales emisores:

- a) Banco G & T Continental –Visa, Master Card y Diners Club.
- b) Banco Industrial, S.A. – Visa y Master Card.
- c) Banco Citibank de Guatemala, S.A. –Aval Card, Visa y Master Card.
- d) Credomatic de Guatemala, S.A. – Visa, Master Card y American Express.
- e) Promérica, S.A. - Visa

Cabe mencionar que cada uno de estos emisores ofrecen una diversidad de tipos de tarjetas, de uso local, regional e internacional, con beneficios variados y de características propias y particulares de cada emisor.

1.4. Evolución de las tarjetas de crédito

Una pequeña tarjeta de plástico es la llave para todo tipo de información, desde el nombre, la edad y el sexo, hasta el historial crediticio que tiene una persona; lo que

inicialmente las tarjetas de crédito sólo llevaban el número de código y la firma del propietario del plástico.

Hasta hace unos quince años era usual ver las máquinas para troquelar el voucher – documento de evidencia de la operación y compromiso de pago- en forma manual, donde el dependiente del establecimiento debía pedir al tarjetahabiente su identificación, para verificar el nombre, la firma y la fotografía (en algunos emisores) y luego, debía realizar una llamada a la central del emisor de la tarjeta para pedir un número de autorización, por medio del cual se garantizaba el compromiso de pago.

Posteriormente, se comenzó a utilizar un aparato conectado a la línea telefónica, por medio del cual se deslizaba la tarjeta acondicionada a una cinta electromagnética. Gracias a esta cinta se identifica al tarjetahabiente y se confirmaba la capacidad de pago y el límite de crédito sin necesidad de hacer una llamada directa a la central de autorizaciones.

Más tarde, se puso de moda efectuar compras con la tarjeta de crédito por medio de llamadas telefónicas a empresas dedicadas a este tipo de transacciones, que venden desde aparatos electrodomésticos hasta servicios de hoteles o boletos aéreos; sin embargo, en nuestros días la más reciente forma de consumir con la tarjeta de crédito es a través de Internet, que representa una forma más de consumir sin salir de casa.

En tal virtud, la incursión de la tarjeta de crédito como método de pago ha evolucionado la historia económica de la humanidad en todo sentido, especialmente en la era de la comunicación, de las transacciones y de la satisfacción del servicio al cliente. Para muchas personas es inimaginable salir de viaje, hacer compras o realizar cualquier tipo de transacción monetario sin un medio de pago tan cómodo como lo es la tarjeta de crédito.

1.5. Definiciones de Tarjeta de Crédito

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

“Materialmente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica. Contienen las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el período temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la forma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados”. (24)

Desde el punto de vista legal, el Código de Comercio indica lo siguiente: “Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien la expide, la firma autografiada de la persona cuyo favor se extienden, el plazo de la vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional.” (4:133)

De acuerdo al concepto general y la forma en que regularmente funciona la tarjeta de crédito, a continuación se indican algunas funciones:

1.5.1. Función Identificadora

“Reúne los datos básicos con los que la empresa que explota un sistema de tarjeta de crédito identifica a sus clientes. Sólo con esos datos el sistema pueda operar, aún sin existir materialmente la tarjeta, como se da en los casos de venta telefónica, por correo, por catálogo publicitario, etc.” (24)

1.5.2. Función Operativa

“Se evidencia primariamente en la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y está asociada a la función identificadora. Mediante la tarjeta, el usuario y el comerciante adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas, se emiten los cupones que cursan la operación a través del sistema. Simultáneamente la función operativa ofrece seguridad y comodidad al usuario, pues al operar con la misma evita la necesidad de transportar sumas de dinero, es fuente de recursos en casos de necesidad inminente o imprevista como accidentes, enfermedades, viajes; le permite mantener fácilmente un registro de gastos, permite acumular los pagos en una fecha única, etc.

Asimismo es relevante para el establecimiento pues favorece el incremento de ventas y ofrecimiento de facilidades, entre otras ventajas". (24)

1.5.3. Función Económica

"La tarjeta de crédito le permite al titular simplificar sus operaciones con dinero, ya que sustituye el dinero en efectivo teniendo a su alcance un instrumento de crédito que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones en dinero mediante la simple presentación de la tarjeta y sin necesidad de proveer los fondos a la entidad que asume la deuda". (24)

1.5.4. Función Simbólica

"Es muy importante para explicar su razón de ser y su éxito comercial. Esta función está ligada al aspecto psicológico de las personas y se relaciona con la necesidad de diferenciarse de los demás y con el atractivo del poder. Esta cuestión del sentido de pertenencia a un círculo selecto con personas con un elevado nivel de ingresos, aunque en los últimos años las empresas de tarjetas y bancos han alcanzado una ofensiva comercial sobre los sectores medios y medios bajos, masificando y democratizando el uso de las mismas en un nivel bastante considerable, a partir de una flexibilización de los requisitos de obtención". (24)

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

1.6. Motivo de su Creación

Debido al desarrollo económico y social en que se vive es necesario crear o buscar formas de realizar transacciones y/o operaciones que ayuden a facilitar las negociaciones,

actividades comerciales y sobre todo la adquisición de bienes y servicios en forma segura, rápida y eficaz, como la tarjeta de crédito.

Entre las razones más importantes que motivaron y dieron origen a la creación y uso de la tarjeta de crédito se puede mencionar:

- a) Adquirir inmediata y fácilmente cualquier bien o servicio, sin necesidad de contar con efectivo.
- b) Eliminar el riesgo que representa el transportar y efectuar compras en efectivo.
- c) Tener aceptación de compra en el ámbito local e internacional.
- d) Facilidad de crédito inmediato, y menos formal que un crédito bancario.
- e) Obtener retiros de efectivo a través de cajeros automáticos.
- f) Mantener una línea de crédito a corto, mediano y largo plazo.
- g) Tener la oportunidad e imagen de presentarse como una persona de crédito solvente.
- h) Abarcar y optar a diversas formas de pago: al contado, con financiamiento normal o financiamiento adicional.
- i) Incremento de ventas para los negocios afiliados.

1.7. Tarjetas y beneficios

La tarjeta es un medio de pago por el cual se pueden adquirir bienes y servicios en forma inmediata, dando origen a un crédito a corto, mediano y largo plazo, para cancelar al contado o a plazos, es necesario saber la forma correcta y adecuada de cómo puede utilizarse los diferentes tipos de tarjetas que ofrece el mercado, sobre todo conocer las condiciones y beneficios que conlleva el uso de una tarjeta de crédito.

Debido a los distintos planes de pago que existen, las personas pueden elegir formas de cancelar los consumos y pagar los intereses establecidos. Esto, además, baja la cuota que pagan los establecimientos comerciales y, por lo mismo, el costo de los productos y servicios que ofrecen.

Según, como utilice la tarjeta de crédito así será el historial crediticio de la persona, dicho historial es almacenado en bases de datos que sirven para emitir y brindar información de esa índole, y que son útiles en muchas circunstancias de la vida moderna sobre todo la económica, por el contrario, un historial crediticio negativo puede ser un obstáculo difícil de superar así como una seria limitación al desarrollo personal, principalmente en el crediticio.

Dentro de los beneficios que ofrece el uso de una tarjeta de crédito se pueden mencionar los siguientes:

- a) Es un medio para obtener financiamiento inmediato.
- b) Permite ser una persona sujeta a crédito.
- c) Ayuda a crear una línea de crédito y permite elegir la forma de liquidar el financiamiento.
- d) Permite obtener efectivo en caso de emergencias y en forma adicional.
- e) Permite realizar compras y obtener servicios sin necesidad de efectivo.
- f) Permite viajar y no necesitar efectivo, pues las tarjetas son aceptadas a nivel local e internacional.

1.8. Otros Conceptos que intervienen en las transacciones de tarjetas de crédito

Para una mejor interpretación de los conceptos que intervienen en las transacciones de tarjeta de crédito, se indican los siguientes:

- a) **Adquiriente:** Es una institución financiera o compañía de procesamiento con la cual suscribe un contrato el establecimiento afiliado a fin de aceptar en sus locales las tarjetas Visa, American Express, Diners y Master Card, como forma de pago por los bienes y servicios que vende, y con la cual el comercio deposita los recibos de las transacciones con las tarjetas efectuadas en sus establecimientos.
- b) **Autorización:** Es la aprobación que el establecimiento recibe de la institución financiera emisora de la tarjeta de un tarjetahabiente, autorizándolo a aceptar la transacción por una determinada suma.
- c) **Cajeros Automáticos:** Se refiere e identifica a la red de máquinas electrónicas, certificadas para procesar operaciones con las tarjetas, en las cuales el tarjetahabiente puede realizar cualquiera de las operaciones a las cuales se refiere el contrato u otras que el emisor establezca unilateralmente con posterioridad. Según el manual de operaciones de Master Card define como cajero automático: “Una Terminal de computadora no atendida por personal que lee bandas magnéticas y que dispensa dinero en efectivo, acepta depósitos y pagos de préstamos (...)”. (26)
- d) **Cargos por servicios:** Es un porcentaje mensual que cobra el emisor de la tarjeta de crédito sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de uso de la tarjeta y hasta que se realice el pago de dichos saldos en la fecha y forma de pago que se indique en el estado de cuenta mensual, si el tarjetahabiente no paga de contado los consumos efectuados.
- e) **Código de Autorización:** Es el que determina que se ha obtenido la autorización requerida para una determinada transacción con una tarjeta de crédito.
- f) **Coemisor:** Es una compañía cualquiera que conjuntamente con una entidad emisora de tarjeta de crédito, acuerdan emitir una tarjeta de crédito, para el uso exclusivo de los clientes de la entidad coemisora. Por lo que establecen ciertos términos para emitirla, tales como el capital invertido, las utilidades, comisiones, y otros costos, por lo que en la tarjeta salen los nombres de las dos entidades.

- g) **Consumos:** Se refiere e identifica a los cargos por adquisición de bienes y/o servicios así como también cualquier otro cargo derivado del uso de la tarjeta.
- h) **Contracargo:** Es una transacción que la institución financiera emisora devuelve a la institución financiera del establecimiento (adquirente), la cual constituye una obligación económica, normalmente debido a una transacción disputada que dicha institución puede devolver al establecimiento. “Es la reversión o anulación, total o parcial, del valor de una determinada transacción. Esta reversión la realiza el emisor de la tarjeta contra la Institución Financiera del comercio. Normalmente, dicha Institución Financiera transfiere la responsabilidad al comercio.” (23)
- i) **Crédito:** Crédito a una cuenta Visa, American Express, Diners Club y Master Card por un monto parcial o por el importe total de la transacción de compra que el establecimiento presenta a su institución financiera adquirente.
- j) **Débitos Automáticos:** Se establece un débito automático cuando un tarjetahabiente autoriza un cargo a su tarjeta como pago por servicios recurrentes. Los consumidores usan frecuentemente el débito automático para abonar todo tipo de cuentas o facturas.
- k) **Estado de Cuenta:** Se refiere e identifica al documento emitido por el emisor o por cualquier tercero que este designe de manera unilateral, en el cual se indiquen los depósitos y consumos realizados en la cuenta dentro de un periodo establecido por el emisor.
- l) **Límite de crédito:** Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo.
- m) **Límite de crédito por Extrafinanciamiento:** Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo a plazos.

- n) **POS (Point of sale):** “Una terminal similar a una caja registradora diseñada para la captura de datos mediante teclado y/o lector rastreador.” (26)

“Acrónimo inglés (Point Of Sale). Son sistemas informáticos que ayudan en las tareas de gestión de un negocio de ventas al público mediante una interfaz accesible para los vendedores, los POS permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta como cambios en el stock, también generan diversos reportes que ayudan en la gestión del negocio. Los POS se componen de una parte hardware (dispositivos físicos) y otra software (sistema operativo y programa de gestión” (26)

- o) **Recibo de Transacción o Recibo de Venta:** El registro de transacción que confirma la compra de bienes y servicios por parte de un tarjetahabiente en un comercio o establecimiento de servicio. Constituye prueba de que el pago se abonó con una tarjeta Visa, American Express, Diners Club y Master Card.
- p) **Transacciones internacionales:** La naturaleza de las transacciones de la compañía como emisora de tarjetas de crédito utilizadas en el ámbito mundial requiere la realización de transacciones importantes en el ámbito internacional. Estas transacciones de intercambio se denominan incoming y outgoing.

El incoming corresponde a transacciones que generan cuentas por cobrar por pagos efectuados por la compañía de consumos realizados en establecimientos del país con tarjetas de crédito emitidas en el exterior.

El outgoing genera cuentas por pagar por consumos efectuados en el exterior por tarjetas emitidas por la compañía en Guatemala. El procesamiento de saldos en el ámbito regional se realiza normalmente en Miami en la Casa Matriz de la compañía.

Como se mencionó anteriormente el uso de la tarjeta de crédito tiene muchos beneficios y en nuestro país ha sido un negocio que ha evolucionado en su cartera durante los últimos años, para propósitos de visualizar el mercado de tarjetas en el sistema financiero guatemalteco en términos monetarios, se presentan a continuación las principales

compañías y rubros del Balance General de las Instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos que son operadores de Tarjetas de Crédito al 31 de Octubre de 2012.

Tabla 1

PRINCIPALES RUBROS DEL BALANCE GENERAL
Al 31/10/2012
Cifras en miles de quetzales

ACTIVO NETO	DISPONIBILIDADES	INVERSIONES 1/	CARTERA DE CRÉDITOS	OTRAS INVERSIONES 2/	INMUEBLES Y MUEBLES	CARGOS DIFERIDOS	OTROS ACTIVOS 3/	TOTAL DEL ACTIVO 4/
TARJETAS DE CRÉDITO DE OCCIDENTE, S. A.	13,685	296	56,007	0	136	650	995	71,769
CONTÉCNICA, S. A.	19,529	11,407	937,338	1,260	7,496	3,350	7,044	987,424
TARJETA AGROMERCANTIL, S. A.	738	0	0	0	0	491	141	1,370
CREDOMATIC DE GUATEMALA, S. A.	428,656	0	1,058,659	0	48,356	23,974	172,777	1,732,422
TARJETAS DE CRÉDITO DE GUATEMALA, S. A.	0	0	0	0	0	0	0	0
G&T CONTICREDIT, S. A.	16,399	227,559	246,187	2,698	1,429	12,063	13,446	519,780
CITITARJETAS DE GUATEMALA, LIMITADA	78,003	924,172	296,159	948	16,954	3,282	28,028	1,347,546
Totales	557,010	1,163,434	2,594,350	4,906	74,371	43,810	222,431	4,660,311

PASIVO Y CAPITAL	CRÉDITOS OBTENIDOS	OBLIGACIONES FINANCIERAS	PROVISIONES	CRÉDITOS DIFERIDOS	OTROS PASIVOS 5/	OTROS CUENTAS ACREEDORAS	CAPITAL CONTABLE	TOTAL DE RUBROS 4/
TARJETAS DE CRÉDITO DE OCCIDENTE, S. A.	18,742	32,243	382	0	5,657	0	14,745	71,769
CONTÉCNICA, S. A.	427,464	265,420	2,052	0	60,252	0	232,237	987,424
TARJETA AGROMERCANTIL, S. A.	0	0	0	0	6	0	1,363	1,370
CREDOMATIC DE GUATEMALA, S. A.	82,168	870,348	6,012	3,712	116,222	0	653,959	1,732,422
TARJETAS DE CRÉDITO DE GUATEMALA, S. A.	0	0	0	0	0	0	0	0
G&T CONTICREDIT, S. A.	180,360	231,147	1,780	0	21,065	0	85,428	519,780
CITITARJETAS DE GUATEMALA, LIMITADA	807,109	0	4,583	0	125,153	0	410,701	1,347,546
Totales	1,515,843	1,399,158	14,809	3,712	328,355	0	1,398,433	4,660,311

Notas:

- 1/ Incluye: Inversiones permanentes.
2/ Incluye: Bienes realizables
3/ Incluye: Cuentas por cobrar y productos financieros por cobrar.
4/ Incluye: Moneda nacional y moneda extranjera.
5/ Incluye: Cuentas por pagar, gastos financieros por pagar y otras obligaciones.
Fuente: www.sib.gov.gt

Fuente: Superintendencia de bancos

Como se puede observar la cartera de créditos al 31 de octubre de 2012 asciende a 2,594,350 miles de quetzales, lo cual es una cartera respetable para el mercado guatemalteco, y para propósitos de nuestra investigación es importante resaltar que el rubro de obligaciones financieras asciende a 1,399,158 miles de quetzales, lo que representa un 53%, que estas instituciones han colocado en el mercado ya sea a través de pagarés para financiar sus operaciones, por lo que es un rubro en sus estados financieros que se debe realizar una adecuada gestión de riesgos para la consecución de sus objetivos estratégicos, y por ende realizar una adecuada evaluación del control interno. Por consiguiente es importante conocer su forma de organización de estas empresas emisoras de tarjetas de crédito, legislación aplicable, su organización y su estructura.

Por tal motivo es esencial para el Contador Público y Auditor, tener dentro de su acervo académico cultural, los conocimientos mínimos al respecto de esta operación, pues la

necesidad misma, que el auge mercantil ha creado en nuestro país de contar con operaciones especiales como lo es la tarjeta de crédito, puede representarle beneficios a algunas personas pero evitando asimismo los riesgos que conlleva el inicio de determinadas negociaciones mercantiles, lo cual nos encamina a utilizar cada día con mayor frecuencia la tarjeta de crédito, por lo que se cumple a cabalidad con los objetivos de su creación.

1.9. Forma de Organización

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

Los informes anuales de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, muestran que las instituciones financieras legalmente autorizadas para operar en el país y sujetas a su vigilancia e inspección como lo son las empresas especializadas en servicios financieros, entre otras las que emiten y administran tarjetas de crédito, se encuentran constituidas como sociedades anónimas.

En ese sentido el artículo 86 del Código de Comercio, indica que: “Sociedad anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.” (4:15)

“ARTICULO 87.- Denominación. La sociedad anónima se identifica con una denominación, la que podrá formarse libremente, con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima, que podrá abreviarse S.A.

La denominación podrá contener el nombre de un socio fundador o los apellidos de dos o más de ellos, pero en este caso, deberá igualmente incluirse la designación del objeto principal de la sociedad.”(4:16)

Para poder operar debe llenar ciertos requisitos legales entre los cuales se listan los siguientes:

- a) Si se trata de una sociedad, para poder iniciar sus operaciones formalmente necesita constituirse por medio de una escritura pública.
- b) La escritura social debe presentarse dentro del mes siguiente a la fecha de su otorgamiento para su debida inscripción.
- c) Deberá hacer publicaciones de un extracto de la escritura social en el diario oficial y en otro de mayor circulación por lo menos tres veces durante un mes.
- d) Deberá solicitar su inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- e) Solicitará su Patente de Comercio en el Registro Mercantil.
- f) Autorización de libros de contabilidad en el Registro Mercantil.
- g) Aviso de nombre y número de registro del contador que se hará cargo de la contabilidad de la compañía.
- h) Cuando el número de trabajadores sea de tres o más, debe inscribirse en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-
- i) Todo patrono que ocupe de forma permanente a diez o más trabajadores, debe llevar un libro de salarios autorizado y sellado por el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- j) Las compañías y establecimientos mercantiles deben solicitar su inscripción al Registro Mercantil dentro del mes de haberse constituido como tales o de haberse abierto la compañía o el establecimiento. Las sociedades deben hacerlo dentro del mes siguiente al otorgamiento de la escritura de constitución.
- k) La patente de comercio se expedirá a toda sociedad, compañía o comerciante, la cual deberá colocarse en lugar visible de toda compañía o establecimiento.
- l) Las compañías deben llevar como mínimo los siguientes libros: inventarios, diario, mayor, balances.

- m) Los libros y registros deben operarse en idioma español y las cuentas en moneda nacional.
- n) Toda sociedad mercantil está obligada a llevar su contabilidad por medio de contadores registrados ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

1.10. Legislación Aplicable

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

En cuanto a la aplicabilidad de las leyes financieras estas empresas quedaron bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos con la entrada en vigencia de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, bajo un régimen denominado empresas especializadas en servicios financieros, y que sean parte de grupos financieros. Sin embargo; en la actualidad todas las compañías en Guatemala que se dedican a emitir tarjetas de crédito son parte de grupos financieros, en la mayoría de bancos son los que directamente emiten las tarjetas, en algunos otros grupos financieros tiene compañías por separado para la emisión de las mismas, por lo tanto, le son aplicables las normas que rigen el sistema financiero nacional.

Para propósitos del proceso de análisis como lo es la emisión de pagarés para la financiación de las operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito, a continuación se indican las leyes tributarias y financieras a considerar en dicho proceso:

Leyes Tributarias

- a) Código Tributario, Decreto No. 6-91 y sus reformas del Congreso de la República
- b) Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 y sus reformas del Congreso de la República

- c) Disposiciones legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 20-2006 del Congreso de la República
- d) Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto No. 4-2012 del Congreso de la República
- e) Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República

Leyes Financieras

- a) Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República
- b) Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas del Congreso de la República
- c) Ley del Mercado de Valores y Mercancías, Decreto No. 34-1996 y sus reformas del Congreso de la República
- d) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República.
- e) Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- f) Acuerdo No. 43-2002 de la Superintendencia de Bancos, Escala para el Régimen Sancionatorio, por incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento respectivo; Vigencia del 18 de julio de 2002.
- g) Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Resolución JM-186-2002 modificada por la resolución JM-190-2007
- h) Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, Resolución JM-56-2011 emitida por la Junta Monetaria

A continuación se resumen los aspectos a considerar según las normas enumeradas anteriormente:

1.10.1. Código Tributario, Decreto No. 6-91 y sus reformas del Congreso de la República

Puede entenderse que la función del Código Tributario dentro del marco normativo aplicable a la actividad empresarial no es la de afectar o gravar los capitales y rentas, sino la de regular las relaciones de los individuos y entidades que la desarrollan con la Administración Tributaria, en virtud de los impuestos y tributos cuyas bases se encuentran establecidas en otras leyes específicas. Su Carácter y campo de aplicación según su artículo 1 indica lo siguiente: “Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídico tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales”. (5:2)

1.10.2. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 y sus reformas del Congreso de la República

El Impuesto al Valor Agregado afecta el consumo, la tarifa actual es del 12%, por lo que las compañías no lo soportan como un costo impositivo por tratarse desde luego de un impuesto indirecto y de carácter transferible, las compañías se ven involucradas en la compleja, sistemática recaudación y administración de este impuesto que grava todas las transacciones con bienes y servicios, en la economía. Para algunas compañías este impuesto representa costo, cuando son contribuyentes finales.

1.10.3. Disposiciones legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto No. 20-2006 del Congreso de la República

Este Decreto establece mecanismos de control que le permitirá a la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT, mejorar y fortalecer la recaudación tributaria, sin crear nuevos impuestos ni aumentar las tasas de interés de los existentes. En estas disposiciones se establece un capítulo sobre los agentes de retención, y entre otros para operadores de tarjetas de crédito o débito establece que deberán a partir del presente decreto a operar como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado sobre los pagos a los establecimientos afiliados a la red por los consumos o compras que los tarjetahabientes efectúen en los mismos. Se deberá realizar la retención del quince por ciento (15%) sobre el monto del doce por ciento (12%) del Impuesto al Valor Agregado incluido en el precio de venta. En este caso los operadores de tarjetas de crédito o débito son calificados como contribuyentes especiales según este decreto. Otro de los aspectos a considerar en este decreto es la bancarización en materia tributaria.

1.10.4. Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto No. 4-2012 del Congreso de la República

Estas disposiciones se hacen necesarias para adecuar las normas tributarias con la finalidad que las mismas permitan a la Administración Tributaria, ser más eficiente en el control y fiscalización que la ley le impone, en especial en la eliminación del contrabando y la defraudación aduanera que ponen en grave riesgo la economía y la estabilidad del país, y que tienen como consecuencia la pérdida de empleos, la reducción de las inversiones y la pérdida de competitividad del país. Establece entre otras que los agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado en este caso los operadores de tarjeta de crédito y débito deberán retener el cinco por ciento (5%) cuando paguen o acrediten en cuenta a pequeños contribuyentes.

1.10.5. Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República

Publicado en el Diario oficial el 05 de marzo del 2012, esta ley reforma totalmente la Ley del Impuesto Sobre la Renta y modifica parcialmente otras leyes como la Ley del Impuesto al Valor Agregado y Código Tributario, ya que es necesario adecuar y sistematizar las

normas tributarias con la finalidad que las mismas puedan ser aplicadas de manera simplificada, que permitan el mejor conocimiento de las mismas para el contribuyente, y otras disposiciones que le permitan a la Administración Tributaria ser más eficiente en la administración, control y fiscalización de los impuestos establecidos en dichas leyes.

La Ley del Impuesto sobre la renta establece tres categorías a partir del 1 de enero del 2013: (a) Las rentas de actividades lucrativas, (b) Las Rentas del trabajo, y (c) Las rentas de capital y las de ganancias de Capital, estas últimas son las que nos interesan ya que esta ley deroga el Impuesto sobre Productos Financieros y a ahora se deberá retener Impuesto sobre la renta sobre el acreditamiento o pago de intereses del diez por ciento (10%) excepto para las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y Cooperativas.

1.10.6. Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República

Esta Ley se crea con la finalidad de regular el desarrollo, supervisión, vigilancia e inspección de las actividades de los bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, empresas financieras, almacenes generales de depósito, entidades afianzadoras, de seguros y los grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros.

1.10.7. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas del Congreso de la República

Tiene como objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos, grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficina de representación de bancos extranjeros.

En el capítulo III de esta ley está indicado el régimen de empresas especializadas en servicios financieros y empresas de apoyo al giro bancario, y en su artículo 36 indica que “Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia

de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- a) Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- c) Realizar operaciones de factoraje; o,
- d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.”(8:12)

Para el financiamiento de sus operaciones el artículo 37 indica que “Las empresas a que se refiere el artículo anterior podrán financiar sus operaciones con recursos provenientes de su propio capital, de crédito bancario y de la creación y colocación de títulos valores en oferta pública bursátil, siempre que los mismos no sean susceptibles de redención anticipada, que sean creados en serie y que los títulos tengan las mismas características cuando formen parte de la misma serie, y otras fuentes de financiamiento que sean autorizadas por la Junta Monetaria.” (8:12)

Como se puede observar esta ley le otorga el derecho de financiar sus operaciones con la emisión de títulos, lo que se estará indicando en el capítulo II de esta investigación.

Por otra parte, las Empresas emisoras de tarjeta de crédito deberán observar la gestión de sus riesgos bajo los artículos siguientes:

“ARTÍCULO 55. Riesgos. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

ARTÍCULO 56. Políticas administrativas. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.”(8:19)

“ARTÍCULO 57. Control interno. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoria interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenidas en los dos artículos anteriores y en el presente.”(8:20)

1.10.8. Ley del Mercado de Valores y Mercancías, Decreto No. 34-1996 y sus reformas del Congreso de la República

Establece las normas para el desarrollo transparente, eficiente y dinámico del mercado de valores, en particular establece el marco jurídico de: (a) Del mercado de valores, bursátil y extrabursátil, (b) De la oferta pública en las bolsas de comercio de valores, de mercancías, de contratos sobre éstas y contratos singulares o uniformes, (c) De las personas que en tales mercados actúan, y (d) De la calificación de valores y de las empresas dedicadas a esta actividad. El análisis de esta norma se realiza en el capítulo II de este documento, en virtud de que nos interesa mencionar los aspectos a considerar en la emisión de pagarés en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

1.10.9. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República

Esta ley fue emitida mediante Decreto 67-2001 y adquirió vigencia el 17 de diciembre de 2,001, tiene por objeto según su artículo 1 “prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.” (6:1)

Por otra parte el artículo 18 hace referencia a las personas obligadas en el cumplimiento de esta ley, y entre otras se encuentran las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

1.10.10. Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Este acuerdo entro vigencia a partir del 27 de abril de 2,002, tiene por objeto ampliar y desarrollar los preceptos establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

1.10.11. Acuerdo No. 43-2002 de la Superintendencia de Bancos, Escala del Régimen Sancionatorio

Este acuerdo entro en vigencia el 18 de julio de 2002, con el objetivo de imponer sanciones a las personas obligadas al cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, y así transparentar las imposiciones de multas.

1.10.12. Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Resolución JM-186-2002 modificada por la resolución JM-190-2007

Este reglamento tiene por objeto regular lo referente a la gravedad de las infracciones y al ciclo de recurrencia de las mismas, así como el número de unidades de multa que serán aplicadas por la Superintendencia de Bancos para sancionar, agotando el debido proceso, las infracciones según su gravedad, que comentan los bancos, sociedades financieras y 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 98 y 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

1.10.13. Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, Resolución JM-56-2011 emitida por la Junta Monetaria

Este reglamento tiene por objeto según su artículo 1 “regular los aspectos mínimos que deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala y las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, con relación a la administración integral de riesgos” (16:1)

Define en su artículo 2 sobre que se debe entender sobre la administración integral de riesgos “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” (16:1)

Como se indicó anteriormente la Superintendencia de Bancos por medio de la Junta Monetaria están regulando cada día más que las empresas gestionen sus riesgos apropiadamente, por lo que es importante tener una metodología de riesgos para la evaluación del control interno.

Para la aplicación de este reglamento las empresas deberán ajustarse a las disposiciones establecidas y en su artículo 16 indica que las empresas especializadas en servicios financieros que forman parte de un grupo financiero tendrán 24 meses siguientes a la vigencia de este reglamento, el mismo entro en vigencia el 1 de junio de 2011, por lo tanto, estas instituciones deberán cumplir con el mismo a partir del 1 de junio de 2013.

1.11. Entidades que norman el Sistema Financiero Guatemalteco

El sistema financiero guatemalteco está regido por la Constitución política de Guatemala y en su artículo 132 declara “Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán

organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala.” (1:26)

1.11.1. Junta Monetaria

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

1.11.2. Superintendencia de Bancos

Es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”(1:27)

1.11.3. Banco de Guatemala

“Entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”(1:26)

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

1.12. Normativa Contable

La ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 establece que en cuanto a sus registros contables el artículo 59 indica lo siguiente: “el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberán efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad.”(8:20)

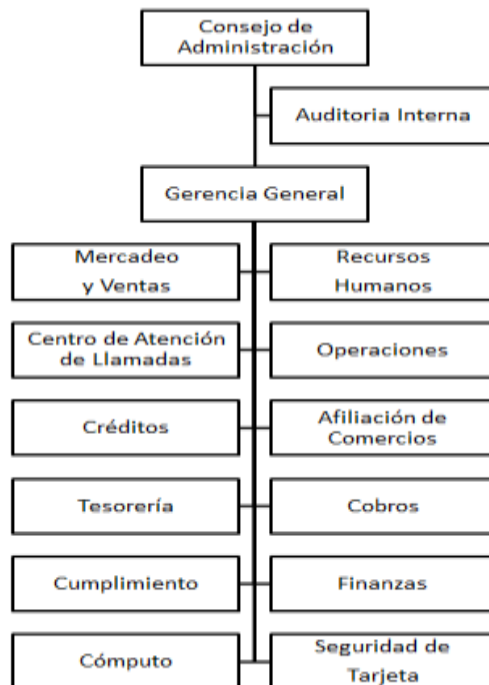
La base de la forma en que se contabilizan las transacciones o hechos económicos de las empresas emisoras de tarjetas de crédito, se encuentra establecida en el Manual de Instrucciones Contables (MIC) que entró en vigencia en el 2008 según la resolución Junta Monetaria (JM) 150-2006 y su reformas, en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

1.13. Organización y Estructura

La mayoría de las empresas emisoras de tarjetas de crédito tienen una estructura similar, conformada por departamentos que ayuden al funcionamiento y control de las actividades de la misma. A continuación se detallan los departamentos que conforman este tipo de empresas:

Organigrama

Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito



Fuente: Elaboración propia

Para efectos de la investigación a continuación se mencionan los principales departamentos que participan en el proceso de emisión y colocación de pagarés, así como sus funciones.

1.13.1. Tesorería

Su función principal es cumplir con los requisitos que solicitan en la ley de mercado de valores y mercancías para la inscripción de una emisión de pagarés, así también de informar a la Bolsa de Valores Nacional cuando sean colocados los mismos, por otro lado, ejecuta y proyecta los flujos de caja necesarios para las operaciones de la tarjeta de crédito. Cuentan con ejecutivos de negocio los cuales promueven la colocación de pagarés a clientes informándoles sobre beneficios, características del producto, requisitos para apertura, tasas de interés, plazos, y velan por que se cumplan con las políticas internas para dicho producto. Está área es la encargada de trasladar los expedientes al área de operaciones para su validación y apertura de la cuenta en el sistema.

1.13.2. Operaciones

Esta área es la encargada de operar y monitorear todas las transacciones relacionadas con la tarjeta de crédito, tanto pagos a comercios afiliados, atención de gestiones de clientes relacionadas con reclamos de sus tarjetas, así como validar los expedientes para apertura de pagarés que le son trasladados por el área de tesorería, el registro de firmas de los clientes, y operar los retiros de su inversión.

1.13.3. Cumplimiento

Es el área encargada del cumplimiento con la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, a través de un funcionario gerencial y que de acuerdo con esta ley en su artículo 19 indica lo siguiente: “Las personas obligadas deberán designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que la presente ley impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales. Estos funcionarios servirán de enlace con las autoridades competentes. La

Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial deberá velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo.” (6:8)

Esta área tiene a su cargo entre otras funciones validar el cumplimiento con los requisitos que establecen los formularios para conocimiento del cliente los cuales son emitidos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, así como verificar que la documentación que se anexa a cada uno de los productos estén completos para autorizar su registro y monitoreo en la institución, ya que se debe conocer con quienes se están realizando transacciones y principalmente la procedencia sus recursos monetarios, para que la empresa no sea utilizada para el lavado de dinero. Este proceso se realiza luego de que el área de operaciones haya aperturado las cuentas en el sistema.

1.13.4. Finanzas

Encargado de los registros contables con base al manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, elaboración de integración y conciliaciones de cuentas, así como de validar el depósito de las inversiones para autorizar la apertura de los pagarés en el sistema. Concilia diariamente los intereses y cualquier ajuste a estos pagarés con base a lo que solicite el departamento de tesorería.

1.13.5. Auditoria Interna

Es el área que le corresponde la función de actuar como consultor o asesor en las operaciones del negocio, y que principalmente su verificación sea de forma objetiva e independiente, con la finalidad de que no ocurran casos que a pesar del control se produzcan fraudes o errores en las operaciones. También deberá evaluar el control interno y los procedimientos establecidos por la administración para la salvaguarda de los activos, la información financiera y cumplimiento con los requisitos legales. De acuerdo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoria Interna la define como: “La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (22:17)

Para lograr el cumplimiento de los objetivos incluidos en la definición anterior, la actividad de auditoría interna, debe contar con recursos adecuados, personal profesional, y seguir un enfoque de auditoría homogéneo y apropiado. Es por ello que sus Evaluaciones de control interno deberán ser “Auditorías de Gestión de Riesgos” (AGR), la cual será aplicada en todas las auditorías operativas que lleven a cabo en los diferentes procesos de la organización. Con la aplicación de esta metodología de trabajo, se pretende:

- a) Ayudar a la organización a que cumpla con sus objetivos, con lo cual aporta valor
- b) Ayudar a establecer un lenguaje común dentro de la organización con respecto al tema de riesgos
- c) Mejorar el papel de consultor del auditor interno
- d) Ayudar a formar criterio de negocio en los auditores
- e) Reflejar calidad y visión empresarial a través de los informes de auditoría

CAPÍTULO II

EL FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE LA COLOCACIÓN DE UNA EMISIÓN DE PAGARÉS EN EL MERCADO DE VALORES GUATEMALTECO

2.1. La colocación de pagarés como medio de financiamiento

2.1.1 Antecedentes

La búsqueda de fuentes de financiamiento siempre ha sido una de las actividades más importantes de los ejecutivos financieros. Sin embargo, los procesos de apertura económica en todo el mundo han requerido que las compañías desarrollen su creatividad para encontrar corrientes de flujos de tesorería que les permitan extender sus operaciones a cualquier parte del mundo de una manera rápida, económica y en grandes cantidades. Como resultado de esa creatividad han surgido las fuentes de financiamiento no bancarias, que han dado vida a un sin número de instrumentos financieros que han permitido a muchas compañías mejorar su situación de liquidez. Como parte de los instrumentos financieros se encuentran los pagarés, los cuales se definen como un documento de crédito emitido a un plazo perfectamente determinado, que devenga intereses pagaderos en períodos regulares de tiempo. Este tipo de instrumento es utilizado cuando se hace difícil el préstamo de grandes cantidades de dinero de una sola fuente o cuando deben pagarse en un período de tiempo largo.

Otra definición indica que el pagaré es un título de crédito que conforma un instrumento financiero de corto plazo, emitido generalmente por sociedades, para captar los fondos necesarios para la inversión en proyectos o actividades de su giro. Es uno de los títulos más utilizados en nuestro medio. Al igual que los pagarés encierran una obligación a favor de quien invierte en ellos, pero a diferencia de los anteriores son emitidos por el sector privado.

En estas circunstancias, los pagarés de empresa son emitidos en serie o en masa, con la finalidad de obtener financiamiento a través del mercado de valores. Los pagarés permiten la posibilidad al deudor de emitir títulos en volúmenes adecuados a sus

necesidades y a un costo financiero conocido más favorable que otras alternativas de financiamiento y permite a los inversionistas la oportunidad de obtener mejores rendimientos que los que pudiera obtener en otras opciones de inversión en el sistema financiero.

Una de las razones por la que resulta más económico obtener recursos financieros a través de una emisión de pagarés es porque la colocación es directa con el público inversionista, lo cual implica un proceso de desintermediación financiera que elimina los altos costos que requieren los intermediarios en el sistema bancario.

La ley del Mercado de Valores y Mercancías Decreto No. 34-96 del Congreso de la República y sus reformas, tiene como propósito promover el desarrollo económico de la nación, proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión y crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros, a través del aumento de las operaciones bursátiles, dotando de seguridad y confianza a las bolsas de comercio; se abre una opción más al sector empresarial en la búsqueda de fuentes de financiamiento, donde las reglas del juego estén debidamente claras y los actores del mismo conozcan los instrumentos financieros que pueden ser negociados. Esta ley en su artículo dos indica que “Se entiende por valores todos aquellos documentos, títulos o certificados, acciones, títulos de crédito típicos y atípicos, que incorporen o representen, según sea el caso, derechos de propiedad, de crédito o de participación.”(9:2)

Los títulos valores cumplen con la función de legitimar el derecho que representan o incorporan según el caso, por lo tanto brindan seguridad jurídica. Son importantes también porque al ser representativos de propiedad, de crédito o de participación; permiten la negociación del valor representado en ellos, pudiendo emitirse y negociarse aún mediante anotaciones en cuenta, proceso denominado de “desmaterialización”.

Sin embargo, para que los valores puedan ser negociados en la bolsa, deben estar previamente inscritos en el Registro del Mercado de Valores y Mercancías y en la casa de

bolsa en la que se colocan para su negociación. En la actualidad también es requisito que se encuentren depositados en caja de valores.

Por lo tanto, la emisión de pagarés en una empresa emisora de tarjetas de crédito se hace necesaria para cubrir la liquidez de las operaciones diarias que día con día se ven incrementadas por el volumen de transacciones en los POS en los establecimientos afiliados, por los consumos o compras que hacen los tarjetahabientes, ya que para la empresa emisora de tarjetas de crédito su capital propio no les es suficiente para cubrir dicha demanda de efectivo. En un mundo globalizado y cambiante en que las empresas buscan obtener rentabilidad, crecimiento, y mantenerse en el mercado, la captación de fondos juega un papel importante como medio para alcanzarlos.

Esta captación de fondos persigue principalmente, contribuir con el logro de los objetivos estratégicos de continuar creciendo prudentemente, calidad del servicio, calidad de la cartera y costo operativo.

2.1.2 El Registro del Mercado de Valores y Mercancías

El Registro del Mercado de Valores y Mercancías, es un órgano del Ministerio de Economía, de carácter técnico, cuyo objeto es el control de la judicialidad y registro de los actos que realicen y contratos que celebren las personas que intervienen en los mercados bursátiles.

El Registro es una garantía para la confianza que los inversionistas nacionales y extranjeros ponen en la Bolsa de Valores Nacional, por lo que se debe tener en cuenta que está en juego el prestigio nacional. La persona que está a cargo del Registro será nombrado por el Presidente de la República, para un período de seis años, electo de una terna propuesta por la Junta Monetaria y debe ser profesional universitario de reconocida honorabilidad, experiencia, notoria preparación y competencia en materia jurídico-económico. El Registrador sólo podrá ser removido por acuerdo del Presidente de la República, tomado en consejo de Ministros.

Las actuaciones administrativas del registro se regirán, supletoriamente, por lo dispuesto en el Código Procesal Civil y Mercantil y la Ley del Organismo Judicial, sus resoluciones que

no fueren de trámite deberán ir firmadas por el registrador o quien legalmente lo sustituya. Contra las resoluciones del registro podrá interponerse el recurso administrativo de revocatoria, del cual conocerá y resolverá el Ministerio de Economía y tramitará de conformidad con lo que dispone la Ley de lo Contencioso Administrativo y en contra de lo que en éste se resuelva, el de casación.

2.1.2.1 Atribuciones

A parte de cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, sus atribuciones son:

- a) Someter, por conducto del Ministerio de Economía, a la aprobación del Presidente de la República, los proyectos de reglamentos que deban dictarse o las reformas que sean del caso.
- b) Nombrar y remover a funcionarios, asesores internos o externos y empleados que integren el personal del registro.
- c) Elaborar y remitir a donde corresponda su presupuesto de funcionamiento.
- d) Someter, por conducto del Ministerio de Economía, a la aprobación del Presidente de la República, los proyectos de aranceles que deba aplicar en sus operaciones, observando el procedimiento establecido en inciso a). En todo caso, el arancel nunca será mayor del cero punto cero cero uno por ciento (0.001%), calculado sobre el valor nominal de la emisión de valores.
- e) Inscribir a las bolsas de comercio.
- f) Tomar razón, compilar y ordenar la publicación en el diario oficial, a costa de los interesados, de las disposiciones normativas y reglamentarias de carácter general, emitidas por las bolsas de comercio para la negociación de valores, mercancías o contratos en el mercado bursátil.
- g) Inscribir las ofertas públicas de valores.

- h) Tomar razón de las ofertas públicas de valores efectuados por el Estado, el Banco de Guatemala, las Municipalidades y demás entidades descentralizadas o autónomas, así como de las efectuadas por instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, con base en la información que tales entes le proporcionen al registro.
- i) Inscribir a los agentes reguladas por la Ley.
- j) Dictar de oficio, o a solicitud de parte, en forma razonada y con el fundamento legal que corresponda, las resoluciones que sean necesarias para que las bolsas de comercio, los agentes, los emisores de valores y los oferentes de mercancías o contratos en el mercado bursátil, ajusten sus actuaciones a las disposiciones de la Ley del Mercado de Valores y a las disposiciones normativas y reglamentarias de carácter general correspondientes.
- k) Determinar la juridicidad de los actos y contratos que se sometan a su consideración, de acuerdo a las disposiciones de la Ley del Mercado de Valores.
- l) Suspender o cancelar, previo los trámites establecidos en la Ley, la inscripción registral de las bolsas de comercio y de los agentes.
- m) Suspender o cancelar, previo los trámites establecidos en la Ley, la inscripción registral de ofertas públicas de valores, así como de las mercancías y contratos negociados en el mercado bursátil.
- n) Remitir, para su publicación en el diario oficial, así como en cualquier otro medio, lo relativo a la inscripción, suspensión, modificación, o cancelación de los actos, personas o contratos, cuando a criterio del registro dicha publicación tienda a salvaguardar los intereses del público.
- ñ) Publicar reportes e informes periódicos y continuos, por medio de difusión masiva escritos y electrónicos, relativos a la inscripción, suspensión, modificación o cancelación de los actos, personas o contratos regulados por esta ley. La publicación respectiva correrá a costa del interesado.

- o) Aplicar las sanciones que corresponda de conformidad con la Ley del Mercado de Valores.
- p) Solicitar al Ministerio Público la investigación de actos u omisiones que infringen la Ley del Mercado de Valores, que en opinión del Registro, pudieren ser constitutivos de delito o falta.
- q) Autorizar, previa su difusión, el contenido de la información con fines de promoción, comercialización o publicidad sobre valores o títulos, dirigida al público en general. Esta autorización es extensiva a la información relevante de todos los sujetos participantes activos en el mercado de valores y mercancías del país.

Los actos y documentos del registro son públicos y podrán consultarse sin más restricciones que imponga el adecuado funcionamiento de la misma. La inscripción en el registro de las personas, actos y documentos, producen efectos frente a terceros a partir de la fecha de su inscripción y las certificaciones de dichas inscripciones producen fe y hacen plena prueba.

2.1.3 Descripción de los procedimientos a emplear en la creación de una emisión de pagarés ante el Registro de Mercado de Valores y Mercancías, así como en la Bolsa de Valores Nacional

2.1.3.1 Proceso de colocación de la emisión

A través de la asesoría de la Casa de Bolsa designada por el Consejo de Administración de la compañía emisora se hará el diseño, inscripción y negociación y manejo de deuda de la emisión de pagarés.

2.1.3.1.1 Resolución Administrativa

Resolución del órgano social competente que haya acordado la emisión de los valores respectivos. En este documento se describen todas las características de la emisión y se faculta al órgano que quedará a cargo de determinar las características de las series correspondientes.

2.1.3.1.2 Solicitud de Inscripción

Solicitud de Inscripción del Valor para su Cotización en Bolsa, suscrita por el representante legal del emisor que asuma la responsabilidad de las declaraciones, informaciones, datos o del contenido general del prospecto, copia de la cual deberá ser incorporada al mismo, y el pago de tres mil quinientos quetzales en concepto de gastos administrativos.

2.1.3.1.3 Opinión Legal

Deberá ser emitida por abogado y notario, colegiado activo, deberá versar sobre los siguientes puntos:

- a) La debida existencia del solicitante
- b) La validez de los acuerdos correspondientes, relativos a la autorización para emitir valores mediante oferta pública y su concordancia con el régimen normativa vigente.
- c) Las facultades de quienes emitieron dichos acuerdos
- d) Validez y ejecutabilidad de los valores objeto de la oferta pública, cuanto a la validez, deberá haber una declaración que manifieste que valores han sido emitidos conforme a derecho y a las disposiciones estatutarias correspondientes cuando fuere el caso, para ser ofrecidos mediante oferta pública.
- e) Validez y ejecutabilidad de las garantías, en caso en caso de haya constituido, analizado: (i) La ley que rige la oferta pública y (ii) El foro que conocería de cualquier asunto litigioso

2.1.3.1.4 Diseño de los títulos

Debe realizarse un estudio para determinar la estrategia a seguir para ajustar las necesidades de la compañía emisora a las condiciones del mercado y las características de la emisión de pagarés.

Dentro de las características más importantes están: El monto de la emisión, tipo de documento, plazo, fecha de emisión, forma de amortizar la deuda, tasa de interés y la emisora, conjuntamente, con la casa de bolsa deben revisar periódicamente algunas de las características de los pagarés, con el propósito que las nuevas series a emitir se ajusten a las condiciones existentes en el mercado financiero.

2.1.3.1.5 Colocación

En este caso la compañía también cuenta con personal para que promueva la colocación de pagarés, y como dicha compañía pertenece a un grupo financiero utiliza como canal de colocación las agencias bancarias por medio de sus colaboradores de atención al público, ofreciéndolos como un producto más, y cumplen con los requisitos necesarios para su promoción.

2.1.3.1.6 Contrato de Cotización de Valores

Previo a la cotización de los valores de que se trate, se deberá enviar el primer testimonio del contrato de cotización de valores a favor de la Bolsa, así como 30 copias físicas del prospecto y 30 copias en formato digital

2.1.3.1.7 Requisitos generales para la emisión de títulos de deuda

La compañía emisora debe cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 386 del Código de Comercio: “Requisitos. Sólo producirán los efectos previstos en este código, los títulos de crédito que llenen los requisitos propios de cada título en particular y los generales siguientes:

- 1o. El nombre del título de que se trate.
- 2o. La fecha y lugar de creación.
- 3o. Los derechos que el título incorpora.
- 4o. El lugar y la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos.

5o. La firma de quien lo crea. En los títulos en serie, podrán estamparse firmas por cualquier sistema controlado y deberán llevar por lo menos una firma autógrafa.

Si no se mencionare el lugar de creación, se tendrá como tal el del domicilio del creador. Si no se mencionare el lugar de cumplimiento o ejercicio de los derechos que el título consigna, se tendrá como tal el del domicilio del creador del título. Si el creador tuviere varios domicilios, el tenedor podrá elegir entre ellos; igual derecho de elección tendrá, si el título señala varios lugares de cumplimiento.

La omisión insubsanable de menciones o requisitos esenciales que deben contener todo título de crédito, no afectan al negocio o acto jurídico que dio origen a la emisión del documento.”(4:75)

Adicionalmente existe un apartado específico para los pagarés en Código de Comercio del artículo 480 al 493, que en esencia se refieren a:

- a) La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero.
- b) El nombre de la persona a quien debe de hacerse el pago.

2.1.3.1.8 Requisitos para la inscripción de pagarés en la bolsa

Las obligaciones, pagarés y otros títulos similares pueden ser inscritos, a solicitud de la entidad escrita y enviar al consejo de administración de la bolsa la información siguiente:

- a) Copia legalizada de su Escritura Social y de las modificaciones que hubiere sufrido.
- b) Copia de los balances correspondientes a los últimos tres años de funcionamiento de la sociedad, o si su existencia fuere menor de tres años, los correspondientes a los ejercicios fiscales transcurridos desde su fundación, de los cuales en cualquier caso, el balance general correspondiente al último año deberá contar con opinión de Contador Público y Auditor externo e independiente.

- c) El proyecto de la escritura pública de la emisión de las obligaciones, en su caso, y copia legalizada de la resolución del órgano social competente que haya acordado la emisión de los títulos valores respectivos.
- d) Proyecto de los certificados o títulos de los valores cuya inscripción se solicita.
- e) Informe de los dividendos distribuidos e intereses pagados por obligaciones emitidas durante los últimos cinco años anteriores a la solicitud o por todo el transcurso de la existencia de la sociedad, si ésta fuere menor a los cinco años.
- f) Transcripción exacta y completa de las normas estatutarias, contractuales y legales relativas a la transferencia o circulación de los títulos o certificados respectivos.
- g) Un ejemplar del prospecto de la emisión o folleto descriptivo que contenga como mínimo la información siguiente:

Identificación específica del emisor:

La identificación debe contener: nombre de la sociedad, domicilio legal, actividad principal, fecha de inscripción de la sociedad, y breve historia de la sociedad emisora.

Estados Financieros

Corresponden a los estados financieros del último ejercicio finalizado; los mismos deben incluir: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, así como la indicación de si se tiene alguna contingencia que pueda afectar significativamente los resultados de la empresa emisora.

Informe del Auditor Externo

Este informe debe contener la opinión del Contador Público y Auditor acerca de la razonabilidad de la información financiera de la compañía emisora, así como las notas que de la misma opinión se deriven.

Informe del Órgano de Administración

Se refiere al informe anual del Consejo de Administración correspondiente a los tres últimos ejercicios o desde la constitución de la sociedad emisora si el lapso de su existencia fuese menor.

Características de la emisión

Contempla los elementos que forman la emisión de pagarés; dentro de ellos están:

Tipo de Obligación

Denominación

Monto

Número de obligaciones Valor nominal Series

Fechas de emisión Plazo

Periodicidad del pago de intereses Garantía de los títulos

Indicación de la existencia de litigios o demandas judiciales Corresponde a la revelación por parte de la compañía emisora si se encuentra envuelta en litigios o demandas judiciales que afecten o que pudieran afectar en el futuro la continuidad de la compañía como negocio en marcha.

Número de accionistas de la sociedad

Debe indicarse en el prospecto descriptivo de la emisión, como mínimo, si el número de accionistas de la sociedad es mayor o menor a veinticinco.

Directorio. Administradores v Ejecutivos

Debe identificarse a los Directores o Administradores en su caso, del Gerente General o del que haga sus veces, y de los principales ejecutivos, incluyendo al menos el nombre, apellidos y profesión. Respecto a los ejecutivos, se deberá también señalar el cargo que ocupan en la compañía.

- h) Descripción exacta del procedimiento de pago de intereses, indicando la tasa, fecha, lugar y la forma de celebración de la amortización de los pagarés.
- i) Descripción exacta del procedimiento de conversión de aquellas obligaciones que se emitan con ese carácter.

2.1.3.1.9 Información sobre el auditor externo

Las compañías emisoras deben incluir en el prospecto descriptivo de sus emisiones una nota del Contador Público y Auditor externo, que contenga información sobre su actividad profesional y sobre el tiempo que tiene de auditar los Estados Financieros de la entidad emisora y determine si se encuentra inscrito o no en el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores.

2.1.3.1.10 Información financiera en emisiones de títulos de deuda

En todas las emisiones de títulos de deuda deberá añadirse en el prospecto descriptivo un inciso que se denomine "índices financieros de liquidez y endeudamiento", especificando como mínimo las razones financieras siguientes:

- a) Liquidez: Razón de circulante (activo circulante/pasivo circulante)
- b) Apalancamiento: Deuda Total/Activo Total, Deuda Total/Capital, Reservas y Resultado del Ejercicio
- c) Cobertura de Intereses: UAll/Intereses Pagados

2.1.3.1.11 Informe sobre la calificación de los títulos de deuda

Cuando una entidad emisora ha obtenido una calificación de riesgo respecto a los documentos de deuda, ésta debe acompañarse como parte de la información requerida para la inscripción de la misma en la Bolsa de Valores Nacional. La omisión o falta de calificación de riesgo para el emisor o para una emisión de valores dará lugar a la aplicación, en cada caso, de la sanción prevista para la realización de negocios simulados, y la oferta pública deberá cancelarse de manera inmediata.

2.1.3.1.12 Inscripción de varias emisiones de deuda (series)

Toda entidad emisora que tenga más de una emisión inscrita en Bolsa de Valores Nacional, está obligada a numerar éstas correlativamente, de tal forma que la continuidad de la numeración o identificación de dichas emisiones no se alterada por el hecho de que exista una o más emisiones no inscritas en la Bolsa.

En caso de ser aceptada la solicitud, la compañía emisora se obliga, en lo que fuera aplicable, a cumplir con las normas contenidas en el reglamento de la Bolsa de Valores Nacional y las resoluciones y disposiciones que emitan sus órganos competentes, en adición, se debe suscribir un contrato de cotización entre la Bolsa de Valores Nacional y la compañía emisora, por otra parte, la Bolsa se reserva el derecho de solicitar información adicional, o las aclaraciones de los puntos que considere pertinentes para llevar a cabo el estudio de la solicitud de inscripción.

2.1.4 Otros temas a considerar

2.1.4.1 Cobro de cuotas por emisiones de títulos de deuda

La Bolsa de Valores Nacional ha establecido cuotas por concepto de inscripción y mantenimiento de las emisiones de títulos de deuda vigentes, así como a futuras emisiones, las cuotas se clasifican de la manera siguiente:

2.1.4.1.1 Cuota de Inscripción

Para solicitar la inscripción de títulos valores en la Bolsa, la compañía emisora debe pagar una cuota de inscripción de Q. 2,000.00. El pago debe acompañar a la solicitud de inscripción, y si en dado caso la solicitud resulta denegada por el Consejo de Administración de la Bolsa se devolverá el monto pagado a la compañía emisora.

2.1.4.1.2 Cuota de mantenimiento

Toda compañía que emita títulos para su negociación en Bolsa debe pagar una cuota anual de mantenimiento equivalente a un 0.05% del monto total de la colocación anual; ésta

cuota será aplicable a aquellas emisiones que han sido objeto de una suscripción total o parcial. El cálculo de la cuota se hará mensual, tomando la doceava parte del 0.05% del saldo que tenga la emisión en circulación el día 15 de cada mes, por otra parte el cobro se hará trimestralmente y el pago de la misma debe efectuarse 15 días después de haber recibido la notificación de pago.

2.1.4.1.3 Cuota fija de mantenimiento

Si no existe ninguna colocación de títulos de la emisión durante determinado año o si las colocaciones efectuadas resultaren en el pago de una cuota menor a mil quetzales, la compañía emisora deberá pagar una cuota fija de mantenimiento de Q. 1,000.00 anuales por cada emisión que se encuentre vigente. El pago de ésta cuota se hará anualmente, dentro de los 15 días siguientes al recibo de la notificación de pago.

La falta de pago puntual, por parte de la compañía emisora, de las cuotas anteriormente descritas, dará lugar a que se suspenda la cotización de los valores en la bolsa.

2.1.4.1.4 Costo de la Emisión

Se debe considerar también el costo de impresión, dependiendo del diseño y papel de los pagarés, las medidas de seguridad, así como los costos de personalización cuando son emitidos a los clientes.

La inscripción de valores para su negociación en bolsas de comercio no implica garantía alguna sobre la liquidez y solvencia del emisor, de acuerdo con la ley de mercado de valores y mercancías.

CAPÍTULO III

LA GESTION DE RIESGOS CORPORATIVOS Y EL SISTEMA COSO ERM

3.1 La Gestión de Riesgos Corporativos

Por largo tiempo, los empresarios han buscado respuesta a una de las mayores incógnitas acerca de los negocios: cómo hacer frente a los riesgos y amenazas que enfrenta la organización. Nos ha tocado vivir una época compleja, el mundo está atravesando por uno de los más grandes cambios de la historia. Los negocios se están transformando, la sociedad se está reinventando, las personas han retomado su poder por lo que hoy día se hace indispensable mejorar nuestros conocimientos relacionados con los riesgos y amenazas que enfrenta nuestras organizaciones. Estamos embarcados en un proceso histórico, en donde se está modificando la visión acerca del rol y la responsabilidad del estado, la sociedad civil y las empresas.

La vida al igual que los procesos de negocio están llenos de incertidumbre y esencia de la gestión de riesgos consiste en medir esas probabilidades en contextos de incertidumbre. El rol principal de la administración de riesgos es permitir a las organizaciones manejar la incertidumbre, incluyendo nuevos problemas que surgen de las circunstancias cambiantes que afecta la entidad.

La administración de riesgos es uno de los nuevos vocablos que han emergido en el ambiente empresarial durante los últimos años, esto significa la aplicación de metodologías de gestión de riesgo en todos los aspectos del negocio, incluyendo la creación de ganancias, así como la prevención de pérdidas. Es en una herramienta que ayuda en el proceso de toma de decisiones. No sólo convierte la incertidumbre en oportunidad, sino que evita el suicidio financiero y catástrofes de graves consecuencias.

¿Qué significa la administración de riesgo para la empresa? Esto se puede resumir en dos preguntas: 1) ¿Cómo su organización identifica y maneja la incertidumbre (amenazas y oportunidades) que poseen gran impacto sobre el valor del negocio (lo que más importa)?,

y 2) ¿Cómo usamos esta información para realizar decisiones optimas en situaciones de incertidumbre?

¿Cómo respondemos a la incertidumbre? Un buen ejemplo lo representa el siguiente caso: En enero del 2009, el piloto del vuelo 1549 de U.S. Airways, Chesley Sullenberg (a quienes sus allegados conocen como Sully) a pocos minutos de despegar del Aeropuerto La Guardia en Nueva York, su avión un Airbus A-320 perdió la combustión de sus dos motores, después que un grupo de pájaros impactó los motores de la aeronave, el mantuvo la calma y tomó de forma rápida la decisión correcta: efectuar un aterrizaje o amarizaje de emergencia en el rio Hudson, con el cual salvo la vida de más de 150 personas.

Quizás día a día no tengamos que tomar decisiones de esta índole, pero si debemos de estar preparados para enfrentar lo inesperado y dar una repuesta efectiva a la situación, para esto necesitamos la gestión de riesgos.

3.1.1 ¿Por qué necesitamos la Gestión de Riesgos?

La necesitamos para sobrevivir, debido que nos permite tener una mejor oportunidad para identificar, mitigar, evitar los riesgos que nos puedan afectar; provee estabilidad en la creación, financiamiento y prestación de servicios; y agrega confianza a la junta y a la alta gerencia en el cumplimiento de sus responsabilidades fiduciarias, comunitarias, sociales y éticas.

3.1.2 ¿Qué es el Riesgo?

Es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El Riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. Basados en esta definición podemos establecer que:

- a) El riesgo comienza con la formulación de estrategias y definición de objetivos.
- b) El riesgo no representa una situación puntual única (por ejemplo, el resultado más probable). Sino más bien, una gama de resultados posibles.

- c) Los riesgos pueden estar relacionados con el hecho de evitar que sucedan cosas negativas o pueden garantizar que ocurran eventos positivos.
- d) Los riesgos son inherentes a todos los aspectos de la vida; es decir, siempre hay incertidumbre, hay uno o más riesgos.

3.1.3 ¿Cómo podemos definir el proceso de Gestión de Riesgos?

“COSO ERM: Es un proceso efectuado por la Alta Dirección, la Administración y otro personal de una empresa aplicado para el establecimiento de estrategias a través de la organización, y diseñado para: Identificar posibles eventos que puedan afectar a la entidad; administrar riesgos alineados con su apetito al riesgo; y proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la entidad.

The Institute of Internal Auditors: Es un proceso llevado a cabo para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

Erisk: Es un enfoque holístico que integra completamente la gestión de riesgos dentro de cómo la empresa conduce su negocio y se comunica con las partes interesadas.

KPMG: Es un enfoque disciplinado que alinea la estrategia, procesos, gente, tecnología y conocimientos para manejar la incertidumbre y crear valor.

Tillinghast: es un proceso riguroso dirigido a enfocar los riesgos desde todas las fuentes que afecten los objetivos estratégicos o las oportunidades de lograr avances competitivos”. (17:6)

3.1.4 El Problema

a) Falta de Compromiso

Es de todos conocido que la administración de riesgos es una responsabilidad directa de la alta dirección, pero en la práctica en muchas ocasiones sucede algo muy diferente, de acuerdo con lo confesado por Richard Fuld Jr., Ex-Vicepresidente Ejecutivo de Lehman

Brothers Holdings: *“Pasé demasiado tiempo fuera de la oficina con los clientes y delegué en otras personas la gestión de riesgo.”* (17:7)

b) Las consecuencias

Caída estrepitosa de la bolsa de valores de 504 puntos del Índice Industrial Dow Jones el día que Lehman Brothers colapso, cientos de miles de empleos perdidos, personas retiradas que han visto evaporarse gran parte de sus ahorros; ejecutivos, bancos, analistas, auditores, abogados, políticos y reguladores desprestigiados; incremento de costos de capital, reducción de las inversiones y, lo peor de todo, la fenomenal pérdida de credibilidad sobre algunos de los íconos del sistema capitalista, la empresa, y los conceptos de ética en los negocios y responsabilidad individual, lo que tomará largo tiempo reconstituir.

c) Falla en la integración

Cada organización posee una metodología en particular para implantar su proceso de gestión de riesgos, pero las razones del fracaso de los programas son similares, los resultados del sondeo realizado por Accenture 2009, publicados en la edición de la Revista Forbes de Septiembre del 2009, de una encuesta realizada en 21 países a 260 Chief Financial Officers – CFO’s, Oficiales de Riesgo y otro personal responsable del área de riesgo; nos permite tener una idea de la gravedad de la situación. Los encuestados identificaron los principales problemas que enfrentan:

Tabla 2

Resultados de las razones del fracaso de programas de gestión de riesgos según la revista Forbes en Septiembre 2009

Problemas	Porcentaje
Integración inefectiva en el proceso de toma de decisiones de factores tales como: riesgos, retorno inversión y capital	85%
Falta alineación entre estrategia de negocio y apetito riesgo	85%
Entendimiento insuficiente de la gerencia sobre los tipos de exposiciones y falta de acuerdo en cómo mitigar esos riesgos	82%
Fallas en el desarrollo oportuno de datos sobre riesgos financieros y de negocio	80%
Falta de un proceso a lo largo de la compañía que provea una imagen completa del impacto de la exposición al riesgo	78%
Distribución ambigua de responsabilidades concernientes a la gestión de riesgos entre unidades corporativas y de negocio	78%

Fuente: Elaboración Propia

d) Otros obstáculos:

Es común encontrar organizaciones presentan problemas serios de implementación de un adecuado sistema de ERM en los siguientes aspectos:

Prioridad: El proceso de ERM no es considerado importante, es visto por el personal como un cumplimiento de un requerimiento de ente regulador o las normas del sector y no como un factor crítico de éxito.

Costo - Dinero: Comprar aplicaciones costosas y exóticas, que funcionan como cajas negras, que generan información de forma aleatoria, considerada poco útil por la mayor parte del personal. Responder la pregunta mágica ¿Qué gano yo con todo esto?

Falta de Liderazgo: Los vendedores de software dirigen el proceso de implementación y se les permite a los consultores externo, en su calidad de expertos en riesgos, brindar soluciones estándares para manejar nuestros problemas de riesgos.

Tiempo: Existe un largo período de implementación y el personal de línea aun no puede establecer el objetivo final del proceso, ni ver la luz al final del túnel.

3.1.5 La Solución

Implementar un sistema efectivo de gestión de riesgos, esta es una disciplina central que debe estar en cualquier organización y que acompaña a todas las actividades que efectúan las entidades.

El ERM tiene sus raíces en las mejores prácticas de negocio y en el sentido común y la auditoría interna es el punto de intercepción entre el riesgo, el control y el gobierno corporativo. Este debe ser el primer punto de nuestra agenda corporativa, Oscar Wilde nos recuerda que “El aplazamiento es el asesino de la oportunidad”.

La gestión de riesgos nos permite:

- a) Que los individuos que asuman riesgos los entiendan claramente

- b) Que la exposición al riesgo de la organización se encuentre dentro de los límites establecidos por los directores
- c) Que las decisiones de riesgos estén alineadas a la estrategia de negocios y a los objetivos establecidos por el Directorio
- d) Que las pérdidas esperadas compensen los riesgos asumidos (medición)
- e) Que las decisiones que asuman riesgos estén explícitas y claras
- f) Que haya suficiente capital como para soportar ese riesgo

Beneficios derivados del ERM

- a) Mayor posibilidad de alcanzar los objetivos;
- b) Consolida reportes de riesgos distintos a nivel de la junta;
- c) Incrementa el entendimiento de riesgos claves y sus más amplias implicaciones;
- d) Identifica y comparte riesgos alrededor del negocio;
- e) Crea mayor enfoque de la gerencia en asuntos que realmente importan;
- f) Menos sorpresas y crisis;
- g) Mayor enfoque interno en hacer lo correcto en la forma correcta;
- h) Incrementa la posibilidad de que cambios por iniciativas puedan ser logrados;
- i) Capacidad de tomar mayor riesgo por mayores recompensas;
- j) Más información sobre riesgos tomados y decisiones realizadas.

3.1.6 Impacto de la Gestión de Riesgos en las Instituciones Financieras

Las regulaciones han sido uno de los más poderosos impulsores del ERM en la mayoría de los sectores productivos a nivel mundial, especialmente en los altamente regulados como lo son las instituciones financieras, en nuestro país la resolución JM 56-2011 Reglamento

para la Administración Integral de Riesgos en su artículo 2 define esta administración como: “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” (16:3)

Y para su implementación indica en su artículo 3 que: “Las instituciones deberán implementar una administración integral de riesgos, acorde al nivel de tolerancia al riesgo, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realizan, con el propósito de evaluar la suficiencia de capital con relación a su exposición al riesgo...” (16:4)

Adicionalmente en la ley de Bancos y Grupos Financieros especifica varios artículos que tienen relación con la gestión de riesgos:

“ARTÍCULO 55. Riesgos. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

ARTÍCULO 56. Políticas administrativas. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.”(8:19)

“ARTÍCULO 57. Control interno. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de

sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoria interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenidas en los dos artículos anteriores y en el presente.”(8:20)

Adicionalmente la supervisión del regulador está basada en riesgos, por lo que como se muestra las instituciones financieras han sido ya impactadas con la gestión de riesgos como una buena práctica a nivel mundial; sin embargo, no han propuesto un modelo de gestión de riesgos que pueda ayudar para mejorar la gestión de riesgo corporativa.

Para el desarrollo de un sistema financiero sano es necesaria la implementación de prácticas de gestión de riesgos rigurosas por parte de las entidades de intermediación financiera, que permita adecuadamente identificar, medir, monitorear y controlar los distintos riesgos a que se exponen en el desarrollo de sus actividades

Como se observa una adecuada gestión de los riesgos corporativos se puede obtener varios beneficios que se pueden ver reflejados en los objetivos estratégicos de las empresas, puesto que al gestionarlos adecuadamente son menores los impactos y por ende mayor rendimiento.

A continuación y que es la base de esta investigación se estará tratando lo que COSO ERM indica respecto de la gestión de riesgos Corporativos.

3.2 El Sistema COSO ERM

El informe COSO es un documento que se ha constituido como un elemento fundamental dentro de las organizaciones para la consecución de sus objetivos a través de la definición de un marco común de control interno, el cual fue publicado en Los Estados Unidos Americanos en 1992 y emitido por el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) de la Treadway Commission formado por representantes de varias organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

Las siglas que aparecen al nombre de las instituciones corresponden a las entidades por el nombre en inglés.

3.2.1 Objetivo del informe COSO

Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las diferentes partes y facilitar un modelo en base al cual las empresa cualquiera que sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno.

3.2.2 Definición de control interno

Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos en las siguientes áreas:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones
- b) Confiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas

Además de la definición, es importante tener presente los siguientes conceptos:

- a) El control interno es un proceso, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- b) Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos ni de procesos automatizados.

- c) Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total de que los controles son eficaces.
- d) Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, las que al mismo tiempo, suelen tener varios puntos en común.

3.2.3 Objetivos de control interno

Ayudar a la entidad a cumplir sus objetivos evitando, mitigando, y o midiendo las dificultades que se pueden encontrar en el camino.

3.2.4 Integración reciente del informe COSO

Tras el éxito del informe COSO, en los últimos años el concepto de gestión de riesgos ha ido cobrando cada vez más relevancia, por lo que en año 2001 COSO percibe la necesidad de desarrollar un marco integrado de gestión de riesgos corporativo que defina las pautas y conceptos fundamentales así como una terminología común en esta área. Por lo que en septiembre 2004 se emite el informe “Gestión de Riesgos Corporativo- Marco Integrado” el cual profundiza en el control interno, facilitando un enfoque más extenso y sólido sobre el tema de la gestión de riesgos en las empresas, éste no pretende sustituir al control interno sino incorporar el mismo dentro del marco de gestión de riesgos para que las compañías puedan decidir su utilización tanto para satisfacer sus necesidades de control interno como para progresar hacia un proceso de gestión de riesgos más completo.

3.2.5 El papel de la Dirección

“La dirección tiene la responsabilidad de diseñar un sistema, que sirva para proteger los activos de la empresa y que, entre otras cosas, permita asegurar que los estados financieros son correctos. Además debe verificar el sistema para cerciorarse del cumplimiento con procedimientos establecidos, de que se tiene en cuenta los cambios en la situación operacional y que se adoptan las medidas correctoras oportunas cuando existen anomalías en el sistema.”(2:28)

3.2.6 El papel de la Auditoría Interna

Según el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna la define como: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (22:17)

Por lo tanto, la actividad de auditoría interna es principalmente una recopilación de información, revisión, análisis, evaluación, y pruebas para determinar el grado de cumplimiento y la adecuación de los sistemas de gestión y los controles establecidos por la organización, para mitigar los riesgos que existen en el logro de los objetivos del negocio, y de esa manera agregar valor. Es una función de asesoramiento personal, por lo tanto, no ejerce autoridad sobre otras personas en la organización ni en establecer y aplicar políticas y procedimientos en otros departamentos.

La Auditoría Interna es libre de examinar y evaluar políticas, planes, procedimientos y otros controles internos en cualquier área de la organización, de manera que los informes de auditoría puedan emitir observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión por parte de las personas que tienen la responsabilidad. Este examen y evaluación de ninguna manera liberar a otras personas en la organización de las responsabilidades que se les asignan.

3.2.7 El objetivo de la Auditoría Interna

El objetivo de la auditoría interna es ayudar a la Administración en el eficaz cumplimiento de sus responsabilidades mediante el suministro de informes con observaciones y recomendaciones resultado de evaluaciones independientes y objetivas de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control según lo indica la Norma 2100 – Naturaleza del Trabajo de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna - NIEPAI. En el curso normal de estas evaluaciones, la auditoría interna debe:

1. Evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos.
2. Examinar y evaluar la idoneidad, fiabilidad, y la aplicación de la contabilidad, presentación de la información financiera y otras gestiones que operan los controles, y hacer recomendaciones para mejorar las prácticas y técnicas de estas.
3. Determinar que las políticas y procedimientos están correctamente interpretados y llevados a cabo según lo establecido, y si éstos son adecuados y eficaces, recomendar mejoras donde éstos se han vuelto engorrosos, redundantes, obsoletos e inadecuados.
4. Determinar la fiabilidad, la eficacia y eficiencia de los procedimientos destinados a garantizar que la organización cumple con leyes, normativas y reglamentos aplicables.
5. Determinar si existen procedimientos adecuados dentro de las operaciones de auto-evaluación y mejora continua.

Para cumplir con estos objetivos, los auditores internos deben tener aptitud profesional y aplicar el debido cuidado profesional en sus trabajos.

- a) La Aptitud profesional: Los auditores internos deben poseer la habilidad para aplicar sus conocimientos, las Normas, procedimientos y técnicas de auditoría en la realización de sus trabajos individuales.

La aptitud profesional es responsabilidad del auditor interno y de cada uno de los miembros de su equipo, sin embargo, es el auditor interno el responsable de velar porque la actividad de la auditoría interna en forma colectiva cuente con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para realizar sus responsabilidades adecuadamente.

Al respecto la Norma 1210 – Aptitud de las NIEPAI indican lo siguiente: “Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.”(22:35)

- b) Debido Cuidado Profesional: Exige a los auditores internos aplicar el cuidado y la habilidad que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente en iguales o similares circunstancias.

El auditor interno al ejercer el debido cuidado profesional debe considerar:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo.
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento.
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- La probabilidad de errores materiales, irregularidades o incumplimientos.
- El costo de aseguramiento en relación con los potenciales beneficios.

La Norma 1220 – Debido Cuidado Profesional de las NIEPAI indican lo siguiente: “Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el debido cuidado y la pericia que se espera de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad.”(22:36)

- c) El Desarrollo Profesional Continuo: Cada uno de los miembros del equipo de auditoría son responsables de continuar su formación a fin de mantener su competencia profesional, se deben mantener informados de las mejoras y de la evolución de las Normas, procedimientos y técnicas de auditoría, sin embargo, será responsabilidad de auditores internos, velar por establecer y mantener un ambiente que motive el desarrollo profesional continuo.

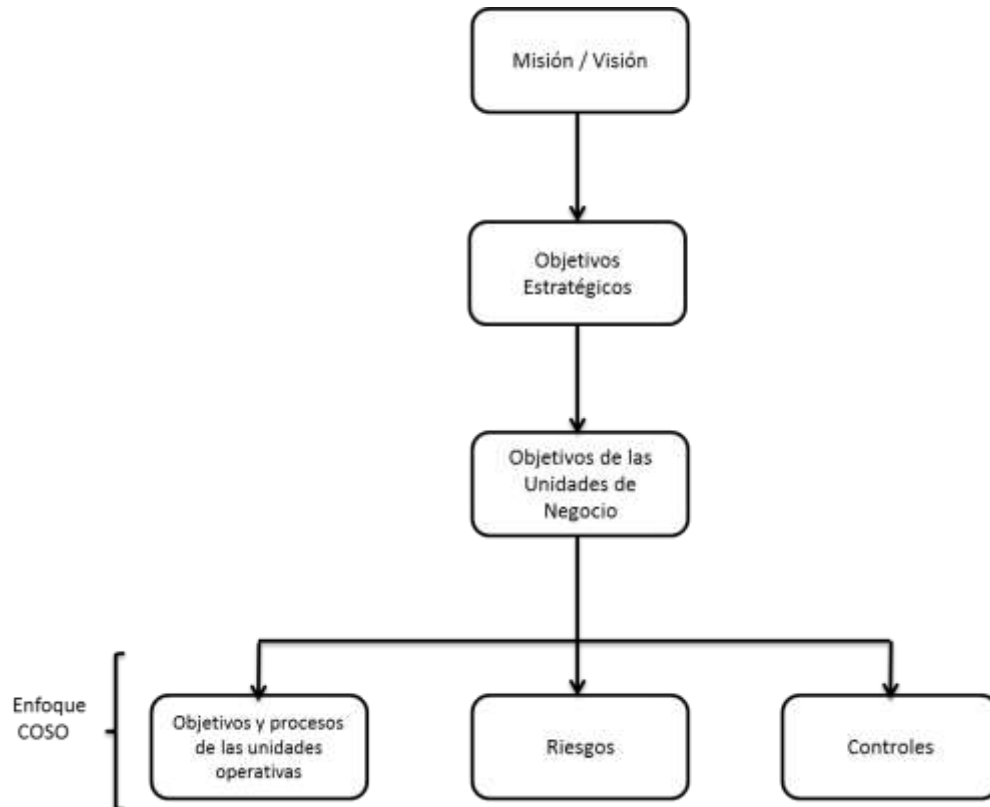
La Norma 1230- Desarrollo Profesional Continuado de las NIEPAI indica que: “Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.” (22:36)

3.2.8 El enfoque de auditoría interna basada en los riesgos del negocio

“Este enfoque de auditoría es un modelo que incorpora la relación entre el riesgo, los objetivos de negocio y los procesos operativos. Con la aplicación de este enfoque se incrementa la eficiencia y efectividad de la auditoría interna, ya que, entre otras cosas facilita el determinar el nivel apropiado de cobertura de auditoría.

Esta relación es importante, pues permite alinear los controles establecidos con los riesgos asociados, a su vez éstos con los objetivos operativos y finalmente, con los objetivos estratégicos que permitan cumplir con la misión propuesta.”(11:50)

Figura que muestra la relación de los objetivos, riesgos y controles según COSO



Fuente: Cubero, Manuel Marín. Como evaluar los riesgos en la auditoría por procesos de negocio. XI Conferencia Latinoamericana de Auditoría Interna, Argentina 2006, pág. 11.

Figura conceptual del enfoque de COSO



Fuente: Elaboración propia

Este enfoque le permite a la auditoría evaluar que los controles establecidos por la administración cumplan con el propósito de minimizar ciertos riesgos, dichos riesgos deben ser asociados con el cumplimiento de objetivos y procesos de unidades operativas que a su vez suben para alinearse con los objetivos estratégicos de una organización.

Este enfoque es distinto al de las auditorías tradicionales, esto representa un cambio significativo en los paradigmas, tanto de los auditores como de los usuarios de los servicios de la auditoría interna. Sin embargo este nuevo paradigma responde también a la función de consultoría que se establece en la definición de auditoría interna en las NIEPAI (... de aseguramiento y consulta...). Estos cambios de enfoque o de viejos patrones requieren un esfuerzo significativo de los profesionales en auditoría interna, especialmente un esfuerzo de cambio de mentalidad, de estudio y desarrollo de nuevas habilidades. El siguiente cuadro muestra en resumen cuales son estos cambios:

Tabla 3

Comparativo del cambio de Paradigmas

Características	Paradigma Original	Nuevo Paradigma
Enfoque de auditoría interna	Control interno	Riesgo de Negocio
Reacción de la auditoría	Reacción a, trabajo forense (después de), observar la estrategia desde afuera	Cooperante, tiempo real, monitoreo continuo, preventivo, participación en el plan estratégico

Características	Paradigma Original	Nuevo Paradigma
Evaluación del Riesgo	Factores de Riesgo	Plan basado en el entorno de riesgos (escenario)
Pruebas de auditoría interna	Hacia controles importantes	Hacia riesgos importantes
Metodología de la auditoría interna	Énfasis en pruebas detalladas de los controles internos	Énfasis en la importancia de los riesgos identificados del negocio
Recomendación de la auditoría interna	Control Interno: Fortalezas Costo-Beneficio Eficiencias y eficacias	Manejo de riesgos: Evitar-Diluir-Diversificar Compartir-Transferir Control-aceptar y vivir con el riesgo
Informes de auditoría interna	Dirigidos a los controles funcionales	Dirigidos a los riesgos de los procesos
Rol de la auditoría interna	Función de evaluador independiente	Integración al manejo de los riesgos en el Gobierno Corporativo

Fuente: Cubero, Manuel Marín. Como evaluar los riesgos en la auditoría por procesos de negocio. XI Conferencia Latinoamericana de Auditoría Interna, Argentina 2006, pág. 12.

3.2.9 Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera:

“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñados para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Esta definición recoge los siguientes conceptos básicos de gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo que fluye por toda la entidad.
- Es realizado por su personal en todos los niveles de la organización.
- Se aplica en el establecimiento de la estrategia.
- Se aplica a toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad.

- Está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo de administración y a la dirección de una entidad.
- Está orientada al logro de objetivos dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.” (2:29)

Al respecto las normas de desempeño de las NIEPAI indican cual es la función del auditor interno en el gobierno, la gestión de riesgos y el control, especificando lo siguiente:

Norma 2110 – Gobierno: “La actividad de auditoria interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización, y
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, y la dirección.”(22:43)

Norma 2120 – Gestión de Riesgos: “La actividad de auditoria interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

Interpretación:

Determinar si los procesos de gestión de riesgos son eficaces es un juicio que resulta de la evaluación que efectúa el auditor interno de que:

- Los objetivos de la organización apoyan a la misión de la organización y están alineados a la misma,

- Los riesgos significativos están identificados y evaluados
- Se han seleccionado respuestas apropiadas al riesgo que alinean los riesgos con la aceptación de riesgos por parte de la organización, y
- Se capta información sobre riesgos relevantes, permitiendo al personal, la dirección y el Consejo cumplir con sus responsabilidades, y se comunica dicha información oportunamente a través de la organización.

La actividad de auditoría interna reúne la información necesaria para soportar esta evaluación mediante múltiples trabajos de auditoría. El resultado de estos trabajos, observado de forma conjunta, proporciona un entendimiento de los procesos de gestión de riesgos de la organización y su eficacia.

Los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas.”(22:44)

Norma 2130 – Control: “La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

2130.A1 – La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos de gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente:

Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,

Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,

Protección de activos, y

Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.”(22:45)

3.2.10 Eventos, Riesgos y Oportunidades

“Un evento es un incidente o acontecimiento procedente de fuentes internas o externas que afecta la consecución de objetivos y que puede tener un impacto negativo o positivo o de ambos tipos a la vez.

Se dice o se define el riesgo: como la posibilidad de que un evento ocurra y que provocará que se afecte negativamente el logro de los objetivos que se han establecido.”(2:28)

“Los eventos pueden tener un impacto negativo o positivo en la consecución de los objetivos, o de ambos tipos a la vez. Los que tienen un impacto negativo representan riesgos que puedan impedir creación de valor o erosionar el valor existente. Los eventos con impacto positivo pueden compensar los impactos negativos o representar oportunidades, que derivan de la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que afecte positivamente al logro de los objetivos, ayudando a la creación de valor o a su conservación. La dirección canaliza las oportunidades que surgen, para que reinviertan en la estrategia y el proceso de definición de objetivos y formula planes que permitan aprovecharlas.”(2:28)

3.2.11 Consecución de Objetivos

“Dentro del contexto de la misión establecida, la dirección establece fija objetivos estratégicos, selecciona su estrategia y establece otros objetivos alineados que fluyen en cascada en toda la entidad y están en línea con la estrategia y vinculados a ella. Aunque muchos objetivos son específicos para una unidad determinada, algunos son ampliamente compartidos.”(2:33)

El Marco de gestión de riesgos establece cuatro categorías de objetivos de una entidad:

- **Estratégicos:** Relativos a los objetivos de alto nivel, alineados con la misión de la entidad y prestándole apoyo.
- **De operación:** Relativos al uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

- **De información:** Relativos a la fiabilidad de los informes generados por la entidad.
- **De cumplimiento:** Relativos al cumplimiento por la entidad de las leyes, reglamentos y normas aplicables.

“La clasificación de los objetivos de una entidad por categorías permite enfocar aspectos diferenciados de la gestión de riesgos corporativos. Estas categorías distintas, aunque solapadas (un objetivo concreto puede incidir en más de una categoría) atienden a las distintas necesidades de la entidad y posiblemente a la responsabilidad directa de diferentes directivos, permitiendo distinguir entre lo que puede esperarse de cada una de ellas.

Se puede esperar de la gestión de riesgos corporativos que proporcione una seguridad razonable del logro de objetivos relativos a la fiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas. La consecución de estas categorías de objetivos está dentro del control de la entidad y depende de su grado de éxito en la realización de actividades relativas a ella.”(2:17)

3.2.12 Factores de Riesgo

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

- Acordes con la naturaleza del proceso
- Conllevan riesgos potencialmente reales y críticos del proceso
- Se deben evaluar como absoluto (eliminando todos los controles)

La forma más simple de identificar los factores de riesgo es pensar en las situaciones o aspectos que podrían provocar que el riesgo se materialice y el objetivo del negocio no se logre.

3.2.13 Matriz de Riesgos

“Es una herramienta analítica que permite:

- Identificar por producto y vehículo legal cuales son las unidades y procesos de la organización más vulnerables al incumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización.
- Realizar una evaluación de riesgo para asegurarse del cumplimiento de las políticas, procedimientos, normas de la organización, así como las leyes y reglamentos que aplican a una organización.
- Identificar y evaluar cuáles son los procedimientos y controles existentes para asegurar el cumplimiento de estos objetivos, estrategias y regulaciones aplicables.
- Validar y documentar periódicamente la ejecución apropiada de dichos procedimientos y controles.

Una matriz de riesgos debe llevar como mínimo los siguientes componentes:

- Descripción del objetivo general del proceso a evaluar
- Identificación de los riesgos, los cuales van relacionados con el objetivo general
- Ponderación del riesgo
- Probabilidad e impacto del riesgo
- Las actividades de control que existen para evitar o minimizar estos riesgos
- Objetivo y descripción del control
- Diseños de programas de auditoría
- Pruebas de auditoría para probar los controles
- Conclusiones y recomendaciones” (11:11)

3.2.14 Componentes de Control Interno y Gestión de Riesgos

El control interno y la gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes relacionado entre sí, que derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. A continuación se describen estos componentes:

3.2.14.1 Ambiente de control

El ambiente de control establece la base de cómo el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. Es la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en cómo se establecen las estrategias y objetivos, se estructuran las actividades de negocio, se identifican y evalúan los riesgos y se actúa sobre ellos. Asimismo, incide en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades supervisión.

3.2.14.2 Establecimiento de objetivos

Dentro del contexto de la misión o visión establecida, la administración establece objetivos estratégicos, alineados y vinculados con la estrategia. Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos que potencialmente afectan su logro.

Con la administración de riesgos asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso tanto para establecer objetivos como para alinear los objetivos con la misión/visión de la entidad y que sean consistentes con la cantidad de riesgo que una entidad está dispuesta a aceptar en la búsqueda de valor que tiene la entidad.

Los objetivos se pueden ver en cuatro categorías:

- Estrategia: relacionados con las metas de alto nivel, alineados con y apoyando la misión / visión de la entidad.

- Operaciones: relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo las metas de desempeño y rentabilidad. Varían con base en las opciones que selecciona la administración sobre estructura y desempeño.
- Presentación de reportes: relacionados con la efectividad de la presentación de reportes de la entidad. Incluyen la presentación de reportes internos y externos y pueden implicar información financiera o no-financiera.
- Cumplimiento: relacionados con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

3.2.14.3 Identificación de Eventos

La administración reconoce que existen incertidumbres –que no puede conocer con certeza cuándo y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado. Como parte de esta identificación la administración considera los factores externos e internos que afectan la ocurrencia de eventos.

Factores externos incluyen: Factores económicos, de negocios, ambientes naturales, políticos, sociales y tecnológicos.

Factores internos reflejan: Las secciones que realiza la administración e incluyen asuntos tales como infraestructura, personal, procesos y tecnología.

Los eventos tienen unos impactos negativos, positivos o ambos. El evento negativo representa riesgos, lo cual requiere valoración y respuesta por parte de la administración. El riesgo se define como la posibilidad de que ocurrirá un evento y afectará de manera adversa el logro de objetivos.

El evento positivo representa oportunidades o compensación del impacto negativo de los riesgos y se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia los procesos de definición de objetivos, de manera que se puedan formular acciones para sopesar las oportunidades.

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

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

A continuación se indican algunos aspectos a considerar para la identificación de eventos:

- Posibilidad de acontecimientos que afecten a la organización
- Acontecimientos positivos: representan oportunidades
- Acontecimientos negativos: representan riesgos
- Los riesgos requieren evaluación y gestión
- Para identificar acontecimientos se requiere considerar factores internos y externos
- Para la identificación de eventos se pueden realizar a través de:
 - Inventario de eventos
 - Análisis interno de las operaciones
 - Dispositivos de escala o umbral
 - Talleres de trabajo o entrevistas
 - Análisis del flujo de procesos

Las técnicas de identificación de eventos pueden variar según el área que se esté evaluando dentro de la entidad.

3.2.14.4 Evaluación de Riesgos

Los riesgos identificados se analizan para formar una base que determine cómo deben gestionarse y se asocian a los objetivos a los que pueden afectar, evaluándose desde la doble perspectiva de riesgo inherente y residual y considerando tanto su probabilidad como su impacto.

Algunas circunstancias pueden merecer especial atención, en función del impacto potencial que plantean, entre ellas están las siguientes:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de personal nuevo o alta rotación.

- Nuevos sistemas, procedimientos o tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

3.2.14.5 Respuesta al Riesgo

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo: evitar, aceptar, reducir o compartir, para ello debe considerar su efecto en la probabilidad y en el impacto, en relación con las tolerancias al riesgo y costo versus beneficio, y de esta manera diseña e implementa opciones de respuesta.

Las respuestas de cada categoría corresponden a:

Evitar el riesgo	Reducir el riesgo	Compartir el riesgo	Aceptar el riesgo
Colocan la acción en salir de las actividades que dan origen a los riesgos.	Reducen la probabilidad del riesgo, el impacto o ambos.	Reducen la probabilidad o el impacto del riesgo mediante él transferirlo o de otra manera compartir una parte del riesgo.	No realizan acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto.

Para cada riesgo significativo la entidad considera las respuestas potenciales a partir del rango de categorías de respuesta.

Luego de seleccionar una respuesta al riesgo, la administración vuelve a calibrar el riesgo sobre una base residual.

La administración debe reconocer que siempre existirá algún nivel de riesgo residual, no solamente porque los recursos limitados, sino también la causa de la incertidumbre futura inherente y de las limitaciones inherentes a todas las actividades.

3.2.14.6 Actividades de Control

Las políticas y procedimientos se establecen y ejecutan para asegurar que se llevan a cabo eficazmente las respuestas a los riesgos seleccionados por la dirección. Estas políticas y procedimientos deben responder al nivel evaluado del riesgo.

La ejecución de estas actividades se da en todos los niveles y en todas las actividades de la organización e incluyen un rango de actividades tan diverso como:

- Aprobaciones
- Autorizaciones
- Verificaciones
- Reconciliaciones
- Revisiones de la ejecución o rendimiento operativo
- Aseguramiento de activos
- Segregación de funciones

3.2.14.7 Información y Comunicación

Se debe identificar la información pertinente al negocio y ésta debe ser capturada y comunicada a los niveles apropiados y a todo el personal en la medida en que sea útil para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Los sistemas de información deben generar informes no solo de actividades operativas, financieras y de cumplimiento de las actividades del negocio, sino también de eventos externos que pueden afectar las decisiones del negocio. La comunicación efectiva debe fluir en un sentido amplio de arriba hacia abajo (y viceversa) así como a través de la organización.

3.2.14.8 Supervisión o Monitoreo

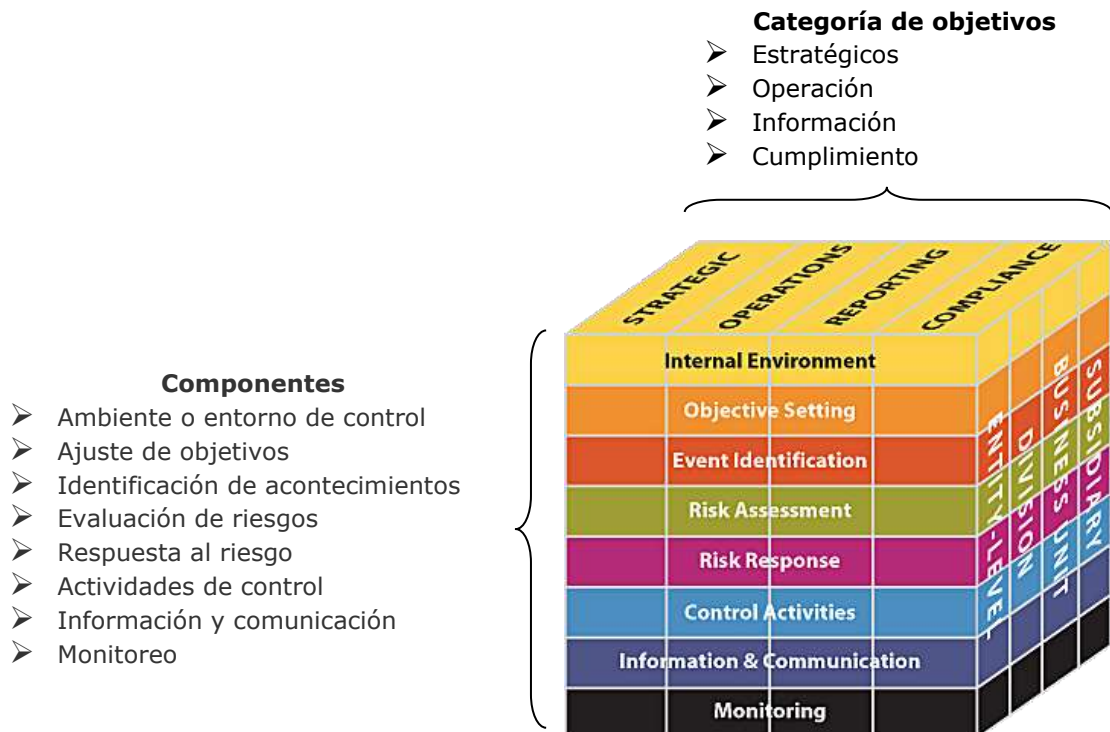
Debe ser desarrollada como un proceso que evalúe la calidad de la ejecución del sistema a lo largo del tiempo. Esto puede lograrse mediante la combinación de la supervisión continua o diaria y de evaluaciones separadas. Esta supervisión corresponde básicamente a la administración.

La evaluación continua incluye la supervisión regular de las actividades de parte de jefes, supervisores, mandos medios, auditoría y de la propia gerencia.

El alcance y la frecuencia de las Evaluaciones separadas dependerán del grado de riesgo evaluado y de la efectividad de las Evaluaciones continuas. En este aspecto la auditoría interna juega un papel primordial y debe tener muy clara la filosofía de control, asimismo debe establecer un nivel de comunicación claro con toda la organización para que se pueda llegar al fondo de las causas de posibles fallas en los controles.

3.2.15 Relación entre componentes de gestión de riesgos y objetivos del negocio

Existe una relación directa entre los objetivos estratégicos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos, que representan la que se necesita para lograrlos.



CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COSO ERM EN EL PROCESO DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN DE PAGARÉS COMO MEDIO DE FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

4.1 Generalidades de la Unidad Auditada

4.1.1 Información general de la empresa emisora de tarjeta de crédito

Con el propósito de desarrollar el caso práctico, a continuación se detallan datos generales de la entidad emisora de tarjetas de crédito sujeta a evaluación.

“Guate Tarjetas, S.A.” fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 25 de mayo de 2000 como una sociedad anónima para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en el otorgamiento de créditos fiduciarios (cuenta corriente) bajo la modalidad de tarjeta de crédito. Su domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Guatemala. Fue constituida con un capital autorizado y pagado de 3,000 acciones con un valor de Q 1,500 cada una. Esta entidad forma parte del grupo financiero “Corporación Financiera Guatemalteca”, y cuenta entre otras entidades un banco local, un banco off-shore y una casa de bolsa.

A continuación se detalla información operativa de la entidad Guate Tarjetas, S.A.:

- La entidad emisora de tarjetas de crédito se dedica principalmente a: la colocación de tarjetas de crédito, afiliación de comercios, promociones, entre otros.
- Su estructura cuenta con las áreas de Auditoría Interna, Tesorería, Operaciones, Finanzas, Afiliaciones, Cumplimiento Corporativo, entre las más relevantes.
- La empresa es dirigida por una asamblea general de accionistas, un consejo de administración, un comité de auditoría, una gerencia general y una gerencia por cada área.

- La entidad tiene supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB), por formar parte de un grupo financiero, dada su naturaleza de entidad mercantil esta fiscalizada por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

La evaluación del control interno será realizada por el área de auditoría interna.

4.1.2 Información de la Unidad Auditada

La entidad Guate Tarjetas, S.A. cuenta con una emisión y colocación de pagarés –objeto de estudio- para el financiamiento de sus operaciones, la actividad principal del proceso es realizar captaciones de fondos para clientes individuales y jurídicos que deseen obtener intereses por sus inversiones ya sea en Quetzales o Dólares. Guate Tarjetas, S.A. ofrece atractivas tasas de interés a sus clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno, esto depende del monto de la inversión que realice y el plazo que el cliente elija, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de cada cliente.

Las áreas que se involucran en este proceso son:

- **Tesorería:** su función principal es cumplir con los requisitos que solicitan en la ley de mercado de valores y mercancías para la inscripción de una emisión de pagarés, así también de informar a la Bolsa de Valores Nacional cuando sean colocados los mismos, por otro lado, ejecuta y proyecta los flujos de caja necesarios para las operaciones de la tarjeta de crédito. Cuentan con ejecutivos de negocio los cuales promueven la colocación de pagarés a clientes informándoles sobre beneficios, características del producto, requisitos para apertura, tasas de interés, plazos, y velan por que se cumplan con las políticas internas para dicho producto. Como la entidad forma parte de un grupo financiero y para maximizar el costo de la colocación también realiza este proceso en cada una de las agencias del banco local.
- **Servicios Bancarios:** colocación y traslado de expedientes al área de operaciones de las aperturas de pagarés.

- **Operaciones:** Validar los expedientes de apertura de pagarés que le son trasladados por el área de tesorería o de agencias, realiza el registro de firmas de los clientes, y opera los retiros de su inversión.
- **Cumplimiento:** Es el área encargada del cumplimiento con la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, tiene a su cargo entre otras funciones validar el cumplimiento con los requisitos que establecen los formularios para conocimiento del cliente los cuales son emitidos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, así como verificar que la documentación que se anexa a cada uno de los productos estén completos para autorizar su registro y monitoreo en la institución, ya que se debe conocer con quienes se realizan transacciones y principalmente la procedencia de sus recursos monetarios, para que la empresa no sea utilizada para el lavado de dinero. Este proceso se realiza luego de que el área de operaciones haya aperturado las cuentas en el sistema.
- **Finanzas:** Encargado de los registros contables con base al manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, elaboración de integración y conciliaciones de cuentas, así como de validar el depósito de las inversiones para autorizar la apertura de los pagarés en el sistema. Concilia diariamente los intereses y cualquier ajuste a estos pagarés con base a lo que solicite el departamento de tesorería.

4.1.3 Auditoría Interna

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

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

normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna NIEPAI y para evaluar el control interno en COSO ERM.

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

GUATE TARJETAS, S.A.
MATRIZ DE RIESGOS POR AREA FUNCIONAL
PARA EL AÑO 2012

CREDITOS Y COBROS	Análisis de solicitudes	Aprobación y otorgamiento de crédito	Cobro administrativo y legal	Estimación de incobrables	Estimación de puntos - promociones	Centro de atención Telefonica	Fraudes	Custodia y escaneo de Expedientes
AFILIACIONES	Afiliación de comercios	Autorizaciones	Pago a comercios	Captura de "vouchers" Data Entry	Inclusión y mantenimiento de base de datos de afiliados	Transacciones en estudio	Retenciones de impuesto de ventas a comercios afiliados	Líneas de Crédito - ASF
OPERACIONES	Conciliación incoming	Recibo y envío de facturación	Manejo de contracargos	Clientes de proceso	Créditos al outgoing	Cajeros Automáticos	Revisión y liquidación de aperturas de pagarés	Inclusión de firmas
TESORERIA	Liquidez/ presupuesto	Cuadre de tesorería	Cheques caducados	Inversiones	Pagarés Guate Tarjetas			
RECURSOS HUMANOS	Contrataciones	Capacitación	Compensación y Beneficios	Gestiones	Cumplimiento con la Legislación Laboral	Cuenta por Cobrar a Empleados		
MERCADO Y VENTAS	Venta de tarjetas	Rescate de cuentas	Publicidad y promoción	Centros de servicio				
FINANZAS	Producción de informes financieros	Cuadros (integraciones) de cuentas claves	Conciliaciones bancarias	Aprobación de apertura de pagarés	Registros Contables			
CUMPLIMIENTO	Fiscal	Normas internas (ISO)	Cumplimiento con las marcas	Lavado de dinero -AML	SIB	Imagen y Reputación		
TECNOLOGIA	Captura y Procesamiento datos	Adquisición e Implementación y mantenimiento de Plataformas Tecnológicas y aplicaciones de Negocio	Desarrollo de sistemas y Control de cambios	Infraestructura de Comunicaciones (Telemática)	Infraestructura de Seguridad (Física y Lógica)	Continuidad de Negocios y Plan Recuperación de desastres	Evaluación de los procesos de Negocio y Administración del Riesgo	

Fuente: matriz proporcionada por la Gerencia General de Guate Tarjetas, S.A.

Nota: Esta matriz muestra la identificación de las unidades funcionales así como sus procesos en los que considera importante la evaluación de los controles correspondientes al año 2012

4.1.3.1 Presupuesto de horas asignadas para trabajos de auditoria interna

Dentro del presupuesto de horas se encuentra la revisión del proceso de emisión y colocación de pagarés, la cual está incluida dentro del área de tesorería, operaciones, servicios bancarios, finanzas y cumplimiento.

A continuación se muestra el presupuesto de horas para los trabajos de auditoria interna para el año 2012 en la entidad Guate Tarjetas, S.A.

GUATE TARJETAS, S.A.
AUDITORIA INTERNA
PRESUPUESTO DE HORAS PARA EL PLAN 2012

PROYECTO	Calificación de Riesgo	HH por proyecto
CREDITOS Y COBROS		
Análisis de solicitudes	Alto	150
Aprobación y otorgamiento de crédito	Alto	100
Estimación de cuentas incobrables	Alto	200
Cobro Administrativo y legal	Alto	200
Estimación de puntos – promociones	Alto	150
Centros de atención telefónica – CAT	Moderado	150
Fraudes	Alto	75
Custodia y escaneo de Expedientes	Alto	50
AFILIACIONES		
Afiliación de comercios	Moderado	75
Autorizaciones	Alto	75
Pago a comercios	Moderado	75
Captura de vouchers "Data Entry"	Alto	75
Inclusión y mantenimiento de base de datos de afiliados	Bajo	50
Transacciones en estudio	Moderado	50
Retenciones de impuesto de ventas a comercios	Moderado	50
Líneas de crédito – ASF	Moderado	50
OPERACIONES		
Conciliación Incoming	Alto	200
Recibo y envío de facturación	Moderado	50
Manejo de contracargos	Alto	100
Clientes de proceso	Moderado	50
Créditos al outgoing	Moderado	100
Cajeros automáticos	Moderado	100
Revisión y liquidación de aperturas de pagarés	Moderado	50
TESORERIA		
Liquidez / presupuesto	Moderado	100

PROYECTO	Calificación de Riesgo	HH por proyecto
Cuadre de Tesorería	Bajo	100
Cheques caducados	Bajo	50
Inversiones	Moderado	50
Pagares Guate Tarjetas	Moderado	100
RECURSOS HUMANOS		
Contrataciones	Moderado	50
Capacitación	Moderado	50
Compensación y Beneficios	Alto	250
Gestiones	Bajo	50
Cumplimiento con la Legislación laboral	Bajo	50
Cuenta por cobrar a empleados	Moderado	100
MERCADEO Y VENTAS		
Venta de tarjeta	Alto	75
Rescate de cuentas	Moderado	50
Publicidad y promoción	Bajo	50
Centro de servicio	Moderado	50
FINANZAS		
Producción de Informes financieros	Moderado	125
Cuadros (integraciones) de cuentas claves	Moderado	150
Aprobación de apertura de pagarés	Moderado	50
Registros Contables	Moderado	50
CUMPLIMIENTO		
Fiscal	Alto	400
Normas Internas (ISO)	Alto	75
Cumplimiento con las Marcas	Alto	100
Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	Alto	210
Superintendencia de Bancos	Alto	150
TECNOLOGÍA		
Captura y Procesamiento Datos	Alto	150
Adquisición e implementación de plataformas tecnológicas de negocio	Moderado	100
Desarrollo de sistemas y control de cambios	Moderado	100
Infraestructura de Comunicaciones (Telemática)	Alto	150
Infraestructura de Seguridad (Lógica y Física)	Alto	200
Continuidad de Negocios y plan de recuperación de desastres	Alto	150
Evaluación de los procesos de Negocio y Administración del Riesgo	Moderado	150
Total horas estimadas cargables		5,610

Elaborado por: Lic. William Steven Rivas
Gerente de Auditoría Interna

Aprobado por: Lic. José Luis Martínez
Pte. del Consejo de Administración

Fuente: Plan de trabajo proporcionado por el Gerente de Auditoría de Guate Tarjetas, S.A.

Nota: La calificación de riesgo se establece con base en la materialidad de los hallazgos de las Evaluaciones del año anterior.

4.1.4 Base Técnica

4.1.4.1 Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Para el desarrollo del presente caso práctico, se utilizará de base las normas emitidas por el Instituto de Auditores Internos –IIA por sus siglas en inglés, estas normas no son obligatorias en Guatemala; sin embargo, se considera que para los auditores internos son de importancia su observancia en el desarrollo de su actividad en la auditoría interna.

El Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna incluye el código de ética, las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna, sus consejos para la práctica y las guías de auditoría.

Las normas de atributos considera los temas tales como: Propósito, Autoridad y Responsabilidad, Independencia y Objetividad, Aptitud y Debido Cuidado Profesional y el Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento.

Las normas de desempeño considera la Administración de la Actividad de la Auditoría Interna, Naturaleza del Trabajo, Planificación del Trabajo, Desempeño del Trabajo, Comunicación de Resultados, Supervisión del Progreso y Decisión de Aceptación de Riesgos por la Dirección.

4.1.4.2 Evaluación del control interno con base en COSO ERM

La evaluación del control interno estará basada en el sistema COSO ERM y sus componentes, en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones en la entidad Guate Tarjetas, S.A. Se debe tomar en cuenta que la evaluación del control interno se realizará a partir del proceso de colocación y emisión con el cliente, en las operaciones que realiza la entidad, ya que la parte de la emisión y registro en la bolsa no formará parte de esta evaluación.

4.2.2 Carta de anuncio de la auditoria

Guatemala, 2 de enero de 2013

Lic. Juan Gabriel Tiul
Gerente de Tesorería
Guate Tarjetas, S.A.
GUATASA

Estimado Licenciado:

Como parte de nuestro plan anual de auditoría a partir de la presente fecha estaremos efectuando auditoría al proceso de emisión y colocación de pagarés con corte al 31 de diciembre de 2012. Dicha auditoría tiene como propósito la evaluación del control interno basado en el sistema COSO ERM.

Nuestro trabajo consistirá en la evaluación del formulario de objetivos, el cual incluye la evaluación de los riesgos y actividades de control, así como la verificación de que los componentes del sistema COSO ERM sean observados.

El trabajo será documentado mediante entrevistas con el personal a cargo de las funciones del proceso, solicitud de controles, estadísticas, monitoreos, transacciones. Al final de nuestro trabajo se realizará el informe de hallazgos observados, los cuales serán discutidos antes del envío del informe a Gerencia General y al Consejo de Administración.

Para la realización de la auditoria el trabajo estará a cargo de Byron Fuentes Granados-Supervisor de Auditoría- y Fredy Gómez –Asistente de Auditoría, quienes estarán bajo mi supervisión. Asimismo, para el inicio de nuestra auditoria solicitamos una reunión inicial para el día 4 de enero de 2013, para la presentación del equipo de trabajo y al igual informarle del inicio de trabajo de campo el día 7 de enero de 2013.

Agradeciendo su colaboración,

Atentamente,

Lic. William Steven Rivas Osorio
Gerente de Auditoría Interna
c.c. Archivo
Gerencia General
Consejo de Admón.

4.2.2.1 Carta de aviso al personal involucrado en el proceso de emisión y colocación de pagarés

Guatemala, 3 de enero de 2013

A todos los colaboradores
Proceso de emisión y colocación de Pagarés
Guate Tarjetas, S.A.
GUATASA

Estimados colaboradores:

Como parte de nuestras atribuciones, se les informa que estaremos sujetos a revisión por parte de la auditoría interna, aproximadamente entre los meses de enero y febrero 2013, por lo que agradezco su amable colaboración y atender cualquier requerimiento que sea necesario para facilitar el trabajo de los auditores.

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

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

Para la realización de la auditoria el trabajo estará a cargo de Byron Fuentes Granados- Supervisor de Auditoría- y Fredy Gómez –Asistente de Auditoría.

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

Atentamente,

Lic. Juan Gabriel Tiul
Gerente de Tesorería
c.c. archivo
Auditoría interna

4.2.3 Objetivos y alcance de la auditoria

4.2.3.1 Objetivo General

Evaluar el control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito Guate Tarjetas, S.A. al 31 de Diciembre de 2012, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso, desde la emisión y colocación de la inversión, renovación y/o incremento y cancelaciones parciales y/o totales.

4.2.3.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa.
- b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes.
- c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos

4.2.3.3 Alcance de la auditoria

- a) Evaluar todas las actividades de control establecidas por la administración para un debido control del proceso objeto de estudio y una eficaz gestión de riesgos corporativos.
- b) Evaluar la hoja de riesgos y actividades de control de los objetivos del proceso de emisión y colocación de pagarés.
- c) Verificar la inclusión de los ocho componentes en la gestión de riesgos de la entidad.

4.2.4 Planificación administrativa

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

a) Recursos humanos y horas hombre (HH) presupuestadas

Puesto	Nombre del Colaborador	Horas Hombre
Gerente de Auditoría	William Steven Rivas Osorio	25 hrs.
Supervisor de Auditoría	Byron Fuentes Granados	75 hrs.
Asistente de Auditoría	Fredy Gómez	150 hrs.
Total Horas		250 hrs.

Distribución de horas en actividades por auditor:

Actividad	Gerente	Supervisor	Asistente	Total HH
Evaluación Preliminar	3	8	10	21
Evaluación del control interno	7	20	70	97
Planificación del trabajo	7	5	4	16
Ejecución del trabajo	0	15	50	65
Elaboración y presentación de informe de auditoria	3	12	8	23
Supervisión y seguimiento	5	15	8	28
Total HH planificadas	25	75	150	250

b) Recursos físicos

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

c) Recursos Tecnológicos y materiales

Tecnológicos		Materiales	
3	Computadoras portátiles	3	cartuchos de impresora color negro
3	Impresoras	3	cartuchos de impresora de colores,
1	Fotocopiadora y	2	Resmas de papel bond tamaño carta y
1	Escáner		Lapiceros, lápices, crayones y borradores.

4.2.5 Cronograma de actividades para el desarrollo del trabajo de auditoría de la evaluación del control interno basado en el sistema COSO ERM del proceso de colocación y emisión de pagarés

Fecha de inicio 4 de enero de 2013

Fecha Final: 5 de febrero de 2013

No.	MES	ENERO																														FEBRERO				
	DIA	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M			
	Actividades a Desarrollar	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5		
1	Reunión inicial de auditoria	■																																		
2	Preauditoria				■																															
3	Evaluación del control interno																																			
4	Planificación del trabajo																																			
5	Ejecución del trabajo																																			
6	Elaboración y discusión del informe																																			
7	Envío de informe de auditoria																																			

Nota: El presente cronograma muestra las etapas en que se realizará la revisión del proceso de emisión y colocación de pagarés, así como los días estimados en que se ejecutará la auditoria

4.3 Índice de papeles de trabajo

Descripción de la Actividad	Referencia	Pág.
Programa de auditoria	PT	89
Evaluación Preliminar (Conocimiento preliminar del área auditada)	BBA	92
Minuta de reunión inicial Gerencia de Tesorería	BBA-1	92
Misión, Visión y objetivos estratégicos	BBA-2	94
Organigrama del Departamento de Tesorería	BBA-3	95
Estados Financieros de la entidad Guate Tarjetas, S.A.	BBA-4	96
Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso	BBA-5	98
Check List para una emisión de valores	BBA-6	102
Revisión del Archivo permanente y corriente	BBA-7	106
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO (Identificación de las actividades y procedimientos de control establecidos por la administración)	BBB	107
Minuta de reunión con Jefe de Colocación de Tesorería	BBB-1	107
Minuta de reunión con Supervisor de Operaciones y asistente de Cumplimiento	BBB-2	111
Minuta de reunión con Supervisor de Servicios Bancarios	BBB-3	113
Minuta de reunión con Asistente de Captaciones Finanzas	BBB-4	115
Minuta de reunión con Jefe de Agencia	BBB-5	117
Flujograma del proceso	BBB-6	118
Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles	BBB-7	120
Diagnóstico del Control Interno y la Gestión de Riesgos	BBB-8	143
PLANIFICACION DE LA AUDITORIA (Procedimientos de auditoria para la verificación de las actividades y procesos de control)	BBC	151
EJECUCION DE LA AUDITORIA (Verificación de los objetivos de control)	BBD	157
Revisión de Objetivo No. 1	BBD-1	157
Revisión de Objetivo No. 2	BBD-2	163
Revisión de Objetivo No. 3	BBD-3	167
Revisión de Objetivo No. 4	BBD-4	169
Revisión de Objetivo No. 5	BBD-5	174
Revisión de Objetivo No. 6	BBD-6	176
Informe de Auditoría		178
Hoja de seguimientos de implementación de recomendaciones		197

4.3.1 Programa de auditoría

Guate Tarjetas, S.A. Programa General de auditoria Al 31 de diciembre de 2012	P/T	PT
	Preparó: FG	02-Ene-13
	Revisó: BF	03-Ene-13

Proceso de Evaluación: Emisión y Colocación de Pagarés
 Fecha de Corte para la evaluación: 31 de diciembre de 2012

1. Introducción

Como parte del plan anual de Auditoria Interna, se realizará la revisión al proceso de emisión y colocación de pagarés de Guate Tarjetas, S.A., del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2012, dentro del cual, se encuentran involucradas las áreas de Servicios Bancarios, Operaciones, Tesorería, Finanzas y Cumplimiento; en la revisión se considerarán aspectos de cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por Guate Tarjetas, regulación aplicable como la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley de Mercado de Valores y Mercancía y las disposiciones pertinentes de la Junta Monetaria.

La actividad principal del proceso es realizar captaciones de fondos para clientes individuales y jurídicos que deseen obtener intereses por sus inversiones ya sea en Quetzales o Dólares. Guate Tarjetas ofrece atractivas tasas de interés a sus clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno, esto depende del monto de la inversión que realice y el plazo que el cliente elija, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de cada cliente.

2. Plan general de auditoría

El enfoque de la auditoría para esta revisión será a través del análisis de la evaluación de riesgos y actividades de control por medio del sistema COSO ERM, enfocado hacia los controles internos de dicho proceso, de acuerdo a los objetivos planteados.

3. Objetivos de Auditoría

3.1 Objetivo General

Evaluar el control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito Guate Tarjetas, S.A. al 31 de Diciembre de 2012, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en

dicho proceso, desde la emisión y colocación de la inversión, renovación y/o incremento y cancelaciones parciales y/o totales.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar que los componentes del sistema COSO ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa.
- b) Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes.
- c) Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos

3.3 Alcance de la auditoria

El control interno del proceso de emisión y colocación de pagarés, será evaluado con base a la verificación de la Hoja de Evaluación de Riesgos y Actividades de Control COSO ERM, lo cual permitirá obtener conclusiones de si los componentes se encuentran dentro de la gestión de riesgos y si los controles establecidos son suficientes para alcanzar los objetivos y mitigan los riesgos.

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
1. <u>EVALUACIÓN PRELIMINAR (CONOCIMIENTO PRELIMINAR DEL PROCESO AUDITADO)</u>		
1.1. Solicite y documente una reunión inicial con el Gerente de Tesorería para dar a conocer el proceso de la auditoria, los objetivos preliminares y requerir información para la revisión.	BBA-1 1/2	FG
1.2. Solicite la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - La misión y visión de la entidad - Organigrama del área - Estados financieros de la entidad - Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso - Check List para una emisión de valores 	BBA-2 BBA-3 BBA-4 BBA-5 BBA-6	
1.3. Revise el archivo permanente y corriente de auditoría	BBA-7	

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
<p>2. <u>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO (identificación de las actividades y procesos de control establecidos por la Administración)</u></p>		
<p>2.1. Realice las entrevistas para el entendimiento del negocio o proceso de revisión con los colaboradores siguientes:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Colocación de Tesorería 	BBB-7	FG
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisor de Operaciones 	BBB-8	
<ul style="list-style-type: none"> - Asistente de Cumplimiento 	BBB-8	
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisor de Servicios Bancarios 	BBB-9	
<ul style="list-style-type: none"> - Asistente de Captaciones de Finanzas 	BBB-10	
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Agencia 	BBB-11	
<p>Con base en las entrevistas realice el Flujograma del proceso de emisión y colocación de pagarés</p>	BBB-12	
<p>2.2. Revise los controles establecidos en el formulario de evaluación de riesgos y actividades de control:</p> <p>Realice la verificación de las actividades establecidas por la administración para la evaluación del control interno con base a COSO ERM, una vez finalizada la evaluación concluya acerca del diagnóstico de control interno y la gestión de riesgos prevaeciente en el proceso, para determinar el grado de las pruebas a realizar en la planificación de auditoría.</p>	BBB-13 1-24/24	
<p>3. <u>PLANIFICACION Y EJECUCION DE LA AUDITORIA</u></p> <p>3.1. Elabore el plan de trabajo específico con base en el análisis del control interno y ejecute las pruebas correspondientes</p>	BBC-1 BBD-1- 6/6	
<p>4. <u>INFORME Y SEGUIMIENTO DE AUDITORIA</u></p>		
<p>4.1. Efectuada la revisión proceda a realizar el Informe de auditoría sobre la evaluación del control interno.</p>	Pág. 180	
<p>4.2. Realice la hoja de seguimientos de la implementación de los hallazgos de auditoría.</p>	Pág. 197	

4.3.2 Evaluación Preliminar (conocimiento preliminar del proceso auditado)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión inicial Gerencia de Tesorería Al 31 de diciembre de 2012	P/T	BBA-1 1/2
	Preparó: FG	04-Ene-13
	Revisó: BF	04-Ene-13

Con el propósito de iniciar la revisión del proceso de emisión y colocación de pagarés, así como conocer las actividades que se realizan se solicitó una reunión con las personas involucradas, documentando lo siguiente:

Participantes:

Juan Gabriel Tiul	Gerente de Tesorería
José Luis Rodríguez	Jefe de Captaciones de Tesorería
María Alejandra Corzo	Supervisor de Operaciones
Juan Carlos Barrios	Supervisor de Servicios Bancarios
Estuardo Aguirre	Asistente de Captaciones de Contabilidad
Ervin Recinos	Asistente de Cumplimiento
William Steven Rivas	Gerente de Auditoria
Byron Fuentes Granados	Supervisor de Auditoria
Fredy Gómez	Asistente de Auditoria

Fecha: 4 de enero de 2013

Asunto: Reunión para dar a conocer los objetivos de Auditoría Interna para el inicio de la revisión proceso de emisión y colocación de pagarés, así como conocer las actividades del proceso.

En la entrevista realizada se trataron los siguientes puntos:

- El Gerente de Auditoría Interna dio a conocer los objetivos de auditoría:

Objetivo General

Evaluar el control interno basado en el sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de las operaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito Guate Tarjetas, S.A. al 31 de Diciembre de 2012, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en dicho proceso, desde la emisión y colocación de la inversión, renovación y/o incremento y cancelaciones parciales y/o totales.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión inicial Gerencia de Tesorería Al 31 de diciembre de 2012	P/T	BBA-1 2/2
	Preparó: FG	04-Ene-13
	Revisó: BF	04-Ene-13

Objetivos Específicos

- Verificar que los componentes del sistema COSO ERM se encuentren incluidos en la gestión de riesgos de la empresa.
- Verificar que los objetivos establecidos en el proceso se encuentran gestionados por actividades de controles eficientes.
- Determinar las herramientas que permitan ayudar a la administración y control de los riesgos

Los temas tratados fueron los siguientes:

El Gerente de Tesorería explicó las generalidades del proceso, su finalidad, así como también explico cómo se realiza el proceso de una emisión ante la bolsa y los requisitos con los que se debe cumplir. **Ver P/T BBA-6**

Se definió que los encargados de la auditoría pueden iniciar el proceso de conocimiento del área y documentar sus procesos con los colaboradores a cargo.

Se concluyó que la programación de las entrevistas es la siguiente:

Colaborador	Fecha de Reunión
Jefe de Captaciones de Tesorería	09-Ene-13
Supervisor de Operaciones	09-Ene-13
Asistente de Cumplimiento	09-Ene-13
Supervisor de Servicios Bancarios	10-Ene-13
Asistente de Captaciones de Finanzas	10-Ene-13
Jefe de Agencia	10-Ene-13

En adición se comentaron y proporcionó la documentación siguiente:

- Visión, Misión y objetivos estratégicos. **Ver P/T BBA-2**
- Organigrama del área de Tesorería. **Ver P/T BBA-3**
- Estados Financieros al 31-Dic-12. **Ver P/T BBA-4**
- Hoja de objetivos y Matriz de Riesgos del proceso de emisión y colocación de pagarés. **Ver P/T BBA-5**
- Check list de los documentos necesarios para una emisión de pagarés. **Ver P/T BBA-6**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Misión, visión y objetivos estratégicos Al 31 de diciembre de 2012	P/T	BBA-2
	Preparó: FG	07-Ene-13
	Revisó: BF	07-Ene-13

Visión

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

Misión

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

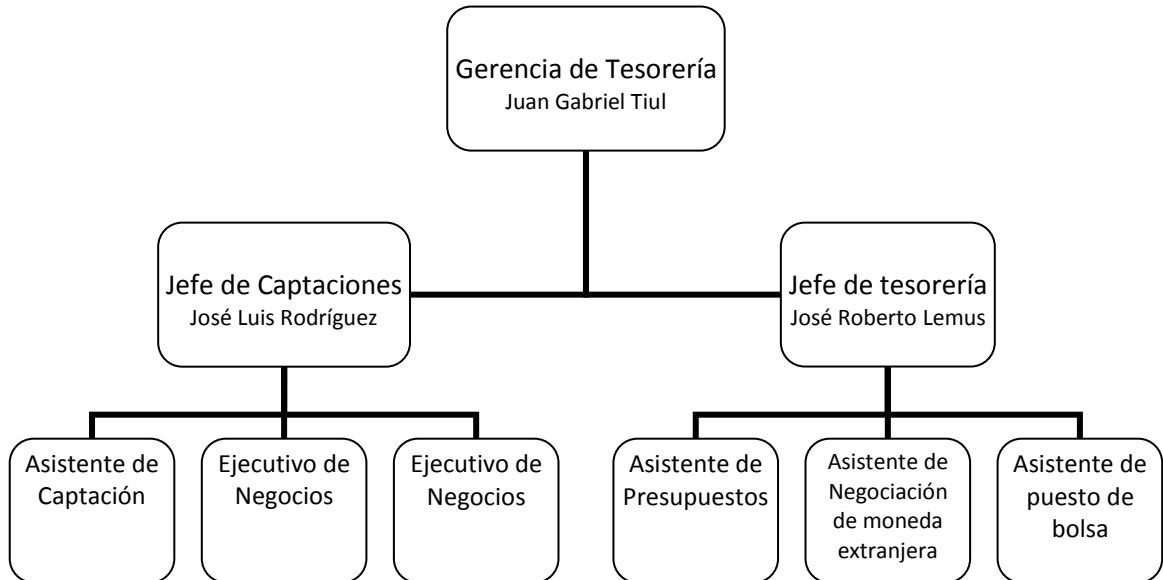
Objetivos estratégicos

- a) *Continuar creciendo prudentemente*: aumentar prudentemente nuestro volumen de operaciones de manera que podamos asegurarnos de que el mediano y largo plazo, y preferiblemente en el corto plazo también, el aumento de nuestros ingresos siempre supere el aumento de nuestros gastos.
- b) *Calidad de servicio*: Asegurar niveles de clase mundial en todo lo que tiene que ver con la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes. Los objetivos de calidad son medibles a través de las métricas establecidas.
- c) *Calidad de la cartera de clientes*: reducir las reservas por incobrabilidad de la cartera por medio de la obtención de clientes con la suficiente capacidad de pago a través de la realización de una idónea selección crediticia.
- d) *Costo operativo*: Eliminar toda transacción o gasto que no agregue mejoras y valor a nuestra empresa, así como mejorar los procesos y procedimientos para aumentar la eficacia y eficiencia operativa.

Fuente: Información proporcionada por el Gerente de Tesorería de Guate Tarjetas, S.A.

Nota: Esta información debe formar parte de la Hoja de objetivos y Matriz de Riesgos del proceso de emisión y colocación, para evaluar si los objetivos del proceso están alineados a la misión y visión, así como sus objetivos estratégicos. **Ver P/T BBA-5 1-4/4**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoría del proceso de emisión y colocación de pagarés Organigrama del Departamento de Tesorería Al 31 de diciembre de 2012	P/T	BBA-3
	Preparó: FG	07-Ene-13
	Revisó: BF	07-Ene-13



Fuente: Organigrama proporcionado por el Gerente de Tesorería de Guate Tarjetas, S.A.

NOTA: Se adjunta el organigrama de este departamento con el propósito de verificar si existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de emisión y colocación de pagarés, ya que este departamento es el que más se relaciona con el proceso. Así como también identificar con que personas se deberán realizar las entrevistas para entender sus procesos operativos. **Ver P/T BBB-1 1-4/4**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Balance de Situación al 31-Dic-12 Expresado en Quetzales	P/T	BBA-4 1/2
	Preparó: FG	07-Ene-13
	Revisó: BF	07-Ene-13

ACTIVO

Disponibilidades	6,867,845
Cartera de Crédito	94,222,307
Cuentas por Cobrar	7,083,175
Inmuebles y Muebles	15,673,419
Cargos Diferidos	3,087,753
Posición Cambiaria	38,986,817
Estimación Incobrables	(2,907,834)
Dep. Acum. Mobiliario y Equipo	(11,268,922)
Dep. Acum. Mejoras a propiedades Arrendadas	(1,154,175)
Suma del Activo	<u><u>150,590,385</u></u>

PASIVO

Intercambio por pagar afiliados	19,212,244
Pagares Guate Tarjetas	66,246,930
Intereses por pagar pagarés Guate Tarjetas	1,308,498
Cuentas por pagar	10,447,480
Provisiones	302,476
Créditos Diferidos	2,448,434
Suma del Pasivo	<u><u>99,966,063</u></u>

CAPITAL

Capital autorizado Financiero	4,500,000
Reserva Legal	7,291,989
Utilidades Retenidas	6,301,922
Utilidades Periodos Anteriores	23,106,313
Utilidades del Período	9,424,098
Suma del Capital	<u><u>50,624,322</u></u>
Suma de Pasivo, Otras cuentas Acreedoras y Capital	<u><u>150,590,385</u></u>

Fuente: Balance de Situación proporcionado por el Gerente de Tesorería

NOTA: El Balance General que se adjunta, su presentación está de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Estado de Resultado del 01-Ene-12 al 31-Dic-12 Expresado en Quetzales	P/T	BBA-4 1/2
	Preparó: FG	07-Ene-13
	Revisó: BF	07-Ene-13

INGRESOS

Productos Financieros	47,111,154
Productos por Servicios	8,740,062
Productos Extraordinarios	57,524
Total ingresos	55,908,739

EGRESOSGastos Financieros

Intereses sobre préstamos	625,602
Otros gastos financieros	318,493
Intereses pagares Guate Tarjetas	4,249,708
Comisiones bancarias	35,328

Gastos por Servicios

Comisión recuperación cartera	16,688,666
Bonificación variable	322,155

Mantenimiento vehículos

	91,254
--	--------

Gastos por cambio en moneda extranjera

	1,205,250
--	-----------

Cuentas dudosas

	1,638,429
--	-----------

Gastos de administración

Sueldos	2,667,629
Seguro social patronal	183,212
Auditoria Externa	202,174
Alquileres	1,206,502
Mantenimiento equipo p.e.d.	303,232
Publicidad medios masivos	277,311
Seguros	309,884
Dep mobiliario y equipo	1,810,586
Papelería y útiles consumidos	182,269
Otros gastos	10,966,959
Impuesto sobre la renta	3,200,000

Total egresos	46,484,642
----------------------	-------------------

Ganancia (Pérdida) Neta	9,424,098
--------------------------------	------------------

Fuente: Estado de Resultados proporcionado por el Gerente de Tesorería

NOTA: El Estado de Resultados que se adjunta, su presentación está de acuerdo el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-5 1/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

Visión

Ser la mejor opción financiera en Guatemala, por su desempeño, calidad de productos y servicios financieros, su competencia en innovación tecnológica, administración de recursos financieros y medio de pago para el intercambio de bienes y servicios. **Ver P/T BBA-2**

Misión

Suministrar eficientemente con calidad, eficacia y eficiencia la compra-venta de bienes y servicios en Guatemala, a través del uso de tarjetas de crédito como un medio de pago y financiamiento, que solucione las necesidades crediticias de nuestros clientes y ayude a mejorar su calidad de vida, de igual forma la de nuestros colaboradores, proveedores y accionistas. **Ver P/T BBA-2**

Objetivos Estratégicos

De acuerdo con la visión y misión de Guate Tarjetas, S.A. los objetivos relacionados del proceso de emisión y colocación de pagarés son:

1. *Continuar creciendo prudentemente:* Aumentar prudentemente la cartera de inversionistas individuales y jurídicos, que deseen obtener rendimientos atractivos con un buen respaldo. **Ver P/T BBA-2**
2. *Calidad de servicio:* Brindar una atención personalizada en sus inversiones para trasladarle confianza que están trabajando con una institución seria y con compromiso, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida del cliente por sus rendimientos esperados. **Ver P/T BBA-2**
3. *Calidad de la cartera de clientes:* Contar con clientes que cumplan con todos los requisitos para conocimiento del mismo, y cumplir apropiadamente con las regulaciones que son aplicables y principalmente saber la procedencia de las fuentes de su dinero. **Ver P/T BBA-2**
4. *Costo operativo:* Eliminar toda transacción o gasto que no agregue mejoras y valor a nuestro proceso, así como mejorar los que se tienen para aumentar la eficacia y eficiencia operativa. **Ver P/T BBA-2**

Estrategia

- a) Ofrecer atractivas tasas de interés por las inversiones y que sean competitivas con las del mercado
- b) Atraer clientes con buena reputación con los cuales podamos trabajar y evitar incumplimientos con las regulaciones vigentes
- c) Crecer un 20% anual en captaciones para que el costo operativo se vea reducido de acuerdo a los márgenes definidos por la administración.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-5 2/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

Matriz de Riesgos

Objetivos	Eventos/Factores S/COSO ERM	Impacto	Probabilidad	Valor del Riesgo
<u>Objetivos Operacionales</u>				
1. Vinculación con el cliente Ver P/T BBB-7 1-5/23				
a) Dar a conocer al cliente los beneficios de las inversiones.	Personal	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
b) Conocer al cliente inversionista según lo establecido en política interna	Personal Procesos	Medio (2)	Bajo (1)	Bajo (3)
c) Crear Código del cliente nuevo o actualizar información de cliente existente en el sistema	Personal Procesos Tecnología	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
2. Apertura de la Inversión Ver P/T BBB-7 6-13/23				
a) Recopilar papelería del cliente según los requisitos establecidos para apertura de inversiones	Personal Procesos	Medio (2)	Medio (2)	Medio (4)
b) Crear inversión en el sistema	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Medio (2)	Medio (4)
c) Captar fondos de la inversión a través de las diferentes formas de pago	Personal Procesos	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
d) Entregar título al cliente con datos establecidos en la inversión	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Bajo (1)	Bajo (3)
<u>Objetivos de Información Financiera</u>				
3. Modificaciones en las inversiones Ver P/T BBB-7 14-20/23				
a) Renovar inversiones conforme a lo establecido a política "Cancelación y Renovación de Pagarés"	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Medio (2)	Medio (4)
b) Incrementar o capitalizar intereses según lo autorizado por el cliente	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Bajo (1)	Bajo (3)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-5 3/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

Objetivos	Eventos/Factores S/COSO ERM	Impacto	Probabilidad	Valor del Riesgo
c) Aplicar tasas de interés autorizadas conforme a lo autorizado en el comité de activos y pasivo - CAP	Personal Procesos Tecnología	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
d) Cancelar parcial o total según lo autorizado por el cliente	Personal Procesos Tecnología	Medio (2)	Bajo (1)	Bajo (3)
<u>Objetivos de Cumplimiento</u>				
4. Pago de Intereses Ver P/T BBB-7 21/23				
a) Pagar el cliente los intereses generados de la inversión	Personal Procesos Tecnología	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
5. Contabilización Ver P/T BBB-7 22/23				
a) Registrar contablemente las apertura de las inversiones, cancelaciones e intereses	Personal Proceso Tecnología	Bajo (1)	Bajo (1)	Bajo (2)
6. Usuarios Ver P/T BBB-7 23/23				
a) Crear usuarios para apertura, modificaciones y aprobaciones de inversiones	Personal	Alto (3)	Medio (2)	Alto (5)

Para la evaluación del riesgo, se utilizó el método cualitativo, usando categorías de alto, medio y bajo, pero reflejando sus objetivos y equilibrándolos con los riesgos.

Así mismo la escala de medición adoptada para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos es a través de una medición ordinal, es decir los eventos se describen por orden de importancia con etiquetas tales como: Alta, Media, Baja. El Consejo de Administración determina si el elemento uno es más importante que el elemento dos.

El riesgo aceptado por la Gerencia de Tesorería está alineado con la estrategia establecida por el Consejo de Administración, lo cual es propicio para un adecuado ambiente interno.

Entonces la probabilidad e Impacto se evalúan con una escala de:

ALTO =3
MEDIO =2
BAJO =1

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Hoja de Objetivos y Matriz de Riesgos del Proceso Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-5 4/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

La valoración final del riesgo estará determinada por la suma de la evaluación por separado tanto de la probabilidad como del impacto, así:

Probabilidad (+) Impacto	Valoración del Riesgo
De 5 a 6	Alto
4	Medio
De 2 a 3	Bajo

Fuente: Información proporcionada por el Gerente de Tesorería

Nota: La Gerencia Tesorería proporcionó la Matriz de Riesgos elaborada para el año 2012, en dicha Matriz se muestran los riesgos, así como, los eventos y factores que pueden afectar el logro de los objetivos. En adición se presenta la calificación del riesgo en términos de impacto y probabilidad según la valoración establecida. Estos objetivos se analizaron con mayor análisis en la hoja de evaluación de riesgos y actividades de control COSO ERM. **Ver P/T BBB-7 1-23/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Check List para una emisión de valores Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-6 1/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

De acuerdo con la información proporcionada por el Tesorero, los requisitos y costos para una emisión de la bolsa son los siguientes:

Documentos requeridos para confirmar el expediente de solicitud de emisión ante la BVN

1. Solicitud de Inscripción
 - 1.1. Solicitud de Inscripción del Valor para su Cotización en Bolsa, suscrita por el representante legal del emisor que asuma la responsabilidad de las declaraciones, informaciones, datos o del contenido general del prospecto, copia de la cual deberá ser incorporada al mismo.
 - 1.2. Pago de tres mil quetzales en concepto de gastos administrativos.
2. Pacto Social
 - 2.1. Copia legalizada de la escritura constitutiva
 - 2.2. Copia legalizada de modificaciones a la escritura constitutiva
3. Estados Financieros
 - 3.1. Copia de los Estados Financieros correspondientes a los últimos tres ejercicios del emisor, o si su existencia fuera menor de tres años, los correspondientes a los ejercicios fiscales transcurridos desde su fundación.
 - 3.2. Si los últimos Estados Financieros tienen más de 6 meses de haber sido emitidos, deben presentarse Estados Financieros Internos recientes.
4. Resolución Administrativa
 - 4.1. Copia legalizada de la resolución del órgano social competente que haya acordado la emisión de los valores respectivos. En este documento se describen todas las características de la emisión y se faculta al órgano que quedará a cargo de determinar las características de las series correspondientes.
5. Representación
 - 5.1. Copia legalizada del acta notarial de nombramiento de representante legal del emisor.
6. Opinión Legal
 - 6.1. Deberá ser emitida por abogado y notario, colegiado activo
 - 6.2. Deberá versar sobre los siguientes puntos:
 - a) La debida existencia del solicitante
 - b) La validez de los acuerdos correspondientes, relativos a la autorización para emitir valores mediante oferta pública y su concordancia con el régimen

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Check List para una emisión de valores Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-6 2/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

normativa vigente.

- c) Las facultades de quienes emitieron dichos acuerdos
- d) Validez y ejecutabilidad de los valores objeto de la oferta pública, cuanto a la validez, deberá haber una declaración que manifieste que valores han sido emitidos conforme a derecho y a las disposiciones estatutarias correspondientes cuando fuere el caso, para ser ofrecidos mediante oferta pública.
- e) Validez y ejecutabilidad de las garantías, en caso se haya constituido, analizando: (i) La ley que rige la oferta pública, y (ii) El foro que conocería de cualquier asunto litigioso

6.3. Condiciones:

- a) El uso de la opinión legal no podrá limitarse al emisor y a las autoridades del mercado bursátil guatemalteco
- b) En caso de tratarse de un fideicomiso, el uso de la opinión legal no podrá limitarse al emisor y a las autoridades del mercado bursátil guatemalteco respecto del fideicomitente y fiduciario

7. Valores

7.1. Proyecto de los valores cuya inscripción se solicita, si se trata de emisiones que emitan series con tasa fija y variable, deberán enviar:

- a) Proyecto para los valores con tasa fija
- b) Proyecto para los valores con tasa variable

7.2. Se deberá incluir la siguiente leyenda en el valor respectivo “El presente valor única y exclusivamente podrá ser negociado en Bolsa de Valores Nacional-BVN”, siempre y cuando el emisor o la emisión se encuentre activa o vigente.

- 8. Prospecto. Un ejemplar del prospecto de la emisión, con los requisitos completos exigidos por el Reglamento para la Inscripción de Valores de la Bolsa.
- 9. Calificación. Copia de la calificación de riesgo, acompañada de la carta de autorización de la Bolsa para divulgarla.
- 10. Emisores con Estados Financieros que generen resultados negativos de operación
Cuando los Estados Financieros reflejen pérdidas acumuladas o pérdidas en su más reciente ejercicio social, en el prospecto debe incluirse un inciso que se denomine PERDIDAS ACUMULADAS O PERDIDAS EN EL ÚLTIMO EJERCICIO, con el objeto de aplicar el tema y los planes futuros que se tengan en relación a los resultados de sus operaciones. Este párrafo debe constar EN LETRAS RESALTADAS.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Check List para una emisión de valores Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-6 3/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

11. Información sobre revaluación de activos

En caso que los Estados Financieros de una emisora reflejen revaluación de activos, debe agregarse un apartado en el prospecto en donde se explique de manera específica la política en revaluación de activos de la entidad, y los fundamentos en los que la misma fue basada.

12. Solicitud al registro (después de aprobada la emisión)

- a) Solicitud de Inscripción de la Emisión en el Registro del Mercado de Valores y Mercancías - RMVM.
- b) Pago del Arancel (0.001%) sobre el total de la emisión, en formulario SAT-1003.

13. Contrato de Cotización de Valores. Previo a la cotización de los valores de que se trate, se deberá enviar el primer testimonio del contrato de cotización de valores a favor de la Bolsa, así como 30 copias físicas del prospecto y 30 copias en formato digital

Costos

- a) Solicitud a Bolsa de Valores Nacional, S. A. (gastos administrativos), Q 3,500.00.
- b) Pago arancel RMVM (0.001%) sobre el monto total de la emisión, inscripción de la Emisión al RMVM.
- c) Se debe considerar también el costo de impresión, dependiendo del diseño y papel de los pagarés, las medidas de seguridad, así como los costos de personalización cuando son emitidos a los clientes.
- d) Costos Mensuales:
BVN: Pago del Q850.00, cada millón al año, calculado al 15 de cada mes, por montos en circulación.

Informes

Informes que hay que presentar durante el año a BVN y RMVM:

a) Informes mensuales:

BVN: Formulario Información Relevante Emisor

RMVM: Reporte montos en circulación Emisión (mensual)**

b) Informes trimestrales:

BVN: Estados Financieros -Trimestrales (Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de Efectivo, Índices Financieros)

RMVM: Estados Financieros -Trimestrales (Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias)**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Check List para una emisión de valores Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-6 4/4
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

c) Informe Semestral:

BVN: Informe semestral de inversionistas de la Emisora.

d) Informes Anuales:

BVN: Estados Financieros - Auditados, con el informe Anual del Consejo de Administración.

RMVM: Estados Financieros - Auditados**

BVN: Actualización Calificación de Riesgo de la Emisora

RMVM: Actualización Calificación de Riesgo de la Emisora**

**Cada documento que se presente al RMVM, debe de cancelarse Q200.00 en Cajas del Banco de Guatemala a "Gobierno de la República Fondo Común Ingresos Privativos Tesorería Nacional", y presentar boleta al RMVM del pago efectuado.

Observación

Cualquier cambio de nombramientos del Gerente General, del Consejo de Administración, Escrituras de Constitución, hay que informar a Bolsa de Valores Nacional, S. A. y al Registro de Mercado de Valores y Mercancías (con su pago del arancel respectivo).

Fuente: Información proporcionada por el Tesorero

Nota: La información anterior se considera para efectos de tener en cuenta los requisitos que se debe cumplir para una emisión, como parte del control interno, se asume que estos requisitos ya fueron validados en auditorias anteriores en virtud de que esta sería una auditoria recurrente, por lo que solo se indican para tener en cuenta para futuras emisiones de valores, y adicionalmente el alcance de la evaluación del control interno en el proceso de emisión y colocación de pagarés es a partir de las actividades operativas internas que realizan las áreas que intervienen en el proceso dentro de la empresa.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoría del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión del archivo permanente y corriente Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBA-7
	Preparó: FG	08-Ene-13
	Revisó: BF	08-Ene-13

Con la finalidad de obtener un conocimiento preliminar del proceso de emisión y colocación de pagarés, así como de la empresa, se documenta la revisión del archivo permanente y corriente:

Participante: Fredy Gómez - Asistente de Auditoría Interna -

Fecha: 08 de enero 2013

Asunto: Documentación de la revisión del archivo permanente y corriente para la evaluación del Control interno del proceso de emisión y colocación de pagarés en Guate Tarjetas al 31 de diciembre de 2012

Trabajo realizado:

Como parte del inicio de la revisión del proceso de emisión y colocación de pagarés al 31 de diciembre de 2012, se procedió a verificar y observar lo siguiente:

Archivo Permanente

- a) Escritura de Constitución de la Empresa
- b) Nombramiento del Representante Legal
- c) Patentes de Comercio de Empresa y Sociedad
- d) Políticas y Procedimientos para el proceso de emisión y colocación de pagarés
- e) Visión y Misión de la Empresa

Archivo Corriente

- a) La Organización, políticas, procedimientos y sistemas operacionales del proceso
- b) Planificación, papeles de trabajo y su respectivo Informe de Auditoría Interna del año anterior GUATASA 30-2011.
- c) Con la revisión del informe del año anterior se verificó que fueran implementadas las recomendaciones sugeridas.

4.3.3 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO (Identificación de las actividades y procedimientos de control establecidos por la administración)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Jefe de Colocación de Tesorería Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-1 1/4
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

Con el propósito de verificar y revisar los procedimientos utilizados en Tesorería en el proceso de captación de fondos (pagarés); se solicitó una reunión, para conocer los procesos a su cargo y así dar a conocer los objetivos de la revisión.

Participantes: José Luis Rodríguez -Jefe de Colocación Tesorería-
Monica Mayte Hernández -Asistente de Colocación-
Fredy Gómez -Asistente de Auditoría Interna-

Fecha: 09 de Enero 2013

Asunto: "Revisión del Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés"

Puntos tratados en la reunión

- Cuando la captación se realizada por los ejecutivos de negocios, se envía la documentación a Operaciones para la apertura de los de los pagarés, las personas encargadas de Tesorería revisan la documentación y que esta se encuentre completa. **Ver P/T BBA-7 6/23, Ver P/T BBB- 6 1/2, Ver P/T BBB-8**
- La Asistente de Colocación apertura las inversiones en el sistema únicamente tiene acceso a aperturar y modificar, finanzas aprueba las aperturas y modificaciones. **Ver P/T BBB-7 24/23**
- Existen grupos familiares autorizados por Gerente General. **Ver P/T BBB-7 17/23**
- Si la forma de pago es mensual, los intereses son depositados a cuenta y el cliente debe tener su cuenta en el banco de la Corporación, si es al vencimiento los intereses pueden ser depositados a cuenta o emitir un cheque a nombre del cliente.
- La Asistente de Colocación graba la información en el sistema de todos los pagarés captados en el día, con todos los datos completos del cliente y pagaré: monto original, tasa de interés, fecha de apertura, fecha de vencimiento, periodo de pago, número de serie, código de usuario. **Ver P/T BBB-7 5/23, P/T BBB-7 8/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Jefe de Colocación de Tesorería Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-1 2/4
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

- Actualmente se imprimen los títulos de pagarés en Tesorería, y se tienen en custodia y resguardo las formas en blanco.
- Asistente de Colocación lleva un inventario de las formas en blanco en custodia, envía diariamente control de formas en blanco al asistente de formas en blanco en finanzas, para las anulaciones coloca sello de anulado a la forma y resguarda en un sobre manila y en archivo con llave. **Ver P/T BBB-7 9/23, P/T BBB-7 12/23**
- Tesorería se encarga de comunicarse con los clientes para realizar la entrega del pagaré. En ocasiones es enviado por mensajería, por los ejecutivos, o son entregados personalmente por el Jefe de Colocación de Tesorería y Asistente, el cliente debe de entregar su recibo y firmar de recibido el pagaré. **Ver P/T BBB-7 13/23**
- Actualmente existen 2 ejecutivos en Negocios, ya que el mercado está en crecimiento.
- Para las aperturas de pagarés se envían correo electrónico a Asistente de puesto de bolsa en formato en Excel de las aperturas y renovaciones de pagarés diarios antes de las 11:00 am, para solicitar el número de serie de pagare e ingresar la inversión a la Bolsa de Valores Nacional, en donde requieren: monto del pagare, plazo en días, tasa de interés, forma de pago si es mensual o al vencimiento, emisión. De lo contrario se contacta de nuevo con los ejecutivos para que soliciten la documentación que hace falta, con el fin de cumplir con el proceso establecido. **Ver P/T BBB-7 9/23**
- La Asistente de puesto de bolsa ingresa las aperturas a la Bolsa de Valores Nacional, envía correo electrónica a la Asistente de Colocación con los números de series de las inversiones, se comunica con el Jefe de Captaciones de Tesorería para que apruebe las inversiones ingresadas, este proceso se realiza antes de la 1 de la tarde. **Ver P/T BBB-7 9/23**
- Por la tarde envían la documentación de los pagarés por medio de mensajería interna al área de operaciones al supervisor de operaciones, quien verifica la documentación enviada, si se encuentra completa realiza impresión de pagare y solicita firma de autorización del Contador Corporativo. De lo contrario se contactan con Tesorería para cumplir con el proceso establecido. El asistente de cumplimiento verifica que se haya cumplido con todos los requisitos del formulario IVE, así como las políticas para el cumplimiento con el lavado de dinero y otros activos y del financiamiento al terrorismo, consignando un sello de revisado. **Ver P/T BBB-7 9/23**
- Al tener firma autorizada envían de vuelta la documentación y pagares firmados por medio de mensajería a Tesorería. (duración de proceso 3 días aproximadamente)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Jefe de Colocación de Tesorería Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-1 3/4
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

- Si la captación es directamente en Tesorería, el cliente llena formulario de IVE y se le solicita toda la documentación antes mencionada, de igual manera se realiza todo el proceso anteriormente descrito. Si el cliente es preferencial (depende del monto que tenga invertido) se puede solicitar una tasa mayor a la establecida según política interna publicada por la asistente de captaciones, siempre y cuando con autorización previa de Gerencia General. Si la tasa es un aumento del 0.25 es autorizada por Jefe de Colocaciones de Tesorería, quien envía correo electrónico semanal (cada lunes) al Gerente General con los aumentos de tasas de interés y los motivos por que se incurrieron. **Ver P/T BBB-7 3/23**
- Adicionalmente se extiende un recibo de caja que es revisado por el Asistente de Colocación y confronta los datos con la tarjeta de la inversión. Se verifica que el plazo y la tasa de interés sean correctos y que sea la tasa vigente. El recibo original es entregado al cliente y el cheque es depositado a la cuenta de Guate Tarjetas, S.A. correspondiente. **Ver P/T BBB-7 10/23**
- El Asistente de Captaciones se queda con una copia amarilla y una copia verde del recibo. La copia verde, es utilizada para elaborar el cuadro de caja diario y le traslada a Finanzas las copias amarillas del recibo así como la boleta original del depósito para su contabilización en el sistema. **Ver P/T BBB-7 11/23**
- Se lleva un reporte de captaciones mensuales enviado a Gerencia General.
- Se lleva un control físico y en Excel de entrega de cheques a los ejecutivos para que sean entregados al cliente.

Renovación e Incrementos de pagarés Ver BBB-7 19/23

- Los 22 de cada mes, el supervisor de servicios bancarios genera un Query de los vencimientos de pagarés y es enviado a Tesorería quien asigna una cartera a los ejecutivos de negocios, para que se comuniquen con el clientes inversionistas para informarle al cliente que su plazo fue vencido y si desea renovar su pagaré con el mismo monto o desean capitalizar los intereses y realizar un incremento. Si el cliente desea renovar o incrementar le ofrecen las tasas de interés y plazos establecidos y le piden instrucciones al cliente de realizar dicha operación. Se envía correo electrónico a Tesorería de todas las renovaciones diarias para que estas sean ingresadas al sistema.
- Se lleva un control de llamadas y renovaciones automáticas y el motivo por que se realizó la renovación automática. **Ver P/T BBB-7 14/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Jefe de Colocación de Tesorería Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-1 4/4
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

- La Asistente de Captaciones graba la información en el sistema de todos los pagarés renovados en el día en el sistema. **Ver P/T BBB-7 15/23**
- Para la renovación de pagaré se tiene que cancelar el anterior y aperturar uno con nuevo número de serie.
- Por la tarde envían la documentación de las renovaciones de los pagarés por medio de mensajería interna al supervisor de operaciones, quien verifica la documentación enviada, realiza impresión de renovación de los certificados y solicita firma de autorización del Contador Corporativo. **Ver P/T BBB-7 16/23**
- Tesorería se encarga de comunicarse con los clientes para realizar la entrega de la renovación. En ocasiones es enviado por mensajería interna, ejecutivos o es entregado personalmente por Jefe de Captaciones de Tesorería, el cliente debe de entregar el pagaré vencido para realizar entrega del nuevo y firmar en boleta de recibido.
- Si el cliente pierde su título de inversión, debe de realizar una carta por el motivo de la pérdida, denuncia del ministerio público, copia de su documento de identificación y pagar QTZ 50 por reposición, área de cumplimiento y legal realiza finiquito por el motivo de la perdida y lo envía a contabilidad para que se imprima uno nuevo.

Cancelación de pagarés

- En la fecha de vencimiento de los pagarés, si el cliente decide retirar su inversión, se le solicita documento original y se solicita gestión al área de finanzas, para que sea autorizada la cancelación, se le emite cheque por el capital e intereses, el cual se entregará al cliente contra el pagaré vencido y previa identificación, se realiza cancelación en el sistema y todos los expedientes de cancelación son resguardados por 5 años. **Ver P/T BBB-7 18/23**
- Si el cliente decide retirar su pagare antes del tiempo establecido, Jefe de Captaciones de Tesorería informa a la Bolsa de Valores Nacional y se coloca en venta dicho pagaré de existir un comprador se realiza el trámite de venta.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Supervisor de Operaciones y asistente de cumplimiento Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-2 1/2
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

Participantes: María Alejandra Corzo -Supervisor de Operaciones-
Ervin Recinos -Asistente de Cumplimiento-
Fredy Gómez -Asistente de Auditoría Interna-

Fecha: 09 de Enero 2013

Asunto: "Revisión del Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés"

Puntos tratados en la reunión

Procedimiento de Revisión de Expedientes de pagarés enviados por agencias

1. Supervisor de Operaciones recibe la papelería por los mensajeros internos enviada de las Agencias para apertura de pagarés.
2. Asistente de cumplimiento verifica toda la papelería enviada: **Ver P/T BBB-7 6-7/23**
 - Revisa que el expediente cumpla con todos los requisitos establecido en política interna y manual de cuentas y pagarés.
 - Que el expediente incluya fotocopia del pagaré que fue entregado por el cliente, documento que evidencia el depósito de la inversión: nota de débito, cheque de otros bancos, recibo de pago, etc., los cuales tiene que coincidir el monto con la inversión.
 - Verifica que todos los datos del expediente sean los mismos.
 - Si en algún caso una agencia no envía IVE electrónico, si no IVE en forma antigua, tiene que enviar correo explicando el motivo.
3. Si el expediente cumple con todos los requisitos y se encuentra completo, el asistente de cumplimiento sella y firma IVE. Para que estos sean enviados a bodega.
4. De lo contrario, si existe un incumplimiento genera un acción correctiva en el sistema de calidad a la persona responsable, realiza una boleta de devolución en donde coloca el motivo del rechazo del expediente y entrega al Supervisor de Servicios Bancarios los expedientes rechazados para que se encargue del seguimiento de los mismos. **Ver P/T BBB-7 7/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Supervisor de Operaciones y asistente de cumplimiento Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-2 2/2
	Preparó: FG	09-Ene-13
	Revisó: BF	10-Ene-13

5. Asistente de Cumplimiento ingresa en su auxiliar de Excel “Control de expedientes de Pagarés” los expedientes que fueron aprobados y los que fueron rechazados e indica el por qué fueron rechazados los mismos.
6. Si son expedientes enviados que ya fueron rechazados revisa en su “Control de expedientes de Pagarés” y verifica que cumpla con la papelería que se encontraba incompleta. Si ya se encuentra completa sella y envía a bodega, de lo contrario envía de nuevo y rechaza expediente.
7. Al terminar el proceso la Asistente de cumplimiento envía correo electrónico al Supervisor de Operaciones para que envíe los expedientes aprobados a bodega y estos sean escaneados. **Ver P/T BBB-7 7/23**
8. Asistente de Cumplimiento mensualmente envía el “Control de expedientes de Pagarés” al Supervisor de Operaciones. **Ver P/T BBB-7 7/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Supervisor de Servicios Bancarios Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-3 1/2
	Preparó: FG	10-Ene-13
	Revisó: BF	11-Ene-13

Con el propósito de verificar y revisar los procedimientos utilizados en Servicios Bancarios en el proceso de captación de fondos (pagarés); se solicitó una reunión, para conocer los procesos a su cargo y así dar a conocer los objetivos de la revisión.

Participantes: Juan Carlos Barrios -Supervisor de Servicios Bancarios-
Barbará Marroquín -Auxiliar de Negocios-
Fredy Gómez -Asistente de Auditoría Interna-

Fecha: 10 de Enero 2013

Asunto: "Revisión del Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés"

Puntos tratados en la reunión

- Para la apertura de pagarés los Jefes de Agencia envían correo electrónico a finanzas con copia a servicios bancarios para la aprobación de la inversión en el sistema. El área de finanzas revisa todos los datos enviados contra el sistema y verifica que todo este correcto antes de la impresión de pagaré en Agencia, al verificar la correcta apertura envía de nuevo un correo indicando el visto bueno para la impresión del pagaré a los Jefes de Agencias y la aprobación en el sistema con numero de contrato. **Ver P/T BBB-7 5/23**
- El Auxiliar de Negocios llevo un control sobre los tiempos del proceso de envío de correo entre agencia y aprobación en finanzas, este control es presentado en reunión mensual del área para verificar que se cumpla con tiempo prudente con el cliente.
- Para retiros parciales, la agencia ingresa gestión en el sistema con la instrucción del cliente para retiro parcial de su inversión, y envía correo a Auxiliar de Negocios con la documentación de soporte (documento de identificación y carta del cliente del retiro). Auxiliar de Negocios envía correo electrónico e ingresa gestión en sistema al área de finanzas para que realice el depósito al cliente o bien sea entregado cheque correspondiente. Finanzas envía correo de que ya fue realizado el retiro del cliente y la auxiliar de negocios cancela del pagaré en el sistema y apertura un nuevo pagaré que es aprobado por Supervisor de Servicios Bancarios. **Ver P/T BBB-7 18/23**
- Finanzas entrega cheques a Auxiliar de Negocios de cancelaciones totales, parciales e intereses, el área lleva un inventario de cheques en Excel de los cheques entregados por Finanzas y un libro auxiliar, envía correo electrónico a los Jefes de Agencias y cuando el cheque llega a la Agencia el Jefe debe de contestar correo de recibido, de no

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Supervisor de Servicios Bancarios Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-3 2/2
	Preparó: FG	10-Ene-13
	Revisó: BF	11-Ene-13

ser así, el auxiliar de negocios lleva un control de tiempos de entrega de cheques y si los Jefes no contestan se ingresa una llamada de atención en el sistema de calidad.

- Para las cancelaciones totales los Jefes Agencia envían correo electrónico indicándole las cancelaciones al área de servicios bancarios (pagaré físico y copia de documento de identificación), auxiliar de negocios envía correo a finanzas de la cancelación para que se proceda con la cancelación de la inversión en el sistema (este proceso únicamente lo realiza finanzas). El pagaré físico cancelado es enviado a auxiliar de negocios, quien envía a operaciones para proceder a enviar a bodega a un archivo muerto. **Ver P/T BBB-7 17/23. P/T BBB-7 20/23**
- El proceso de anulación de títulos de pagarés, Jefe de Agencia envía título de pagaré al auxiliar de negocios, esta persona envía a operaciones para proceder enviar a bodega a un archivo muerto.
- La auxiliar de negocios revisa mensualmente que los pagarés aperturados tengan cuenta bancaria, de no ser así se evidencia el motivo y la aprobación de la apertura. Las cuentas bancarias que se aperturen a un pagaré son del código A22 y A23, si el cliente ya tiene cuenta y desea enlazarla lo puede hacer no importando si es de ahorro o monetaria. **Ver P/T BBB-7 19/23**
- Para las renovaciones auxiliara de negocios solicita al departamento de Inteligencia el Query de los vencimientos de pagarés mensuales, al ser enviado el Query, realiza la separación semanal de los vencimientos por Agencias.
- Diariamente verifica las renovaciones del día y realiza cambios en el sistema y estas son aprobadas por Jefe de negocios. **Ver P/T BBB-7 18/23**
- La validación de incentivos es realizado por el área de inteligencia.
- Para los incrementos, los Jefes de Agencia ingresan gestión en el sistema, si es incremento de efectivo envían correo con recibo de pago de incremento, luego se procede a realizar cambios en el sistema. Si son capitalizaciones se envía correo a finanzas con respaldo de la gestión para que el área de finanzas proceda a realizar la capitalización en el sistema. **Ver P/T BBB-7 22/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Asistente de Captaciones Finanzas Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-4 1/2
	Preparó: FG	10-Ene-13
	Revisó: BF	11-Ene-13

Participantes: Estuardo Aguirre -Asistente de Captaciones de Finanzas-
Fredy Gómez -Asistente de Auditoría Interna-

Fecha: 10 de Enero 2013

Asunto: “Revisión del Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés”

Puntos tratados en la reunión

- Mensualmente se baja un Query en el sistema de todos los pagarés se copia en formato de Excel y se separa por día el pago de intereses. Diariamente se revisa este control de pago de intereses y se compara con el Spool del sistema para que cuadre con los intereses que se pagaran en el día según Query y los que se encuentran en Spool, de igual forma se ve la forma de pago si se realiza por crédito a cuenta o con cheque. Regularmente los pagos de intereses con cheque son los plazos al vencimiento y los mensuales por crédito a cuenta. Se realiza la transacción en el sistema del pago de intereses y se ingresan los números de cheques al sistema de pago de intereses, este proceso es aprobado por Jefe de Finanzas para que sean acreditados los intereses a los clientes a sus cuentas o bien para impresión del cheque. Al tener los cheques de pago de intereses envía un correo electrónico en el cual detalla todos los cheques que serán enviados ya sea al área de Tesorería como de Servicios Bancarios. **Ver P/T BBB-7 22/23**
- Diariamente, el área de Inteligencia envía correo electrónico de un Query de los pagarés aperturados al asistente de captaciones de Finanzas para la revisión de las aperturas.
- Diariamente, Agencias y Tesorería cuando se realiza una apertura de inversión envían correo electrónico para aprobar en el sistema la inversión, si es Agencia aprueba Jefe de Finanzas y si es Tesorería aprueba Contador Corporativo.
- Diariamente, el área de Tesorería y Servicios Bancarios envían correo electrónico de todos los vencimientos del día si son capitalizaciones, retiros totales o incrementos. En el cual colocan número de gestión si es cancelación, nombre del cliente. El asistente de Captaciones de Finanzas al verificar el correo electrónico verifica: si son cancelaciones o retiros totales que se encuentre la gestión en el sistema para realizar cheque, confirma que el saldo a pagar sea el correcto por medio del sistema y realiza la cancelación del mismo, el cual es aprobado por Jefe de Finanzas, envía correo al área **Ver P/T BBB-7 14-15/23**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Asistente de Captaciones Finanzas Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-4 2/2
	Preparó: FG	10-Ene-13
	Revisó: BF	11-Ene-13

- de operaciones para generar cheques o acreditar a la cuenta del cliente, los cheques cuando son emitidos son entregados a los encargados correspondientes.
- Las opciones para cancelar en el sistema son: 4-1, se coloca PT, en tipo de renovación una "D" y se verifica que no tenga intereses.
- Cuando se cancela un pagaré en el sistema se verifica que la fecha de cancelación sea hoy, de lo contrario si es antes, se realiza el pago de la penalización y se descuenta de la desinversión. **Ver P/T BBB-7 20/23**
- Para las capitalizaciones las áreas encargados envían correo electrónico de las capitalizaciones a realizar, se verifica en el sistema si ya se le aplicaron los intereses o ya se generó el cheque, si ya se aplicaron los intereses se solicita al área de operaciones por medio de correo electrónico el débito de la cuenta del cliente los intereses y el asistente de captaciones de Finanzas realiza la partida contable para capitalizar los intereses a su respectiva cuenta contable. Si es cheque se anula cheque. Las áreas encargadas deben de realizar la modificación de la capitalización en el sistema para que sea aprobada en Finanzas. **Ver P/T BBB-7 16/23**
- Diariamente, el área de Tesorería envía papelería para le impresión de los pagarés: si son nuevos envía tarjeta de inversión, si son renovaciones envían el print de la renovación con los cambios de tasas de interés y plazos. **Ver P/T BBB-7 23/23**
- El asistente de captaciones de Finanzas realiza la impresión de todos los pagarés solicitados por Tesorería, el cual solicita firma autorizada del Contador Corporativo, y no se lleva un control en formato de Excel de los correlativos.
- Todos los días es enviado a Gerencia General un Informe de captación diaria de Pagarés.

Cuentas contables pagarés QTZ:

305101994100 Repago de Intereses

104101990100 Caja inversiones Pagares

305101060220 Intereses sobre productos financieros

303199010200 Intereses Pagares Guate Tarjetas (Provisión, pago de intereses)

303102010100 Pagares Guate Tarjetas (apertura, nuevos)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Minuta de reunión con Jefe de Agencia Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-5
	Preparó: FG	10-Ene-13
	Revisó: BF	11-Ene-13

Con el propósito de verificar y revisar los procedimientos utilizados en Agencias en el proceso de captación de fondos (pagarés); se solicitó una reunión, para conocer los procesos a su cargo y así dar a conocer los objetivos de la revisión.

Participantes: Emerson Mejía -Jefe de Agencia-
Astrid Noriega -Ejecutiva de atención al público-
Fredy Gómez -Asistente de Auditoría Interna-

Fecha: 10 de Enero 2013

Asunto: "Revisión del Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés"

Puntos tratados en la reunión

- Las ejecutivas de atención al público ofrecen al cliente del producto o bien el cliente solicita por el mismo. Si el cliente acepta invertir la ejecutiva le informa los lineamientos del producto: **Ver P/T BBB-7 1/23**
 - ✓ Tasas de interés establecidas
 - ✓ Montos mínimos de apertura
 - ✓ Plazos establecidos
 - ✓ Fecha de vencimiento
 - ✓ Formas de pago de interés: mensual o al vencimiento
 - ✓ Y ofrecen la apertura de cuenta para que los intereses sean depositados a cuenta.
 - ✓ Fecha aproximada de entrega del pagaré
 - ✓ Le solicitan la documentación establecida según política.
- La ejecutiva de atención al público solicita documento de identificación y llena formulario IVE BA-01 electrónico solicitando los datos del cliente y llena punto 4. "Datos del producto". **Ver P/T BBB-7 2/23**
- Al tener toda la documentación completa la ejecutiva de atención al público acompaña el cliente a realiza el depósito de la inversión el área de cajeros.
- Se le indica al cliente que el titulo será entregado en 5 días
- Antes de las 11:00am se envía a Tesorería la documentación completa de los pagarés para que estos sean aperturados.
- Después de 5 días aproximadamente son enviados los pagarés a las agencias y estos son entregados al cliente, quien presenta su documento de identificación y el depósito de la inversión y firma de recibido en un formato de entrega de documentos varios de la agencia. **Ver P/T BBB-7 3/23**

Guate Tarjetas, S.A.

Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés

Flujograma del Proceso

Al 31 de Diciembre de 2012

P/T

BBB-6 1/2

Preparó: FG

11-Ene-13

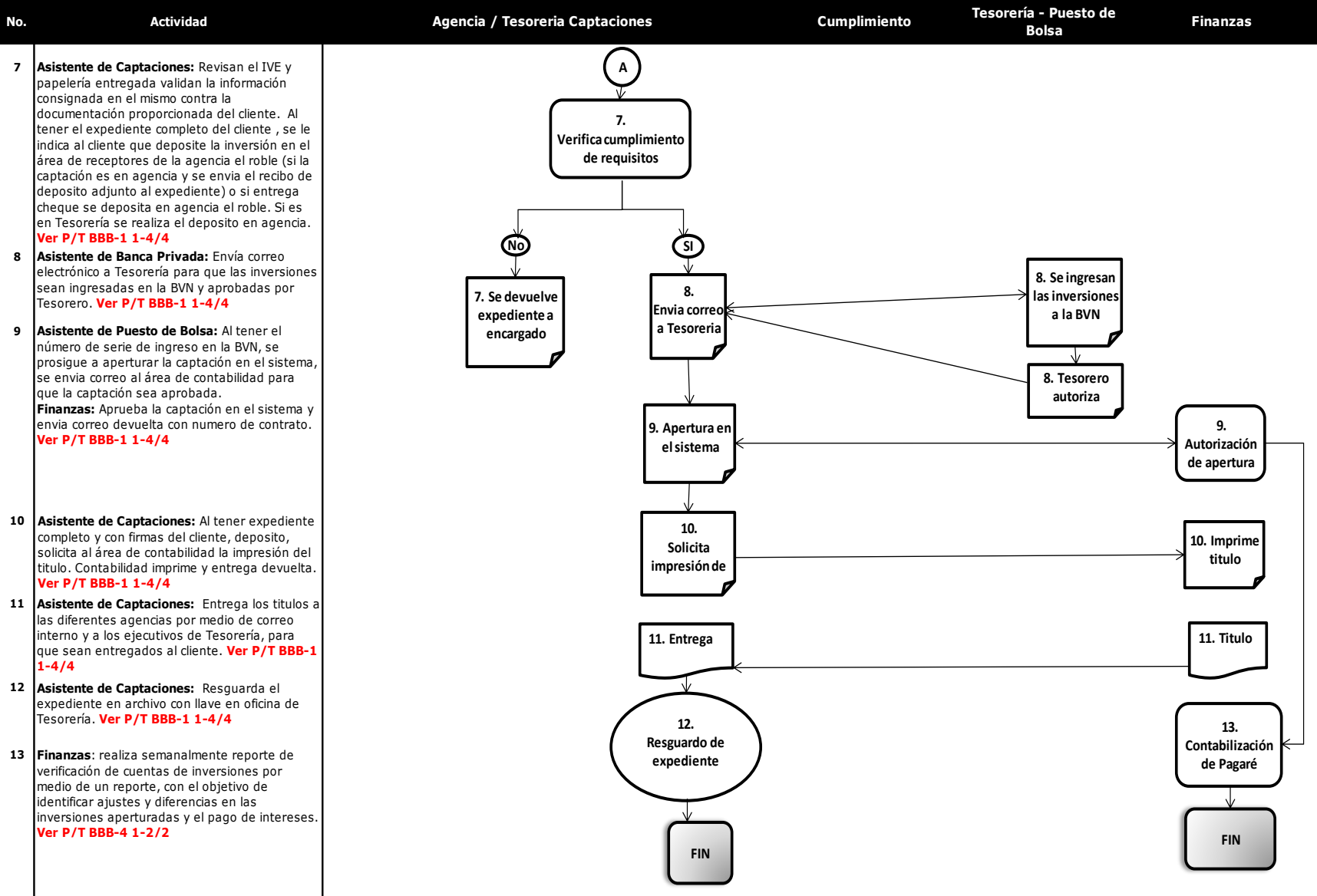
Revisó: BF

14-Ene-13

No.	Actividad	Agencia / Tesorería Captaciones	Cumplimiento	Tesorería - Puesto de Bolsa	Finanzas
1	Ejecutivas (os): Ofrece inversiones de pagarés a clientes informándoles sobre beneficios, características del producto, requisitos para apertura, tasas, plazos, etc. O bien el cliente solicita. Ver P/T BBB-1 1-4/4	Inicio → 1. Ofrecer al cliente Producto de Inversión			
2	Ejecutivas (os): solicita documento de identificación al cliente y verifica si el cliente es existente (que ya poseen un CIF) o bien si es cliente nuevo, si el cliente es nuevo le indica el cliente que debe de aperturar una cuenta bancaria para aperturar la inversión (política interna). Ver P/T BBB-1 1-4/4	2. Cliente Existente / 2. Cliente Nuevo			
3	Ejecutivas (os)/Asistente de Captaciones: Si es cliente nuevo se verifica por medio de Bridger y lista de clientes de Alto Riesgo, si el cliente se encuentra en listas negras o de vigilancia, de igual forma si es un PEP o de alto riesgo. Luego de ser verificado se pide autorización a Gerencia para proceder con la captación de la inversión. Ver P/T BBB-1 1-4/4	3. Verificar al cliente si es de alto riesgo			
4	Ejecutivas (os)/Asistente de Captaciones: Si es autorizado y no se encuentra en listas negras o de vigilancia o no es PEP o de alto riesgo, se procede a solicitar al cliente requisitos y documentación para apertura de inversión, según política interna. Si el cliente es de alto riesgo se solicita autorización al área de cumplimiento para proceder con apertura. Si el cliente es autorizado por cumplimiento se solicita papelería al cliente. De lo contrario se le indica al cliente que no fue aceptada su solicitud	4. Solicitar papelería al cliente	4. Se solicita autorización a cumplimiento		
5	Ejecutivas (os): solicita al cliente lo establecido en política publicada en QSI, al tener toda la papelería si es cliente nuevo se realiza creación de CIF y si es cliente existente se realiza actualización de la información, se prosigue llenando IVE electrónico. Ver P/T BBB-1 1-4/4, Ver P/T BBB-3 1-2/2	5. Llena IVE y se completa la papelería			
6	Agencias/ Ejecutivos de Negocio: envían el expediente completo de captación a oficinas de Tesorería. Ver P/T BBB-1 1-4/4, Ver P/T BBB-5	6. Envío de expediente para revisión			

Guate Tarjetas, S.A.
 Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés
 Flujoograma del Proceso
 Al 31 de Diciembre de 2012

P/T	BBB-6 2/2
Preparó: FG	11-Ene-13
Revisó: BF	14-Ene-13



Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 1/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Vinculación con el cliente								
1	a) Dar a conocer al cliente los beneficios de las inversiones.	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta	a) Mala imagen de la organización al dar información errónea al cliente sobre las inversiones b) Clientes insatisfechos por colaboradores sin conocimiento de los objetivos de la entidad y sobre los beneficios de las inversiones.	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	a) Cada colaborador relacionado con el proceso de captación de fondos tienen fácil acceso a los manuales, políticas, tasas de interés en el sistema de calidad para ser consultas y dar información a clientes de las inversiones y sus beneficios. P/T BBB-5 b) Cada colaborador relacionado con el proceso de captación de fondos recibe capacitaciones constantes del proceso y cambios realizados, de igual forma al inicio de labores se realizan capacitaciones a los colaboradores de los objetivos estratégicos y como contribuyen para alcanzar dichos objetivos.	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 2/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento				

Sub-Proceso: Vinculación con el cliente

2	b) Conocer al cliente inversionista según lo establecido en política interna	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Operativo</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución 	<p>a) Pérdida de clientes, por mala imagen de la organización por vinculación con clientes indeseados e incumplimiento en política</p> <p>b) Fraude por suplantación de identidad</p> <p>c) Mala imagen de la organización , al no identificar de manera oportuna las políticas y medidas para conocer e identificar a los clientes.</p> <p>d) Sanciones por incumplimiento en regulaciones aplicables.</p>	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>a) Agencia y Tesorería: se tiene acceso a consultar las referencias en el sistema Bridger y la hoja que genera dicho sistema se imprime y se adjunta al expediente el cual a su vez se envía al área de Operaciones para validación y resguardo en archivo general. Las ejecutivas verifican si el cliente es de alto riesgo o PEP. De encontrar que el cliente se encuentra en listas negras o PEP se ingresa gestión en el sistema al área de cumplimiento para que realicen investigación del cliente y se apruebe o se deniegue la apertura de la inversión. De igual forma se verifica la actividad económica del cliente y si es de alto riesgo se solicita aprobación por medio del sistema a cumplimiento. P/T BBB-5</p> <p>b) Agencia y Tesorería: las ejecutivas solicitan al cliente el documento de identificación y verifican la fidelidad del documento.</p>	Los controles cumplen parcialmente con el objetivo, esto debido a que existen expedientes que no cumplen con la política autorizada.
---	--	---	---	---	---------------------------------	-------------------	--	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 3/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoría Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Vinculación con el cliente

2	b) Conocer al cliente inversionista según lo establecido en política interna (Continuación)	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución	e) Falta de supervisión en la revisión de la información proporcionada por el cliente y cumplimiento de políticas. f) Fraude por violación del secreto bancario, en donde se proporcione información de clientes a terceros vía teléfono u otro medio. g) Riesgo de que colaboradores ingresen a posteriori información en las casillas dejadas en blanco por el cliente.	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	c) Agencia y Tesorería: solicitan al cliente los requisitos establecidos en política autorizada por BAC la cual cumple con la regulación legal establecida para conocer al cliente, se llena IVE el cual es firmado por responsable de llenar formulario, quien revisa y quien aprueba que los datos del cliente consignados en IVE fueron verificados, y es revisado y supervisado por Jefe de Agencia. P/T BBB-1 3/4 d) Agencia y Tesorería: Existe el área de operaciones que su objetivo es velar por el cumplimiento de las políticas de conocer al cliente para apertura de inversiones, de igual forma el área de cumplimiento realiza capacitaciones a los colaboradores sobre regulaciones de Lavado de dinero u otros activos, apoyo en la investigación de clientes PEP y en listas negras, monitoreos a los clientes. P/T BBB-5	Los controles cumplen parcialmente con el objetivo, esto debido a que existen expedientes que no cumplen con la política autorizada.
---	--	--	---	--	-------------------------------------	-------------------	--	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 4/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Vinculación con el cliente								
2	b) Conocer al cliente inversionista según lo establecido en política interna (Continuación)	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución		Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	e) Agencia: los ejecutivos de atención al público no tienen permitido utilizar dentro de la agencia teléfonos celulares, el cliente debe de abocarse a la agencia para que sea proporcionada la información y no se cuenta con correo externo, únicamente Jefes de Agencia. Tesorería: Actualmente no se está dando información vía teléfono. El cliente se debe de abocar con su ejecutivo de negocio o a la agencia más cercana. f) Agencia y Tesorería: Las ejecutivas de atención al público/ Asistente de Captaciones de Tesorería llenan formulario IVE y el cliente firma de conformidad, de igual forma los Jefes de Agencia/Jefe de Captaciones revisan que no existan espacios en blanco y autorizan el formulario IVE. Área de operaciones verifica estas casillas y que estén anuladas. P/T BBB-5	Los controles cumplen parcialmente con el objetivo, esto debido a que existen expedientes que no cumplen con la política autorizada.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 5/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Vinculación con el cliente								
3	c) Crear CIF del cliente nuevo o actualizar información de cliente existente	Estratégico: Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 ¼	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	a) Acceso no autorizado para la creación y aprobación del cliente b) Duplicidad en la creación de CIF c) Creación de clientes con información incompleta o que no cumplen con la política de la entidad d) Errores en el registro de la información del cliente en el sistema e) Realizar modificaciones no autorizadas por el cliente	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	a) Agencia y Tesorería: se tienen accesos para crear y autorizar CIF, el Jefe de Agencia/Jefe de Captaciones autoriza (únicamente tiene opción de aprobador) y ejecutivas tiene opción de creador. b) Las ejecutivas verifican la existencia del cliente en el sistema antes de realizar la apertura, realizando búsqueda por número de cédula o nombre según política. c) La información creada para registro de CIF del cliente es revisado y aprobado por Jefe de Agencia, si el Jefe no aprueba no se crea al cliente en el sistema. d) La información grabada en el sistema se realiza contra documentación proporcionada por el cliente. P/T BBB-1 1/4 e) Toda modificación en el sistema es aprobada por Jefe de Agencia/Jefe de Captaciones (únicamente cuenta con la opción para aprobar)	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo., ya que existe una adecuada segregación de funciones

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 6/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
4	a) Recopilar papelería del cliente según los requisitos establecidos para apertura de inversiones	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución	a) Pérdida o extravió de expedientes. b) Utilización de información del cliente inversionista para fines personales o con intención de fraude c) Recopilación de documentación incompleta o falta de entrega de papelería sin seguimiento.	Medio Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	a) Agencia y Tesorería: los expedientes son enviados por medio de mensajería interna al área de Operaciones quien realiza la verificación del mismo, llevando un control diario de todos los expedientes recibidos por agencia y tesorería y posterior son enviados a Bodega Central, ingresando un soporte técnico con el archivo de expedientes entregados, para resguardo de expedientes, estos son escaneados en total image. P/T BBB-1 1/4 b) Los expedientes en agencias son enviados diariamente, no se resguardan en agencias. El área de operaciones envía aprox. semanalmente expedientes a Bodega Central, estos son resguardados en archivo de escritorio con llave. En Bodega central se encuentran resguardados los expedientes con medidas de seguridad y estos son escaneados en Total Image.	Los controles cumplen parcialmente con el objetivo, esto debido que existen expedientes no ubicados, incumpliendo con la política autorizada

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 7/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Apertura de la inversión

4	a) Recopilar papelería del cliente según los requisitos establecidos para apertura de inversiones (continuación)	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución	a) Pérdida o extravió de expedientes. b) Utilización de información del cliente inversionista para fines personales o con intención de fraude c) Recopilación de documentación incompleta o falta de entrega de papelería sin seguimiento.	Medio Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	c) El área de operaciones verifica el cumplimiento de la documentación de la información, el área lleva un control diario de todos los expedientes revisados, si existe documentación incompleta o falta de papelería se ingresa gestión en el sistema de calidad al área encargada (agencia o Tesorería) y son entregados al área de cumplimiento de procesos para rescate de las inversiones y completar documentación. P/T BBB-2 1/2 Al terminar el proceso la Asistente de cumplimiento envía correo electrónico al Supervisor de Operaciones para que envíe los expedientes aprobados a bodega y estos sean escaneados. P/T BBB-2 2/2 Asistente de Cumplimiento mensualmente envía el "Control de expedientes de Pagarés" al Supervisor de Operaciones P/T BBB-2 2/2	Los controles cumplen parcialmente con el objetivo, esto debido que existen expedientes no ubicados, incumpliendo con la política autorizada
---	--	--	---	---	--------------------------------------	-------------------	---	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 8/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
5	a) Crear inversión en el sistema	<p>Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo</p> <p>Relacionado: Operativo</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos • Ejecución</p> <p>Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos</p>	<p>a) Apertura de títulos no autorizados y por fuera de las políticas (tasas de interés, períodos)</p> <p>b) Accesos o cambios no autorizados sobre transacciones de apertura.</p> <p>c) Errores en la apertura de los datos consignados en el sistema de la inversión o duplicidad en el número del título.</p> <p>d) Títulos creados con datos errados o incompletos.</p>	Medio Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>a) Agencia y Tesorería: la apertura de la inversión es realizada por Jefe de Agencia y Asistente de Captaciones y aprobada por el área de Finanzas, para este proceso se envía correo electrónico con los datos de la inversión y correo de respuesta por Finanzas con el número de contrato de la inversión que se consigna en el IVE.</p> <p>b) Al realizar cambios en las inversiones en el sistema, tienen que ser aprobadas por Finanzas, de lo contrario no se realiza el cambio, En el área de servicios bancarios existe usuarios modificador (Asistente de Negocios) y aprobador (Supervisor de Servicios Bancarios).</p> <p>c) El sistema lleva el correlativo de contratos de inversión el cual se genera automáticamente, este número es enviado por Finanzas cuando se aprueba la inversión en el sistema. P/T BBB-1 1/4</p>	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para los el riesgo de que existan errores en la apertura de los datos consignados en el sistema de la inversión, no existe revisión de lo ingresado en el sistema contra documentación del expediente del cliente de CDP, en el proceso de pagarés no se consigna códigos de industria y línea de negocio e inversiones con estatus activo con información incompleta en el sistema

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 9/23
	Preparó: FG	14-Ene-13
	Revisó: BF	15-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
5	a) Crear inversión en el sistema (Continuación)	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	e) Falta de supervisión en la apertura de la inversión en el sistema f) Creación de inversiones en el sistema fraudulentas o ficticias g) Realizar modificaciones no autorizadas accediendo a cambiar sin justificación datos de la inversión del cliente. h) Que las inversiones de pagarés no sean ingresadas a la BVN o bien no exista segregación de funciones para ingresar y autorizar	Medio Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	d) Los títulos son revisados por Jefe de Agencia/Asistente de Tesorería y firmados por cliente, de igual forma son revisados por el área de operaciones (únicamente para pagarés es revisado por Jefe de Captaciones). Si existe anulación de títulos, estos tienen que ser enviados al área de servicios bancarios y fotocopiados para evidencia de la agencia. P/T BBB-1 2/4 e) Asistente de Captaciones envía correo electrónico a Asistente de Puesto de Bolsa indicando las inversiones generadas, ellas ingresa a la BVN al sistema y envía número de serie de la inversión, Tesorero aprueba las inversiones en el sistema. P/T BBB-1 2/4	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para los el riesgo de que existan errores en la apertura de los datos consignados en el sistema de la inversión, no existe revisión de lo ingresado en el sistema contra documentación del expediente del cliente, adicional no se consigna códigos de industria y línea de negocio e inversiones con estatus activo con información incompleta en el sistema

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 10/23
	Preparó: FG	15-Ene-13
	Revisó: BF	16-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
6	Captar fondos de la inversión a través de las diferentes formas de pago	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Operativo</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución 	<p>a) Cliente realiza inversión con cheques sin fondos. No se recibe aviso del rechazo, por parte de Compensación, y se acreditan fondos a cliente que no corresponden</p> <p>b) Pérdida de clientes por acreditación de la inversión a cuentas incorrectas, lo que genera descuadres en conciliación</p>	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>a) Agencia: El cliente realiza el pago en ventanilla, si son cheques de otros bancos no se entrega al cliente el titulo original únicamente copia, hasta que se liberen los fondos, Todos los días son enviados al área de compensación los cheques recibidos en las agencias para proceder a realizar la compensación correspondiente. De igual forma el Jefe de agencia solicita autorización de CIAR para realizar el pago en el sistema. P/T BBB-1 3/4</p> <p>Tesorería: Si es un cheque del banco se verifica en el sistema. Si es un cheque de otro banco se debe de esperar la compensación y si sale rechazado se procederá a reversar los intereses de los días generados que no procede el pago de los mismos. Diariamente se recibe un correo donde nos informan si existe un cheque rechazado o no. P/T BBB-1 3/4</p>	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 11/23
	Preparó: FG	15-Ene-13
	Revisó: BF	16-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
6	Captar fondos de la inversión a través de las diferentes formas de pago (continuación)	<p>Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado: Operativo</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos • Ejecución</p>	<p>a) Cliente realiza inversión con cheques sin fondos. No se recibe aviso del rechazo, por parte de Compensación, y se acreditan fondos a cliente que no corresponden</p> <p>b) Pérdida de clientes por acreditación de la inversión a cuentas incorrectas, lo que genera descuadres en conciliación</p>	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>b) Los depósitos de las inversiones se realizan en ventanilla, estos son revisados por Jefe de Agencia/ Asistente de Captaciones verificando la correcta aplicación. La impresión del depósito se realiza en la parte inversa del título. Actualmente se realiza la reconciliación del auxiliar contable de cada una de las cuentas de depósitos y es monitoreada con base a los saldos finales del día, para determinar diferencias. En montos, moneda, tasa de intereses e inactividad de la cuenta, para el cual se genera un archivo de Excel denominado Informe de Captación. P/T BBB-1 3/4</p>	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 12/23
	Preparó: FG	15-Ene-13
	Revisó: BF	16-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Apertura de la inversión

7	Entregar título al cliente con datos establecidos en la inversión	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	a) Fraude por utilización de títulos en blanco o impresos más de una vez. b) Acceso a formas en blanco a personas no autorizadas y estas sean extraviados. c) Cliente insatisfecho por entrega de título a destinatario equivocado o extravió. d) Utilización de títulos anulados para fraude o extravió no dejando evidencia de la anulación.	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	a y b) Agencia: Las formas en blanco de los pagarés son resguardos en bóveda del coordinador de agencia y al realizarse una inversión son solicitadas al mismo y se anotan en libro auxiliar. Se lleva un control diario de las formas emitidas el cual es enviado a Finanzas, quien realiza conciliación diaria de las formas en blanco. De igual forma se lleva inventario en lotus notes de las formas en blanco. Tesorería: Las formas en blanco de los pagarés son custodiadas con llave de la Caja fuerte donde se resguardan ubicadas en jefatura del área. En libro auxiliar se anotan las formas utilizadas, y en Excel se lleva control de Formas y el cuadro de las formas se envía diariamente al departamento de Finanzas y el conteo físico. P/T BBB-1 2/4	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para el riesgo de utilización de títulos anulados o extravió no se tiene un control unificado para verificar que verdaderamente las anulaciones reportadas al área de Finanzas sean las correctas o bien que las formas físicas anuladas se reporten como anulaciones.
---	---	--	--	---	---------------------------------	-------------------	---	---

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 13/23
	Preparó: FG	15-Ene-13
	Revisó: BF	16-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Apertura de la inversión								
7	Entregar título al cliente con datos establecidos en la inversión (continuación)	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Operativo Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	a) Fraude por utilización de títulos en blanco o impresos más de una vez. b) Acceso a formas en blanco a personas no autorizadas y estas sean extraviados. c) Cliente insatisfecho por entrega de título a destinatario equivocado o extravió. d) Utilización de títulos anulados para fraude o extravió no dejando evidencia de la anulación.	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	c) Los títulos originales son entregados al cliente al momento de la inversión, si el deposito se realiza con cheque de otros bancos se entrega fotocopia al cliente del título y al ser entregada se verifica que sea el cliente con el documento de identificación, firmando el libro de actas. P/T BBB-1 2/4 d) Agencia: se llevan un control de las formas anuladas, la forma física es enviada al área de servicios bancarios, las cuales son resguardadas en bodega central en archivo muerto y Finanzas lleva un control de las anulaciones, sin embargo el control se verifica de forma separada no conciliando la anulación con la forma física . Tesorería: lleva un control de las formas en blanco de los pagarés y las anuladas se les coloca sello de anulación y se resguardan en archivo con llave.	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para el riesgo de utilización de títulos anulados o extravió no se tiene un control unificado para verificar que verdaderamente las anulaciones reportadas al área de Finanzas sean las correctas o bien que las formas físicas anuladas se reporten como anulaciones.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 14/23
	Preparó: FG	16-Ene-13
	Revisó: BF	17-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones									
8	Renovar inversiones conforme a lo establecido a política "Cancelación y Renovación de Pagarés"	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Información Financiera</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad de datos • Disponibilidad de datos 	<p>a) Transacciones realizadas sobre los títulos sin previa autorización del cliente y por fuera de las políticas (reinversión, cancelación, bloqueo, desbloqueo y pignoración).</p> <p>b) Que el sistema falle y las renovaciones automáticas se realicen con tasa de interés diferente, ocasionando diferencias en el cálculo de la provisión de intereses.</p>	Medio	Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>a) Agencia: Las renovaciones o modificaciones de las inversiones en el sistema son realizadas por Auxiliar de Negocios (única colaboradora con acceso) y autorizadas por Supervisor de Servicios Bancarios. Las renovaciones son realizadas en forma automática por el sistema, siendo estas modificadas y aprobadas. P/T BBB-1 3/4</p> <p>Tesorería: Las renovaciones o modificaciones de las inversiones en el sistema son realizadas por Asistente de Captaciones y autorizadas por el área de Finanzas. Las renovaciones son realizadas en forma automática por el sistema, siendo estas modificadas y aprobadas.</p> <p>b) Agencia y Tesorería: Se lleva un control diario de las renovaciones automáticas, en donde se verifican que las renovaciones se encuentren en días hábiles,</p>	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para el riesgo del resguardo inadecuado de la papelería de las modificaciones en el sistema, la carta firmada por el cliente de la instrucción no es resguardada en el expediente del cliente y no tiene un resguardo adecuado, para futuros reclamos del cliente.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 15/23
	Preparó: FG	16-Ene-13
	Revisó: BF	17-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones								
8	Renovar inversiones conforme a lo establecido a política "Cancelación y Renovación de Pagarés" (continuación)	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Información Financiera</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad de datos • Disponibilidad de datos 	c) Inadecuado resguardo de la papelería entregada por el cliente para cancelación de la inversión (carta por retiro parcial o penalización y pagaré original) provocando extravíos o reclamos posteriores del cliente.	Medio Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>de lo contrario se realiza al día siguiente, realizando recalcu de los intereses. De igual forma las agencias y Tesorería se tiene instrucción de que la inversión tenga fecha de vencimiento días hábiles.</p> <p>c) Agencia: La documentación de las cartas firmadas por el cliente con instrucción de alguna modificación son enviados al área de servicios bancarios por parte de las agencias, sin embargo no existe un resguardo adecuado para esta documentación.</p> <p>Tesorería: la documentación de instrucciones del cliente se maneja por medio de correo electrónico y vía telefónica, llevando un control de comentarios de las llamadas a los clientes. P/T BBB-1 4/4</p>	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para el riesgo del resguardo inadecuado de la papelería de las modificaciones en el sistema, la carta firmada por el cliente de la instrucción no es resguardada en el expediente del cliente y no tiene un resguardo adecuado, para futuros reclamos del cliente.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 16/23
	Preparó: FG	16-Ene-13
	Revisó: BF	17-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones

9	Incrementar o capitalizar intereses según lo autorizado por el cliente	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Información Financiera</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad de datos Disponibilidad de datos 	<p>a) Transacciones realizadas sobre los títulos sin previa autorización del cliente y por fuera de las políticas.</p> <p>b) Incremento de capital de inversión sin documentación de evidencia o modificaciones. Errores en el incremento o capitalización de la inversión</p> <p>c) Inadecuado resguardo de la papelería entregada por el cliente para cancelación de la inversión</p>	Bajo Ver PT BBA-5 2/4	Evitar Reducir	<p>a) Las modificaciones son realizadas por autorización del cliente por medio de carta firmada por el mismo e ingreso de gestiones en el sistema. Los incrementos y capitalizaciones son realizados por gestiones ingresadas y evidencia del depósito. P/T BBB-1 4/4</p> <p>b) En sistema las modificaciones e incrementos son revisados y autorizados si es agencia Supervisor de Servicios Bancarios y si es Tesorería el área de Finanzas, por lo que existe segregación de funciones.</p> <p>c) Agencia: La documentación de las cartas y depósitos son enviados al área de servicios bancarios por parte de las agencias, sin embargo no existe un resguardo adecuado para esta documentación. Tesorería: las documentaciones se maneja por correo. P/T BBB-1 4/4</p>	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para los incrementos o instrucciones de capitalizaciones en el sistema, la carta firmada por el cliente de la instrucción no es resguardada en el expediente del cliente y no tiene un resguardo adecuado, para futuros reclamos del cliente.
---	--	--	---	--	---------------------------------	-------------------	--	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 17/23
	Preparó: FG	17-Ene-13
	Revisó: BF	18-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones

10	Aplicar tasas de interés autorizadas conforme a lo autorizado en el comité de activos y Pasivos - CAP	Estratégico: Costo operativo Relacionado: Información Financiera Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución	a) Aplicar tasas de interés superiores a las autorizadas, generan pagos de interés mayores a los que realmente corresponden, incrementado el costo financiero.	Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar	a) Las tasas de interés son verificados por responsables de aprobación de apertura, modificaciones y renovaciones de las inversiones, de existir tasas de interés superiores estas son documentadas con autorizaciones de Gerencia General. Se tiene excepción a grupos familiares y tasas de interés globales, quienes se aplican tasas de interés preferenciales, siempre autorizados por Gerencia General. P/T BBB-1 1/4	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.
----	---	---	---	--	---------------------------------	--------	--	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 18/23
	Preparó: FG	17-Ene-13
	Revisó: BF	18-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoría Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones

11	Cancelar parcial o total según lo autorizado por el cliente	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Información Financiera Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	a) Transacciones realizadas sobre los títulos sin previa autorización del cliente y por fuera de las políticas (reinversión, cancelación, bloqueo, y desbloqueo). b) Pérdidas monetarias para la organización por dejar de cobrar penalización a clientes que retiran su inversión antes del vencimiento. c) Entrega por error o dolo cheque a clientes que no corresponde, ocasionando posibles fraudes y reprocesos.	Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar	a) Agencia: Las cancelaciones o retiros parciales son realizadas por autorización del cliente por medio de carta firmada si es retiro, pagaré original si es cancelación, documento de identificación e ingreso de gestiones. Los retiros parciales son realizados por Auxiliar de Negocios cancelando en el sistema el pagaré y aperturando uno nuevo, aprobado por Supervisor de servicios bancarios. Las cancelaciones son realizadas por área de Finanzas. P/T BBB-3 1/2 Agencia: La documentación de las cartas de los retiros parciales o penalizaciones, pagarés físicos cancelados son enviados al área de servicios bancarios, sin embargo no existe un resguardo adecuado para esta documentación. Tesorería: las instrucciones de los clientes se maneja por medio de correo electrónico o bien vía telefónica, en el cual se lleva un formato de los comentarios del cliente. P/T BBB-3 2/2	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para las cancelaciones la carta firmada por el cliente y el pagaré cancelado no es resguardada en el expediente del cliente y no tiene un resguardo adecuado, para futuros reclamos del cliente.
----	---	---	--	---	-------------------------------------	--------	---	---

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 19/23
	Preparó: FG	17-Ene-13
	Revisó: BF	18-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones

11	Cancelar parcial o total según lo autorizado por el cliente (continuación)	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Información Financiera</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad de datos Disponibilidad de datos 	<p>d) Acreditamiento de fondos de desinversión a cuentas de clientes incorrecto, como consecuencia, otro cliente puede retirar fondos que no le corresponden, cliente correcto reclama fondos propios.</p> <p>e) Inadecuado resguardo de la papelería entregada por el cliente para cancelación de la inversión (carta por retiro parcial o penalización y pagare original) provocando extravíos o reclamos posteriores del cliente.</p>	Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar	<p>b) Agencia: La auxiliar de negocios lleva un control diario de los vencimientos si se cancela una inversión se verifica si existe penalización y de existir se solicita al cliente una carta firmada que se encuentra de acuerdo de pagar la penalización. Tesorería: La asistente de Captaciones lleva un control diario de los vencimientos si se cancela una inversión se verifica si existe penalización y de existir se solicita al cliente una carta firmada que se encuentra de acuerdo de pagar la penalización. P/T BBB-1 3/23</p> <p>c) Agencia: se lleva un control de inventarios de cheques recibidos por Finanzas, ésta recibe cheques y debe de responder correo de evidencia de entrega de cheques a la auxiliar de negocios, si Jefe de Agencia no responde se ingresa gestión en el sistema de calidad. Los vouchers son enviados a auxiliar de negocios con firma de recibido por cliente. P/T BBB-1 3/23</p>	Los controles son parcialmente suficientes para cumplir con el objetivo, esto debido a que para las cancelaciones la carta firmada por el cliente y el pagaré cancelado no es resguardada en el expediente del cliente y no tiene un resguardo adecuado, para futuros reclamos del cliente.
----	--	--	---	--	---------------------------------	--------	---	---

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 20/23
	Preparó: FG	17-Ene-13
	Revisó: BF	18-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Modificaciones en las inversiones

11	Cancelar parcial o total según lo autorizado por el cliente (continuación)	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Información Financiera</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad de datos • Disponibilidad de datos 		Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar	<p>Tesorería: se lleva un control e inventario en Excel de los cheques recibidos por contabilidad y entregados a los ejecutivos para entregarlos a los clientes asignados a cada uno. P/T BBB-4 2/2</p> <p>d) Agencia: La documentación de los pagarés devueltos por el cliente son enviados al área de servicios bancarios por parte de las agencias, sin embargo no existe un resguardo adecuado para esta documentación, se envía a Bodega central como archivo muerto. P/T BBB-3 2/2</p> <p>Tesorería: la documentación de los pagarés devueltos por el cliente son archivados en archivo con llave, llevando un correlativo. P/T BBB-4 2/2</p>	
----	--	--	---	--	---------------------------------	--------	---	--

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 21/23
	Preparó: FG	18-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Pago de Intereses								
12	Pagar el cliente los intereses generados de la inversión	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Cumplimiento Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Procesos • Ejecución Tecnología • Integridad de datos • Disponibilidad de datos	a) Pago de intereses a otros clientes por cuentas mal relacionadas b) Entrega por error o dolo cheque a clientes que no corresponde, ocasionando posibles fraudes y reprocesos. c) Inadecuado resguardo de los cheques firmados por los clientes de recibido, provocando extravió o reclamos posteriores de los clientes.	Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar Reducir	a) Agencia: la auxiliar de negocios lleva un control de las aperturas de las inversiones y las cuentas relacionadas para pago de intereses. Tesorería: Finanzas lleva un control de las inversiones que se debita a cuenta y las que reciben cheques. P/T BBB-4 1/2 b) Agencia: se lleva un control e inventarios de cheques recibidos por Finanzas, ésta recibe cheques y debe de responder correo de evidencia de entrega de cheques a la auxiliar de negocios, Los vouchers son enviados a auxiliar de negocios con firma de recibido cliente. Tesorería: se lleva un control físico e inventario en Excel de cheques recibidos por Finanzas y entregados a los ejecutivos. P/T BBB-3 2/2 c) Agencia: No existe un resguardo adecuado de los vouchers firmados recibidos por el cliente, se resguardan en archivo de escritorio de auxiliar de negocios.	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 22/23
	Preparó: FG	18-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				

Sub-Proceso: Contabilización								
13	Registrar contablemente las apertura de las inversiones, cancelaciones e intereses	<p>Estratégico:</p> <p>Continuar Creciendo</p> <p>Costo operativo</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Relacionado:</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Ver P/T BBA-5 1/4</p>	<p>Factor Interno Personal:</p> <p>Capacidad del personal Actividad fraudulenta</p> <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad de datos Disponibilidad de datos 	<p>a) Contabilización en cuentas erradas o no autorizada de operaciones.</p> <p>b) Registro de las operaciones en cuentas o fechas erradas.</p> <p>c) Acceso no autorizado a las opciones de captura de movimientos contables manuales o automáticos.</p>	Bajo Ver PT BBA-5 3/4	Evitar	<p>a) El sistema automáticamente afecta las respectivas cuentas contables, de acuerdo a la parametrización de cada producto en el sistema AS400.</p> <p>b) El sistema automáticamente trae las fechas de ingreso de operaciones de manera automática y no permite modificar dichas fechas que son base para la contabilización de la operación. Las cuentas contables son integradas mensualmente en el balance general de forma independiente. P/T BBB-4 2/2</p> <p>c) En el proceso de realización de comprobantes manuales se cuentan con un auxiliar que se encarga de registrar el comprobante en el módulo, dicho comprobante debe ser aprobado por un supervisor, quien revisa el comprobante físico frente a la información registrada</p>	Los controles han sido suficientes para cumplir con el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Evaluación de Objetivos, Riesgos y Controles Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-7 23/23
	Preparó: FG	18-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			IDENTIFICACION DE RIESGOS		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTA A LOS RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	Evaluación y Conclusión de Auditoria Interna
No.	Objetivo	Alineación con Objetivos	Eventos que pueden afectar su cumplimiento	Factor de Riesgo				
Sub-Proceso: Usuarios								
14	Crear usuarios para apertura, modificaciones y aprobaciones de inversiones	Estratégico: Continuar Creciendo Costo operativo Calidad de Servicio Relacionado: Cumplimiento Ver P/T BBA-5 1/4	Factor Interno Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta	a) Accesos o cambios no autorizados sobre la información de pagarés y para las transacciones de novedades y pago de intereses.	Alto Ver PT BBA-5 3/4	Evitar Reducir	a) Los usuarios se solicitan a través de UMS. Los permisos que se han otorgado han sido de acorde a los puestos. Y las opciones sensibles autorizadas de igual forma están de acuerdo a la necesidad del puesto. P/T BBB-1 1/4	Los controles no han sido suficientes para cumplir con el objetivo, debido a que existen usuarios activos que no corresponden al proceso, y existen aperturas y aprobaciones realizadas por la misma persona en agencias.

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

4.3.3.1 Diagnóstico de Control Interno y la Gestión de Riesgos

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Diagnóstico de Control Interno y la Gestión de Riesgos Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBB-8
	Preparó: FG	18-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

- Para cada componente del Marco Integrado se presenta una serie de interrogantes que el auditor debe considerar en su diagnóstico del control interno y de la gestión de riesgos del proceso a auditar. Estas interrogantes son la base mínima que debe tener presente el auditor al realizar su conclusión de la evaluación; por lo tanto, no limitan la consideración de otros aspectos que puedan surgir durante la auditoría.
- Evalúe cada interrogante con los valores dados a continuación y justifique claramente su respuesta
0: No cumple
1: Cumple parcialmente
2: Si cumple
- Una vez finalizada la evaluación concluya acerca del diagnóstico de control interno prevaleciente en el proceso, realice esta conclusión en la parte inferior de éste formulario.

I. AMBIENTE DE CONTROL

96%

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
1	¿Existe compromiso por parte de la Gerencia del Área por cumplir y hacer cumplir el Código de Conducta y los valores éticos de la compañía?	2	Guate Tarjetas como parte del seguimiento al cumplimiento con las políticas de integridad, realiza capacitaciones virtuales sobre temas como: Integridad, lavado de dinero, entre otras. Así como capacitaciones anuales a los colaboradores relacionados con los procesos del área. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
2	¿Conocen y se comprometen todos los colaboradores del área con el cumplimiento del Código de Conducta?	2	Los colaboradores del área tienen el conocimiento del código de conducta, con el cual se comprometen. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
3	¿Se toman acciones correctivas con base en los informes de las auditorías interna y otros entes evaluadores?	2	Se observó que los puntos realizados en informe GUATASA 30-2011 fueron aceptados e implementados por Gerencia del área, de igual forma nos fue proporcionada la matriz de riesgo. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
4	¿La Gerencia del área y los colaboradores creen que sus metas u objetivos son realistas?	2	Según las entrevistas a colaboradores del área, nos indicaron que las metas u objetivos son realistas y se logra llegar a las metas asignadas. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
5	¿Existe monitoreo por parte de la Gerencia del área acerca del cumplimiento de las metas y objetivos?	2	Si existe un control por parte de la Gerencia del área, reuniones mensuales de las captaciones de inversiones, renovaciones y cancelaciones y reportes mensuales enviados a Gerencia General. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
6	¿Las responsabilidades y funciones de los colaboradores se detallan por escrito y son del conocimiento de éstos?	2	Las funciones de los colaboradores se encuentran publicadas en políticas en el sistema de calidad y es de conocimiento de cada uno de ellos, de igual forma se realizan capacitaciones de existir algún cambio. Ver P/T BBB-1 - BBB-6

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
7	¿Tienen los colaboradores los conocimientos y habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas?	2	Los colaboradores tienen conocimientos y habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas, ellos reciben capacitaciones constantes sobre los diferentes procesos que realizan y de igual forma los manuales y políticas se encuentran publicados en el sistema de calidad y todos los colaboradores tienen acceso a los mismos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
8	¿La autoridad asignada a los colaboradores del área está de acuerdo con sus responsabilidades de manera que pueden cumplirlas eficientemente?	2	Si, se encuentran asignadas de acuerdo a sus responsabilidades, cumpliendo eficientemente. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
9	¿Conocen los colaboradores del área cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos estratégicos?	1	Los colaboradores del área realizan sus tareas contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos, sin embargo estos objetivos no son de conocimiento de algunos, a pesar que al inicio de labores recibieron inducción de estos objetivos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
10	¿Existen y son aplicados los mecanismos para el reporte de situaciones de conflicto de interés, alertas de fraude y posibles abusos?	2	Todos los colaboradores de la institución pueden comunicarse ante una posible irregularidad con la línea telefónica de quejas, sus supervisores, jefes inmediatos, gerentes, etc. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
11	¿Existe una política que establezca la aceptación de comisiones u otras gratificaciones para los colaboradores de parte de clientes u otros interesados?	2	Si existe una política establecida, los ejecutivos y Jefes de Agencia tiene terminantemente prohibido a los ejecutivos recibir comisiones de los clientes. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
12	¿Existe una política de capacitación, ésta es adecuada y se cumple?	2	Existe política de capacitación de los colaboradores de primer ingreso para ejecutivos, capacitaciones constantes de Lavado de dinero, nuevos procesos al área, capacitaciones anuales planificadas por el área de servicios bancarios. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
13	¿Las sanciones y hechos generadores de sanciones están estipulados en una política y ésta es aplicada?	2	En los manuales operativos se encuentran las sanciones y hechos generadores de sanciones, de igual forma es de conocimiento de todos los colaboradores y es aplicada. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente ambiente de control	25	

II. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

93%

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
14	¿Los objetivos generales y específicos apoyan el cumplimiento de la estrategia?	2	Se observó que los procesos y controles ayudan a alcanzar los objetivos de la organización y están alineados con los objetivos estratégicos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
15	¿Conocen los colaboradores los objetivos de la compañía y de su área?	2	Si, los colaboradores conocen los objetivos de GUATASA y mensualmente realizan reuniones con Gerencia para determinar los objetivos y metas del área. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
16	¿Conocen los colaboradores cómo su función apoya la consecución de los objetivos?	1	Se observó que los procesos y controles ayudan a alcanzar los objetivos de la organización, sin embargo no existe un conocimiento en todos los niveles de la unidad sujeta a revisión, de cómo los objetivos de los procesos se encuentran alineados a los objetivos estratégicos de la organización. Ver P/T BBB-1 - BBB-6

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
17	¿Existe consistencia entre los objetivos y el presupuesto otorgado al área?	2	La unidad auditada a nivel de jefes cuenta con BSC que incluye alcance de metas sobre las ventas realizadas, con el propósito de apoyar los objetivos estratégicos de, calidad de la cartera, calidad del servicio y continuar creciendo. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
18	¿Los objetivos establecidos son entendibles y mensurables?	2	Los objetivos establecidos por las áreas son entendibles y mensurables a los colaboradores involucrados. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
19	¿Existen métodos para medir el cumplimiento de los objetivos?	2	En el área existen metas mensuales para cada colaborador por captación de fondos, de las cuales son pagadas por medio de comisiones establecidas y publicadas en política. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente establecimiento de objetivos	11	

III. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

93%

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
20	¿Tienen claro los colaboradores del área, incluyendo al gerente, cuáles son todos los procesos que se ejecutan en su unidad y quien (es) es (son) el (los) dueño(s) de éstos?	2	Si, los colaboradores son capacitados, en donde se les indica cuales son los procesos del área, las personas encargadas de la realización de cada proceso. Y de existir algún cambio cada supervisor de área les comunica a sus ejecutivos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
21	¿Reconoce la gerencia del área cuáles son los factores externos e internos que pueden influir en el logro de los objetivos, y qué eventos se pueden originar de éstos?	2	Se observó que la gerencia de la unidad tienen conocimiento de los hechos potenciales que puedan llegar afectar su trabajo internamente, así como de situaciones prohibidas y de problemas externos a su unidad que puedan llegar a afectar el funcionamiento de la unidad y la consecución de objetivos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
22	¿Conocen los colaboradores del área cuáles son los factores que pueden afectar el logro de los objetivos de las tareas que realizan?	1	Se observó que los colaboradores de la unidad tienen conocimiento de los hechos potenciales que puedan llegar afectar su trabajo internamente, así como de situaciones prohibidas. Sin embargo no tienen el conocimiento de problemas externos a su unidad que puedan llegar a afectar el funcionamiento de la unidad y la consecución de objetivos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
23	¿Se tiene definida claramente la metodología para la identificación de eventos?	2	La unidad de riesgo operativo tiene una plantilla de riesgos que contempla el análisis y evaluación de los eventos incluyendo la probabilidad de impacto, sin embargo no es del conocimiento de todos los colaboradores involucrados en los procesos de la revisión. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
24	¿Existe en el área una matriz de eventos o al menos se tiene conocimiento de cuáles son los que pueden afectar positiva y negativamente el logro de sus objetivos?	2	La unidad de riesgo operativo tiene una plantilla de riesgos que contempla el análisis y evaluación de los eventos incluyendo la probabilidad de impacto, sin embargo no es del conocimiento de todos los colaboradores involucrados en los procesos de la revisión. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
25	¿Se actualiza al menos anualmente la matriz de eventos?	2	Se actualiza anualmente. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
26	¿La técnica para identificar eventos toma en cuenta tanto los eventos pasados como posibles eventos en el futuro?	2	Al identificar un evento positivo se han analizado y aprovechado como oportunidades de mejora. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente identificación de eventos	13	

IV. EVALUACIÓN DE RIESGOS**100%**

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
27	¿Se encuentra documentada la metodología de calificación y evaluación de riesgos?	2	Si, lo tienen en cuenta y actualmente la gerencia está trabajando conjuntamente con la unidad de riesgo operativo en la reevaluación de eventos y riesgos que puedan afectar a los procesos, para lo cual se tiene una matriz de riesgos establecida. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
28	¿La gerencia del área reconoce cuáles son los riesgos inherentes de cada uno de sus procesos?	2	La unidad de riesgo operativo conjuntamente con la gerencia de Tesorería determinaron la matriz de riesgos a los cuales les tienen asignada una calificación, así mismo están trabajando de forma conjunta en la reevaluación de los mismos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
29	¿Existen métodos definidos por la administración para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos?	2	El área de riesgo operativo tiene un proceso de evaluación de la importancia y probabilidad. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
30	¿Son considerados los factores, tanto internos como externos, que pueden tener impacto en que el riesgo inherente de cada proceso se materialice?	2	El área tiene considerados los factores internos como externos y el impacto que pueda ocasionar si el proceso se materialice. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
31	¿Se evalúan los riesgos periódicamente?	2	Si, son evaluados constantemente con monitoreos diarios, Evaluaciones a los colaboradores, supervisión. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente evaluación de riesgos	10	

V. RESPUESTA A LOS RIESGOS**100%**

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
32	¿Ha establecido la Alta Gerencia el apetito de riesgo y ha alineado la Gerencia de área dicho apetito con el suyo?	2	Si, lo tienen en cuenta y actualmente la gerencia está trabajando conjuntamente con la unidad de riesgo operativo en la reevaluación de eventos y riesgos que puedan afectar a los procesos, para lo cual se tiene una matriz de riesgos establecida. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
33	¿Se proponen y ejecutan oportunamente las medidas de mejoramiento que resultan del análisis de riesgos materializados?	2	La matriz de riesgos considera los controles que se encuentran funcionando para minimizar el riesgo, es decir reduciéndolos y aceptando el riesgo residual. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
34	¿Se cuenta con procedimientos para la evaluación periódica de la efectividad de los controles existentes para cada riesgo?	2	Si, el área cuenta con Evaluaciones de controles constantes para mitigar el riesgo. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
35	¿Se considera el costo - beneficio para la respuesta a los riesgos?	2	La unidad auditada a nivel de jefes cuenta con una evaluación anual que incluye alcance de metas sobre las captaciones de fondos con el propósito de generar ingresos y apoyar los objetivos estratégicos de costo operativo, calidad de la cartera, calidad del servicio y continuar creciendo. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente respuesta a los riesgos	8	

VI. ACTIVIDADES DE CONTROL**100%**

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
36	¿Existen políticas y procedimientos por escrito para las actividades de control del área?	2	Si existen política y procedimientos por escrito, publicado en QSI y autorizado, en los cuales se detallan, en su totalidad los pasos que cada colaborador debe de seguir diariamente. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
37	¿Están las políticas y procedimientos actualizados y son del conocimiento de todos los colaboradores del área?	2	Si existen políticas y procedimientos actualizados y son de conocimiento de todo el personal. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
38	¿Existe un manual de puestos que defina las funciones y responsabilidades de cada colaborador?	2	Si existe un manual operativo en donde especifica puestos, funciones y responsabilidad de cada colaborador. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
39	¿Existe una Matriz de atribuciones que establezca el nivel de autoridad de cada colaborador?	2	El organigrama del área establece claramente la segregación de funciones de cada uno de los colaboradores, por lo que se observó que la delegación de autoridad se encuentra acorde a la asignación de responsabilidades de trabajo que efectúa cada colaborador, el cual se encuentra publicado en el sistema de calidad Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente actividades de control	8	

VII. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**100%**

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
40	¿La organización tiene definido e implementado un modelo de seguridad de la información, que incluya políticas y procedimientos para la generación, divulgación y custodia de la información del área?	2	En las diferentes áreas como en agencias se tiene restringido los correos externos para las ejecutivas de atención al público, de igual forma los teléfonos celulares, se tienen establecidas políticas y procedimientos para la generación, divulgación de la información del área. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
41	¿Se dispone de formularios y/o mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación y procesamiento de la información, así como en la elaboración de informes?	2	Se tiene centralizada la generación de reportes o Query's a nivel organizacional en la unidad de inteligencia, con el propósito de minimizar la extracción de información. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
42	¿Se cuenta con controles implementados para proteger adecuadamente la información sensible contra acceso o modificación no autorizada, evitar el uso de información privilegiada de manera irregular? ¿Se establecen por escrito acuerdos de confidencialidad?	2	Se tienen perfiles establecidos para habilitaciones de usuarios, y existen segregaciones de funciones en cada uno de ellos, y existen acuerdos de confidencialidad Ver P/T BBB-1 - BBB-6
43	¿Se tienen procedimientos para la administración del almacenamiento de información y sus copias de respaldo; así como para retener o reproducir	2	Se tiene procedimiento de resguardo de expedientes de inversiones en el área de bodega central, en donde cumple con medidas de seguridad, de igual forma los expedientes son escaneados para su consulta. Ver P/T BBB-1 - BBB-6

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
	los documentos fuente originales, para facilitar la recuperación o reconstrucción de datos, así como para satisfacer requerimientos legales?		
44	¿Existe un programa formal de concientización y capacitación en seguridad de la información?	2	Si los colaboradores del área reciben capacitación de ingeniería social, con el objetivo de concientizar al colaborador para tener seguridad con la información. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
45	¿Se mantienen una comunicación eficaz que fluye en todas las direcciones a nivel del área?	2	La comunicación del área se realiza de manera jerárquica, con el objetivo de que fluya a todos los niveles del área, la cual se realiza por medio de reuniones periódicas. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
46	¿Se conoce cuáles con los canales de comunicación autorizados dentro del área y dentro de la organización y los responsables de su manejo?	2	La información relacionada a cambios regulatorios y legales en el país y asuntos económicos, son comunicados oportunamente al personal clave de la organización. Asimismo, existe personal encargado de monitorear información externa y son quienes le informan a los demás colaboradores sobre los cambios que se den y que los mismos afecten el logro de los objetivos planteados en el área. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
47	¿Existen procedimientos para garantizar la calidad, oportunidad, veracidad y suficiencia de la información?	2	Se realizan reuniones mensuales para los colaboradores con la finalidad de retroalimentar los procesos asignados a cada uno, así como los errores identificados para la mejora de los procesos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente información y comunicación	16	

VIII. SUPERVISION

100%

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
48	¿La Gerencia solicita a las diferentes áreas reportes que le permitan detectar errores e irregularidades que impacten el negocio?	2	Se envían reportes mensuales de captación de fondos a Gerencia General Ver P/T BBB-1 - BBB-6
49	¿Dentro de las funciones de los jefes de área se detalla la labor de supervisión sobre los funcionarios a cargo?	2	Si se detalla esta función entre las principales funciones y responsabilidades. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
50	¿Periódicamente los jefes de área realizan reuniones con el personal a cargo como parte de sus actividades de control?	2	Si se realizan reuniones periódicas por los jefes del proceso Ver P/T BBB-1 - BBB-6
51	¿La información se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite a las personas llevar a	2	Se realizan reuniones mensuales para los colaboradores con la finalidad de retroalimentar los procesos asignados a cada uno, así como los errores identificados para la mejora

No.	Pregunta	Evaluación	Justificación
	cabo sus responsabilidades y tomar acciones?		de los procesos. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
52	¿El procedimientos establecido para la atención de reclamos de los clientes en relación con el servicio, productos y operaciones, contempla el monitoreo y seguimiento de los indicadores de gestión?	2	Se tiene el procedimiento de ingresar gestiones para los reclamos del cliente o errores en el proceso de captación de fondos, estos son monitoreados por el área de calidad. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
53	¿Se cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar la adecuada ejecución de los procesos?	2	El área de calidad cuenta con indicadores de gestiones, en donde evalúan la adecuada aplicación y resolución de las gestiones ingresadas. Ver P/T BBB-1 - BBB-6
	Total componente información y comunicación	12	

OBSERVACION: La nota de cada componente se determina sumando la evaluación de cada una de las preguntas y éste se divide entre la cantidad de preguntas por dos (2) en virtud de que dos (2) es lo máximo en la evaluación, para que nos dé un promedio en la evaluación.

CONCLUSION

I. Ambiente de Control	96%
II. Establecimiento de Objetivos	93%
III. Identificación de Eventos	93%
IV. Evaluación de Riesgos	100%
V. Actividades de Control	100%
VI. Información y Comunicación	100%
VII. Supervisión	100%
Evaluación promedio de los componentes de control interno	98%

Este formulario se diseñó con el fin de realizar un diagnóstico cuantificable de los 8 componentes que conforman el Marco Integrado de Control Interno y de Gestión de Riesgos, tomando en cuenta que la metodología de auditoría es aplicable a Procesos, por lo tanto el diagnóstico de los 8 componentes se aplicó a las unidades funcionales que tienen a cargo el proceso a auditar.

1. Depende del resultado se determina el enfoque de auditoría interna más apropiado para la evaluación del proceso, el siguiente cuadro resume las opciones a considerar para las pruebas de auditoría:

CUADRO DE DECISION PARA EL ENFOQUE DE LA AUDITORIA

Nota del Diagnóstico	Calificación	Interpretación	Enfoque de auditoría
Entre 0% y 49,9%	Riesgo extremo	Gestión de riesgo y control interno no confiable	Análisis detallado de los riesgos de fraude y aplicación de procedimientos para detectar indicadores de irregularidad, abuso y fraude.
50% y 69,9%	Riesgo alto	Igual al anterior	Igual al anterior
70% y 89.9%	Riesgo moderado	Gestión de riesgo y control interno confiable	Evaluación detallada de los procesos con enfoque en el análisis de la gestión del riesgo y aplicación de pruebas de la efectividad de los controles.
Mayor a 90%	Riesgo bajo	Gestión de riesgo y control interno efectivos	Evaluación de los procesos con enfoque en el análisis de los controles claves en la gestión de riesgos y aplicación de pruebas de su efectividad

Fuente: Elaboración Propia

- Como el resultado fue de 98% en la efectividad de control, el riesgo en este proceso es bajo, por lo que la gestión de riesgos y control interno es efectivo, el enfoque de la auditoria interna para la evaluación del proceso será con un enfoque en el análisis de los controles claves en la gestión de riesgos y aplicación de pruebas de su efectividad.

NOTA:

Se debe tomar en cuenta que el completar el cuestionario y llevar a cabo un diagnóstico adecuado, se requiere muy buen criterio de auditor y un nivel de conocimiento del negocio apropiado; por lo tanto la participación del gerente de auditoría y el supervisor es fundamental en este proceso, asimismo la comunicación entre los miembros del equipo de auditoría.

4.3.4 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA (Procedimientos de auditoria para la verificación de las actividades y procesos de control)

4.3.4.1 Planificación

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Planificación de las pruebas a realizar Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBC
	Preparó: FG	18-Ene-13
	Revisó: BF	21-Ene-13

Introducción

Como parte del plan anual de Auditoria Interna, se realizará la revisión al proceso de emisión y colocación de pagarés Guate Tarjetas, del periodo 2012, dentro del cual, se encuentran involucradas las áreas de Servicios Bancarios, Operaciones, Tesorería, Cumplimiento y Finanzas; en la revisión se considerarán aspectos de cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por Guate Tarjetas, S.A., regulación aplicable como la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley del Mercado de Valores y Mercancías, la Ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento al Terrorismo, la Ley de Libre Negociación de Divisas y las disposiciones pertinentes de la Junta Monetaria.

La actividad principal del proceso es realizar captaciones de fondos para clientes individuales y jurídicos que deseen obtener intereses por sus inversiones ya sea en Quetzales o Dólares. Guate Tarjetas, S.A. ofrece atractivas tasas de interés a sus clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno, esto depende del monto de la inversión que realice y el plazo que el cliente elija, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de cada cliente.

Plan General De Auditoria

Se enfocará la revisión del proceso de captación de fondos (pagarés) como una verificación al cumplimiento de políticas (regulatoria), políticas y procedimientos establecidos para por Guate Tarjetas, S.A.

Conclusiones preliminares sobre la evaluación del control interno

Al concluir las entrevistas con las personas involucradas en el proceso, se observó que cumple con los requerimientos establecidos, se evaluaron los procesos realizados por las unidades se concluyó de forma positiva sobre los componentes mínimos de control interno COSO ERM, con una calificación de riesgo bajo (Ver diagnóstico de control interno y gestión de riesgos), con gestión de riesgos y controles internos efectivos.

Datos relevantes de la unidad a auditar

Guate Tarjetas, brinda el servicio de apertura de inversión a través de Pagarés, estas actividades traen consigo beneficios para brindar las siguientes actividades como por ejemplo: a) atractivas tasas de interés dirigidas a personas individuales y empresas, ofreciendo para una inversión Pagarés de QTZ 100,000 hasta QTZ 5,000,000. b) respaldo y solidez c) confidencialidad, d) seguridad e) pago de intereses al vencimiento y f) Acceso a líneas de crédito con garantía de la inversión, entre otros beneficios a nivel de la Corporación

Objetivos de auditoría

General:

1. Evaluar la eficacia de la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad confiable y razonable de la consecución de los objetivos en el proceso de captación de fondos (pagarés) desde la captación de la inversión, renovación y/o incremento y cancelaciones parciales y/o totales.
2. Evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración para el proceso de Captación de Fondos (pagarés) y regulación aplicable (leyes, normativas y reglamentos).

Específicos:

1. Evaluar la existencia de inversionistas (pagarés) por medio de los expedientes de apertura, que estos cumplan con los requisitos establecidos y las formas de pago de las inversiones.
2. Evaluar que la información consignada en el sistema sea la correspondiente a la negociación.
3. Evaluar la aplicación de tasas de interés y plazos de las inversiones, que corresponda según el monto invertido por el cliente y política interna.
4. Evaluar la aplicación de las renovaciones, incrementos y/o capitalizaciones y cancelaciones parciales y totales, que se realicen cambios en el sistema, así como los registros contables correspondientes.
5. Evaluar el adecuado cálculo de los intereses en Pagarés de acuerdo a las tasas de interés autorizadas Guate Tarjetas S.A. y parametrización del sistema.
6. Evaluar el adecuado registro contable del proceso de captación de fondos.

Alcance de auditoría:**General:**

El alcance de auditoría interna incluye el análisis de riesgos bajo el enfoque COSO ERM, partiendo de los objetivos y controles internos de las unidades involucradas para gestionar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.

Específicos:

Evaluar mediante la documentación de los procesos los controles establecidos para la administración adecuada para la captación de fondos (pagarés) referentes a la apertura de la inversión, renovaciones (incrementos y/o capitalizaciones), y cancelaciones parciales y totales, tasas de interés y plazos aplicados, cálculo de intereses, registros contables, y resguardo de las formas en blanco.

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
<p>1. <u>Evaluar la existencia de inversionistas (pagarés) por medio de los expedientes de apertura, que estos cumplan con los requisitos establecidos y las formas de pago de las inversiones.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar por medio de la herramienta IDEA la muestra de 20 expedientes de captación de fondos (pagarés) y verificar: <ul style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento de los requisitos establecidos según política (evaluando cumplimientos regulatorios) b. Consulta de Bridger del cliente c. Si el cliente es alto riesgo, solicitar autorización de cumplimiento y validar que el código asignado en el sistema se encuentre acorde a la autorización y a la actividad del cliente. d. Verificar sello del área de Operaciones, como soporte de verificación. e. Firmas en el IVE que coincidan con documento de identificación, sistema y firmas de colaboradores del área (llena, revisa y autoriza IVE). f. Verificar que el expediente se encuentre escaneado, de lo contrario verificar el seguimiento. • De la muestra seleccionada de clientes aperturados verificar que el depósito de la inversión corresponda en lo establecido 	<p>BBD-1 2 /6</p> <p>BBD-1 3/6</p> <p>BBD-1 4/6</p> <p>BBD-1 5/6</p> <p>BBD-1 6/6</p>	<p>FG</p>

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
<p>en el título y que este se encuentre debidamente firmado por el cliente y por quien aprobó.</p>	BBD-1 6/6	FG
<p>2. <u>Evaluar que la segregación de funciones en el sistema en la opciones de ingreso, aprobación y cancelación de las inversiones, sea la adecuada</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante Query generado verificar los usuarios de creador y aprobador, de las Inversiones en Tesorería y Agencias. • Verificar las opciones de usuarios para apertura y aprobador, los colaboradores que tengan opción de aperturar no tenga de aprobador y viceversa. • Mediante Query verificar que no existen contratos con números duplicados. • De una muestra seleccionada de pagarés verificar que las inversiones se encuentren ingresadas en la BVN y aprobadas por Tesorería, que el número de serie de la inversión coincida con la registrada. 	BBD-2 3/4	FG
<p>3. <u>Evaluar la aplicación de tasas de interés y plazos de las inversiones, que corresponda según el monto invertido por el cliente y política interna</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De la muestra seleccionada en el punto 1 verificar las tasas de interés aplicadas a las inversiones de los clientes, si son grupos familiares o tasas de interés preferenciales verificar que se encuentre su debida autorización. • En caso de no encontrar autorizaciones a las tasas de interés por fuera de la política valide la razonabilidad de la acción realizada. • Verificar que las tasas de interés asociadas para los pagarés seleccionados se encuentran aprobadas por la Gerencia General y comité CAP, por medio de actas. 	BBD-2 4/4	FG

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
<p>4. <u>Evaluar la aplicación de las renovaciones, incrementos y/o capitalizaciones, cancelaciones parciales y totales, que se realicen cambios en el sistema, así como los registros contables correspondientes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De una muestra seleccionada verificar que las renovaciones se encuentren registradas de acuerdo a la política y tasa de interés preferenciales estén autorizadas, además que se hayan realizado los cambios correspondientes en el sistema. • Verificar los usuarios aprobadores de las renovaciones, sea la persona asignada. • De una muestra seleccionada de contratos renovados por Tesorería, verificar que el cliente haya autorizado renovar. • De una muestra seleccionada de incrementos verificar: <ul style="list-style-type: none"> a. Recibo del depósito del cliente o cheque. b. Si es capitalización la gestión ingresada en el sistema y que esta haya sido aplicada. c. Validar usuario modificador y aprobador d. Resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente. • Si el retiro parcial, verificar que exista carta firmada del cliente con la autorización, que exista un contrato en sistema cancelado y otro aperturado. • Verificar que luego de la ejecución del proceso diario de renovación el sistema renueva el certificado a la nueva tasa de interés vigente según lo parametrizado. • Verificar la apertura de inversiones en el sistema, verificando la asignación de número de contrato automáticamente por el sistema o bien si permite modificaciones no autorizadas. 	<p>BBD-4 3/5</p> <p>BBD-4 5/5</p> <p>BBD-4 3/5</p> <p>BBD-4 4/5</p> <p>BBD-4 5/5</p>	<p>FG</p>
<p>5. <u>Evaluar el adecuado cálculo de los intereses Pagarés de acuerdo a las tasa de interés autorizadas por Guate Tarjetas, S.A. y con la parametrización del sistema</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De la muestra seleccionada en el punto 1 realizar recalcu de 	<p>BBD-5 2/2</p>	<p>FG</p>

Descripción de los Procedimientos	Ref. PT's	Hecho Por
<p>los intereses de los pagarés vigentes por medio de un Query, verificar que se apliquen adecuadamente en el sistema los porcentajes autorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> De una muestra seleccionada validar que los cheques emitidos, se hayan entregado al cliente, y el resguardo de los voucher con firma de entrega. Verificar las retenciones correspondientes del Impuesto sobre Productos Financieros 	BBD-5 2/2	FG
<p>6. <u>Evaluar el adecuado registro contable de las partidas manuales en el proceso de captación de fondos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De una muestra de 10 partidas manuales verificar que el comprobante contable se encuentre firmado por quien elabora y aprueba, además cuente con la documentación soporte y sistema. 	BBD-6 2/2	FG

Elaboró: Fredy Gómez

Supervisó: Byron Fuentes

Aprobó: Steven Rivas

4.3.4.2 Ejecución (revisión de los objetivos)

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-1 1/6
	Preparó: FG	21-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

1. Evaluar la existencia de inversionistas (pagarés) por medio de los expedientes de apertura, que estos cumplan con los requisitos establecidos y las formas de pago de las inversiones.

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: Se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, es este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:
 - a) Se solicitó al departamento de Tesorería el reporte de pagarés vigentes al 31 de Diciembre de 2012, y se comparó contra el saldo contable a esa misma fecha, y se verificó que el número de pagarés vigentes es de 350.
 - b) El tamaño de la muestra es de 20 expedientes. **Ver P/T BBD-1 3/6**
 - c) Se procedió a solicitar los expedientes según muestra elegida por el software de IDEA, al área de Tesorería para validar las aperturas de los pagarés y que hayan cumplido con los requisitos y las formas de pago de los inversionistas
 - d) Con los expedientes se verificó lo siguiente: **Ver P/T BBD-1 4-5/6**
 - Cumplimiento de los requisitos establecidos según política y requisitos regulatorios
 - Consulta de Bridger (Herramienta de consulta de las listas negras de lavado de dinero u otros activos, así como del Financiamiento del Terrorismo, tanto bases de datos locales como internacionales) del cliente
 - Si el cliente es alto riesgo, se solicitó autorización de cumplimiento y validar que el código asignado en el sistema se encuentre acorde a la autorización y a la actividad del cliente.
 - Verificar sello del área de Operaciones, como soporte de verificación.
 - Firmas en el formulario IVE que coincidan con documento de identificación, sistema y firmas de colaboradores del área (llena, revisa y autoriza IVE).
 - Verificar que el expediente se encuentre escaneado, de lo contrario verificar el seguimiento.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-1 2/6
	Preparó: FG	21-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, sin embargo, se identificaron algunas deficiencias de control interno que se enumeran a continuación:

1. Para el caso del pagare No. 100024631, no se ingresó en el sistema el código de industria y línea de negocio con base en lo descrito en el formulario IVE, así como en los demás pagarés, por lo que no se están monitoreando apropiadamente por el área de cumplimiento. **Ver P/T BBD-1 3/6**
2. Cuatro expedientes no han sido escaneado a la fecha de nuestra revisión. **Ver P/T BBD-1 4/6**
3. Dos expedientes no han sido sellado por el área de operaciones en virtud de que fue devuelto el expediente, por lo que se observa falta de seguimiento. **Ver P/T BBD-1 4/6**
4. Once expedientes no fue sellado de revisado contra el sistema, por lo que no están cumpliendo con sus funciones oportunamente. **Ver P/T BBD-1 4/6**
5. Un expediente no tiene las firmas de llenado y revisado del formulario IVE. **Ver P/T BBD-1 5/6**
6. Los pagarés con el No. 100084332 y 100080132 no fueron ubicados físicamente. **Ver P/T BBD-1 6/6**

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de la existencia de inversionistas (pagarés) por medio de los expedientes de apertura, sin embargo; se considera que se requieren mejoras cuando si hay controles definidos y en operación, pero se ven oportunidades para fortalecer los controles en aspectos clave, ya que puede ser que las oportunidades de mejora que se detectan, si no son atendidas con prontitud, pueden llegar a dar origen a que los controles dejen de ser apropiados como en el caso de los expedientes no ubicados físicamente.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-1 3/6
	Preparó: FG	21-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

INFORMACIÓN BANCARIA											
No.	No. CIF	Fecha de Apertura	Fecha de Vencimiento	No. Pagaré	Cliente de Alto Riesgo Autorizado (a)	Nombre del cliente	Status	Monto QTZ	Tasa de interés de Intereses	Código de Industria (b)	Línea de Negocio (b)
1	135267	12-abr-12	11-abr-13	100078042	-----	ALMA JANETH RIVERA RIVERA DE GYGAX	A	51,000	3.0	PER	PER
2	20473	17-ene-12	16-ene-13	100086482	-----	AUGUSTO VASQUEZ CANIZALES	A	25,000	4.00	PER	PER
3	116569	10-ene-12	10-jul-13	100086002	-----	ANA MARIA IRLA ROQUE	A	15,810	4.00	PER	PER
4	300338	24-nov-12	23-nov-13	100084872	-----	CARLOS EDUARDO STREMS	A	10,000	2.50	PER	PER
5	416217	19-oct-12	18-oct-13	100083942	-----	SERGIO GUERRA DEL RIO	A	23,250	5.00	PER	PER
6	139679	04-nov-12	04-may-13	100084332	-----	CESAR BAUDILIO IRUNGARAY GUZMAN	A	5,057	2.00	PER	PER
7	217202	06-oct-12	05-oct-13	100083562	-----	ANA BEATRIZ LIMA QUIÑONEZ	A	25,000	5.00	PER	PER
8	23907	08-nov-12	07-nov-13	100084412	-----	ABRAHAM BRAULIO MAZARIEGOS TRANGAY	A	6,375	2.75	608	005
9	397823	07-abr-12	09-abr-13	100024631	-----	ASOCIACION CIVIL MULTIPARTICIPATIVA	A	2,500,000	8.0	???	???
10	550	11-ago-12	10-ago-13	100024959	-----	CLARA ESTELA VASQUEZ RAMIREZ	A	15,000	7.17	PER	PER
11	270745	17-nov-12	16-nov-13	100084752	-----	EDUARD DARMUZEY	A	25,000	5.00	505	PER
12	316973	08-jun-12	07-jun-13	100080132	H006	WILMER IRENE RODRIGUEZ GIL	A	25,000	5.00	PER	PER
13	123544	07-feb-12	06-feb-13	100086742	-----	CLAUDIA MORALES ALBA DE GIL	A	50,000	4.00	PER	PER
14	265772	14-oct-12	11-abr-13	100083832	-----	ALICIA ESTRADA MORALES DE COLINDRES	A	5,001	2.50	PER	PER
15	37917	05-oct-12	04-oct-13	100083452	-----	JORGE CESAR FRANCISCO PIÑA P	A	100,001	3.00	PER	PER
16	337202	20-ene-12	19-abr-13	100086302	-----	VICTORIA CALDERON FIGUEROA DE TOLEDO	A	275,621	2.75	PER	PER
17	418072	15-nov-12	15-may-13	100084652	-----	DORA CHAJON PEREZ DE QUIÑONEZ	A	6,500	2.00	PER	PER
18	214351	19-dic-12	18-dic-13	100085452	-----	PAULA SOFIA JIMENEZ ENRIQUEZ	A	10,000	5.00	610	PER
19	86481	03-oct-12	02-oct-13	100083322	-----	SONIA IRENE LEMUS LUNA	A	77,021	5.00	PER	PER
20	419036	02-dic-12	03-dic-13	100085092	-----	CELINDA MANRIQUE TUANAMA	A	10,000	5.00	610	900

Fuente: Expedientes proporcionados por el asistente de captaciones de Tesorería

NOTA: En esta sección se verificaron las generalidades de la información bancaria según política interna, así como aquellos clientes que se debe identificar como de alto riesgo de acuerdo con su código de monitoreo y por el origen de los fondos identificada en columna con la referencia (a). Así como también se validó el estatus del pagaré, su tasa de interés, código de industria y línea de negocio, con base en la información en el sistema y lo consignado en el pagaré físico. Por otra parte, como se observa en la referencia (b) no se tiene asignado correctamente el código según la industria y línea de negocio conforme la actividad del cliente, por lo que no se están monitoreando apropiadamente por el área de cumplimiento.

Para seguir verificando los requisitos según políticas en las siguientes cédulas se consignará únicamente el número de pagaré para su referencia.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012													P/T	BBD-1 4/6		
													Preparó: FG	21-Ene-13		
													Revisó: BF	22-Ene-13		
No. Pagaré	(c)	(d)	(e)	Sello de revisado en Sistema	Persona Individual											
	Escaneado	Verificación de Bridger del Titular y Beneficiarios	Sello de revisado por Operaciones		Formulario IVE-01											
					Formulario IVE-01 Lleno completo	Firma del cliente coincide con identificación	Recibo de Agua, Luz o teléfono	Firma del Funcionario que Autoriza la Apertura	Contrato de apertura firmado	Fotocopia completa y legible de cedula de vecindado, DPI o Pasaporte	Referencias	Carta de autorización de debitar a cuenta/ cheque o boleta de retiro	Nombre de Beneficiarios	Patente de Comercio e Inscripción en SAT	Para Clientes PEP, llenar formulario	
100078042	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100086482	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100086002	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100084872	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100083942	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100084332
100083562	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100084412	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100024631	N/A	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
100024959	N/A	✓	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	N/A	N/A
100084752	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100080132
100086742	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100083832	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100083452	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100086302	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100084652	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100085452	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100083322	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
100085092	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
	4	0	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Referencias:

✗= Incumplimiento con la política y los procesos internos
 ✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos
 N/A= No aplica

(c) Verificación que se haya escaneado el expediente
 (d) Verificación del cliente en listas negras en el sistema Bridger
 (e) Verificación del sello del área de Operaciones, como soporte de validación

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-1 5/6
	Preparó: FG	21-Ene-13
	Revisó: BF	22-Ene-13

No. Pagaré	Persona Jurídica											Revisión del pagaré (monto, plazo, tasa de interés)	(f)	Firmas registradas en Pagarés	Datos del pagaré coinciden con datos de recibo de caja	Evidencia de aprobación de la inversión	Monto de pagaré coincide con el monto de apertura (según depósito)	No. De Cuenta Enlazada
	Formulario IVE-02			Patente de Sociedad	Patente de Comercio	Fotocopia de Acuerdo Gubernativo (Fundaciones, Iglesias)	Recibo de Agua Luz o Teléfono	Nombre del Representante Legal	Fotocopia de Cédula o RL	Fotocopia de Documentos firmantes de la Cuenta	Fotocopia del Nombramiento del Representante Legal							
100078042	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	960998946	
100086482	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	900118514	
100086002	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	901185454	
100084872	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	900841289	
100083942	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961417888	
100084332	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	961424124	
100083562	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961413002	
100084412	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961424926	
100024631	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-----	
100024959	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	960917185	
100084752	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	960848067	
100080132	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	961111119	
100086742	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961199866	
100083832	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961418407	
100083452	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961242534	
100086302	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	901280875	
100084652	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	-----	
100085452	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✗	✓	✓	✓	961438215	
100083322	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	900656091	
100085092	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	961433406	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		

Referencias: ✗= Incumplimiento con la política y los procesos internos
✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos
N/A= No aplica

(f) Firmas en el formulario IVE que coincidan con documento de identificación, sistema y firmas de colaboradores del área (llena, revisa y autoriza IVE).

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.1 Al 31 de Diciembre de 2012			P/T	BBD-1 6/6
			Preparó: FG	21-Ene-13
			Revisó: BF	22-Ene-13
No. Pagaré	Actividad económica	Origen de los fondos de la inversión	Observaciones	
100078042	Recibe dinero de la pensión familiar del esposo	Pensión del esposo		
100086482	Jubilación	Jubilación	Solicitado a Servicios Bancarios por estar rechazado por Operaciones	
100086002	Recibe dinero de la pensión de sus hijos	Pensión de sus hijos		
100084872	Recibe dinero de la pensión por jubilación	Pensión por jubilación		
100083942	Gerente Administrativo	Ahorro de salario		
100084332			No fue ubicado físicamente	
100083562	Recibe dinero por jubilación	Jubilación		
100084412	Gerente General de venta de artículos médicos	Salarios		
100024631	-----	-----	-----	
100024959	Gerente de Banca de Personas	Ahorros de salarios		
100084752	Administrador de un restaurante	Salarios/ Ahorro personal	Solicitado a Servicios Bancarios por estar rechazado por Operaciones	
100080132	-----	-----	No fue ubicado físicamente	
100086742	Contador General	Salarios		
100083832	Encargada/ empresa de venta de plásticos	Salarios		
100083452	Ingeniero Civil	Salarios		
100086302	Secretaria de Asuntos Ministeriales	Ahorro de salarios		
100084652	Alquiler de casas	Alquiler	Se capitalizan los intereses cada vencimiento, por lo que no se apertura cuenta bancaria	
100085452	Trabaja en empresa de seguridad	Aguinaldo		
100083322	Manutención de su pareja	Pago de seguro G&T		
100085092	Perito Contador	Salarios		

En esta cédula se validó la actividad económica, así como el origen de los fondos de la inversión, para el cumplimiento con la ley de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento al terrorismo, verificándolo contra la política interna.

NOTA: Resumen de las deficiencias de control interno identificadas:

1. Para el caso del pagare No. 100024631, no se ingresó en el sistema el código de industria y línea de negocio con base en lo descrito en el formulario IVE, así como en los demás pagarés, por lo que no se monitorea apropiadamente por el área de cumplimiento. **Ver P/T BBD-1 3/6**
2. Cuatro expedientes no han sido escaneado a la fecha de nuestra revisión. **Ver P/T BBD-1 4/6**
3. Dos expedientes no han sido sellado por el área de operaciones en virtud de que fue devuelto el expediente, por lo que se observa falta de seguimiento. **Ver P/T BBD-1 4/6**
4. Once expedientes no fue sellado de revisado contra el sistema, por lo que no están cumpliendo con sus funciones oportunamente. **Ver P/T BBD-1 4/6**
5. Un expediente no tiene las firmas de llenado y revisado del formulario IVE. **Ver P/T BBD-1 5/6**
6. Los pagarés con el No. 100084332 y 100080132 no fueron ubicados físicamente. **Ver P/T BBD-1 6/6**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.2 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-2 1/4
	Preparó: FG	22-Ene-13
	Revisó: BF	23-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

2. Evaluar que la segregación de funciones en el sistema en las opciones de ingreso, aprobación y cancelación de las inversiones

Procedimientos realizados:

1. Con base en la muestra seleccionada en **P/T BBD-1 3/6**, a los 20 casos se deberá realizar lo siguiente:
 - a) Ingresar en el sistema y seleccionar los campos de ingreso y aprobador con el propósito de validar la segregación de funciones en la grabación y autorización de la apertura de los pagarés. La segregación utilizada en las aperturas de agencias: Coordinador al Público ingresa y Jefe de Agencia autoriza, en el caso de Tesorería, la asistente de captaciones ingresa y el área de finanzas autoriza, en este caso el Contador Corporativo. Si en cualquiera de los casos no se da esta segregación establecida se deberá indicar en el informe de auditoría correspondiente.
 - b) Adicionalmente seleccionar los siguientes campos con el propósito de validar lo siguiente: **Ver P/T BBD-2 3/4**
 - Ingreso: Lugar donde se aperturó el pagaré
 - Oficial: Indica las iniciales de la persona que ingreso el pagaré, en este caso no deberían de existir más de 3 dígitos, de lo contrario se deberá reportar.
 - Cuenta Contable: Servirá para verificar la parametrización de la cuenta, en todos los casos la cuenta deberá ser 301104020300 o 301604020300, de lo contrario deberá reportarse.
2. Para validar el reporte de los pagarés a la Bolsa de Valores Nacional – BVN, se seleccionó una muestra de 10 pagarés, siempre utilizando la herramienta IDEA de forma aleatoria, con el propósito de validar lo siguiente: **Ver P/T BBD-2 4/4**
 - a) Ingresar al sistema y verificar que la asistente de puesto de bolsa haya ingresado el pagaré con el número de serie autorizado en la BVN.
 - b) Que la aprobación haya sido solo por el Tesorero, ya que es la única persona autorizada para esta función
 - c) Cualquier otro usuario que aparezca en la muestra deberá reportarse.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.2 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-2 2/4
	Preparó: FG	22-Ene-13
	Revisó: BF	23-Ene-13

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, sin embargo, se identificaron 11 casos que representan un 55% de un total de 20 expedientes que no guardaron la debida segregación de funciones establecida, ya que el ingreso y aprobación los realizó la misma persona, aunque el mitigante es que las inversiones son revisadas por el área de operaciones contra el expediente físico, no existe el riesgo que sea una inversión ficticia; sin embargo, denota que las agencias no están cumpliendo a cabalidad con sus procesos en la apertura de pagarés, y la organización no monitorea los usuarios de los colaboradores en los procesos críticos del negocio. **Ver P/T BBD-2 4/4**

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de evaluar que la segregación de funciones en el sistema en las opciones de ingreso y aprobación de las inversiones, fuera el adecuado según sus procedimiento establecidos; sin embargo, se considera que se requieren mejoras cuando si hay controles definidos y en operación, pero se ven oportunidades para fortalecer los controles en aspectos clave, ya que puede ser que las oportunidades de mejora que se detectan, si no son atendidas con prontitud, pueden llegar a dar origen a que los controles dejen de ser apropiados como los son los accesos de ingreso y aprobación que tienen asignados en las agencias.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.2 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-2 3/4
	Preparó: FG	22-Ene-13
	Revisó: BF	23-Ene-13

No.	No. Contrato	Ingreso	Fecha de apertura	Fecha de vencimiento	Oficial	Cuenta contable	Usuario Creador	Usuario Aprobador	Usuario Aprobador	
1	100024631	Tesorería	12-abr-12	11-abr-13	MEO	301104020300	BCOMHERN2	HLOPEZ2	Contador Corporativo	
2	100024959	Tesorería	17-ene-12	16-ene-13	NIT	301104020300	BCOALARA	HLOPEZ2	Contador Corporativo	
3	100078042	Agencia	10-ene-12	10-jul-13	B12	301604020300	BCOEDIAZ2	GARDON2	Jefe de Agencia	
4	100080132	Agencia	24-nov-12	23-nov-13	BA3	301104020300	BCOMROCA2	MROCA2	Coordinador de Atención al público	(a)
5	100083322	Agencia	19-oct-12	18-oct-13	B29	301104020300	BCOTGUTI2	HLOPEZ4	Jefe de Agencia	
6	100083452	Agencia	04-nov-12	04-may-13	B21	301604020300	BCOKHERRE2	KHERRE2	Jefe de Agencia	(a)
7	100083562	Agencia	06-oct-12	05-oct-13	BA3	301104020300	BCOMROCA2	MROCA2	Coordinador de Atención al público	(a)
8	100083832	Agencia	08-nov-12	07-nov-13	B15	301604020300	BCOMMENDE3	BCOMMENDE3	Jefe de Agencia	(a)
9	100083942	Agencia	07-abr-12	09-abr-13	B56	301104020300	BCOMGIL3	BCOMGIL3	Jefe de Agencia	(a)
10	100084332	Agencia	11-ago-12	10-ago-13	BA3	301604020300	BCOMROCA2	RCAST4	Coordinador de Atención al público	
11	100084412	Agencia	17-nov-12	16-nov-13	B16	301604020300	BCORROSAL2	EPERAL3	Jefe de Agencia	
12	100084652	Agencia	08-jun-12	07-jun-13	BA1	301604020300	BCONPEREZ4	MRODAS	Jefe de Agencia	
13	100084752	Agencia	07-feb-12	06-feb-13	BA6	301104020300	BCOLARAGO2	LARAGO2	Jefe de Agencia	(a)
14	100084872	Agencia	14-oct-12	11-abr-13	BA6	301604020300	BCOLARAGO2	LARAGO2	Jefe de Agencia	(a)
15	100085092	Agencia	05-oct-12	04-oct-13	BA3	301104020300	BCOMROCA2	MROCA2	Coordinador de Atención al público	(a)
16	100085452	Agencia	20-ene-12	19-abr-13	MEO	301104020300	BCOGCPORR2	GCPORR2	Jefe de Agencia	(a)
17	100086002	Tesorería	15-nov-12	15-may-13	NIT	301104020300	BCOMHERN2	HLOPEZ2	Contador Corporativo	
18	100086302	Tesorería	19-dic-12	18-dic-13	B35	301104020300	BCOALARA	HLOPEZ2	Contador Corporativo	
19	100086482	Agencia	03-oct-12	02-oct-13	BA8	301104020300	BCOGJROME3	BCOGJROME3	Jefe de Agencia	(a)
20	100086742	Agencia	02-dic-12	03-dic-13	B40	301104020300	BCOGBMARR2	GESAGA3	Jefe de Negocios	(a)

Fuente: Sistema de Administración de Inversiones en la plataforma de Tesorería

Referencias:

- (a) Como se observa estos 11 casos no guardaron la debida segregación de funciones establecida, ya que el ingreso y aprobación los realizó la misma persona, aunque el mitigante es que las inversiones son revisadas por el área de operaciones contra el expediente físico, no existe el riesgo que sea una inversión ficticia, sin embargo; denota que las agencias no están cumpliendo a cabalidad con sus procesos en la apertura de pagarés, y la organización no monitorea los usuarios de los colaboradores en los procesos críticos del negocio.
- (b) Como se observa en la columna de oficial, solo usuarios con tres dígitos ingresaron al sistema para aperturar los pagarés
- (c) La cuenta contable asignada, es la que esta parametrizado, por lo que no existe el riesgo que se están registrando en otras cuentas los saldos de los pagarés.
- (d) Como se observa no existieron números de pagarés duplicados.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.2 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-2 4/4
	Preparó: FG	22-Ene-13
	Revisó: BF	23-Ene-13

No.	No. CIF	Fecha de Apertura	Fecha de Vencimiento	No. Pagaré	Monto	Tasa de interés	Ingreso en la BVN	Autorizado por Tesorero	No. De serie en la BVN	Validado en sistema
1	2188	03-feb-12	04-feb-13	100007062	350,000	6.75	✓	✓	GNE	✓
2	70171	23-feb-12	21-ago-12	100007139	200,000	5.50	✓	✓	GPP	✓
3	69918	15-feb-12	13-ago-12	100007106	100,000	5.00	✓	✓	GOK	✓
4	29715	03-feb-12	29-ene-13	100007065	197,000	8.15	✓	✓	GNC	✓
5	3518	15-feb-12	14-feb-13	100007108	1,180,000	8.20	✓	✓	GOM	✓
6	69914	09-feb-12	08-feb-13	100007088	5,000,100	8.25	✓	✓	GNX	✓
7	69678	25-ene-12	24-ene-13	100007032	5,467,000	8.25	✓	✓	GMF	✓
8	3090	10-feb-12	11-feb-13	100007093	2,000,000	8.25	✓	✓	GOC	✓
9	1215	06-ene-12	07-ene-13	100006952	300,000	6.25	✓	✓	GJT	✓
10	1205	12-ene-12	11-ene-13	100006978	125,000	6.55	✓	✓	GKM	✓

Fuente: Información proporcionada por la asistente de captaciones de Tesorería, extraída del módulo de inversiones del área

Referencias: ✘= Incumplimiento con la política y los procesos internos
 ✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos

Nota: Como se puede observar se verificó el cumplimiento del aviso a la Bolsa de Valores Nacional para la colocación de un pagaré, evaluando que se haya consignado el número de serie, que la asistente de captaciones haya sido la que ingreso al sistema de la bolsa, y que el tesorero fuera el que aprueba la misma, por otro lado en la columna "Validado en sistema" corresponde a que se verificó ingresando al sistema de la bolsa que efectivamente la información fuera la que nos proporcionó la asistente de captaciones. En esta prueba no se encontraron debilidades en el control interno.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.3 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-3 1/2
	Preparó: FG	23-Ene-13
	Revisó: BF	24-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

3. Evaluar la aplicación de tasa de interés y plazos de las inversiones, que corresponda según el monto invertido por el cliente y política interna

Procedimientos realizados:

4. Con base en la muestra seleccionada en **P/T BBD-1 3/6**, a los 20 casos se deberá realizó lo siguiente:
 - a) Se verificó que las tasas de interés aplicadas a las inversiones de los clientes, si son grupos familiares o tasa de interés preferenciales y se verificó que se encontrará su debida autorización. **Ver P/T BBD-3 2/2.**
 - b) En caso de no encontrar autorizaciones a las tasas de interés por fuera de la política se validó la razonabilidad de la acción realizada.
 - c) Se verificó que las tasas de interés asociadas para los pagarés seleccionados se encuentran aprobadas por la Gerencia General y comité CAP, por medio de actas.

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, las tasa de interés aplicadas están de acuerdo con la política y con las autorizaciones del comité CAP y de la Gerencia General cuando existieron excepciones por pertenecer a un grupo familiar.

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de evaluar la aplicación de tasa de interés y plazos de las inversiones, que correspondiera según el monto invertido por el cliente y política interna; ya que los controles cumplen con los requisitos necesarios para brindar una seguridad razonable del cumplimiento del objetivo, asimismo, proveen mecanismos apropiados para detectar oportunamente errores o irregularidades.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.3 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-3 2/2
	Preparó: FG	23-Ene-13
	Revisó: BF	24-Ene-13

No.	CIF	Fecha de apertura	No. Pagaré	Monto	Plazo	Tasa de interés	Tipo de pago	Tasa de interés según auditoria	Dif.	
1	397823	07-abr-12	100024631	3,798,600	365	8.00	M	8.50	(0.50)	(a)
2	550	11-ago-12	100024959	100,000	365	7.17	M	7.17	-	
3	135267	12-abr-12	100078042	135,000	365	3.00	M	3.00	-	
4	316973	08-jun-12	100080132	120,000	365	5.00	M	5.00	-	
5	86481	03-oct-12	100083322	200,000	367	5.00	D	5.00	-	
6	37917	05-oct-12	100083452	100,000	365	3.00	M	3.00	-	
7	217202	06-oct-12	100083562	201,000	367	5.00	M	5.00	-	
8	265772	14-oct-12	100083832	500,800	365	2.50	M	3.00	(0.50)	(b)
9	416217	19-oct-12	100083942	200,000	367	5.00	M	5.00	-	
10	139679	04-nov-12	100084332	110,000	365	2.00	M	2.00	-	
11	23907	08-nov-12	100084412	200,000	365	2.75	M	2.75	-	
12	418072	15-nov-12	100084652	203,500	365	2.00	M	2.00	-	
13	270745	17-nov-12	100084752	250,100	368	5.00	M	5.25	(0.25)	(c)
14	300338	24-nov-12	100084872	112,800	365	2.50	M	2.50	-	
15	419036	02-dic-12	100085092	1,000,100	367	5.00	D	5.75	(0.75)	(d)
16	214351	19-dic-12	100085452	110,000	365	5.00	M	5.00	-	
17	116569	10-ene-12	100086002	200,000	368	4.00	M	4.00	-	
18	337202	20-ene-12	100086302	109,200	367	2.75	M	2.75	-	
19	20473	17-ene-12	100086482	330,000	365	4.00	M	4.00	-	
20	123544	07-feb-12	100086742	680,100	365	4.00	M	4.00	-	

Fuente: Información obtenida en la plataforma de Tesorería en el módulo de Inversiones

Referencia:

La tasa de interés según auditoria fue validada contra las autorizaciones del comité CAP y las excepciones fueron:

- (a) La tasa de interés otorgada está autorizada por la Gerencia General según correo de enviado y proporcionado por la asistente de captaciones, el inversionista pertenece a un grupo familiar que en su conjunto tienen más inversiones, por lo tanto, les otorgan la misma tasa de interés al grupo familiar.
- (b) Tasa de interés autorizada por la Gerencia General en virtud de que tiene otros productos con la corporación
- (c) Tasa de interés autorizada por el comité CAP según ACTA CAP 45-2012 del 15-Nov-12
- (d) Tasa de interés autorizada por el comité CAP según ACTA CAP 47-2012 del 30-No-12, la tasa de interés obedece a que el cliente tiene un préstamo con el banco.

Nota: Como se puede observar se validaron las tasas de interés otorgadas a los inversionistas y las mismas están con base a las políticas y tasa de interés autorizada por las diferentes dependencias, por lo que no existen asuntos que reportar.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.4 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-4 1/5
	Preparó: FG	24-Ene-13
	Revisó: BF	25-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

4. Evaluar la aplicación de las renovaciones, incrementos y/o capitalizaciones, cancelaciones parciales y totales, que se realicen cambios en el sistema, así como los registros contables correspondientes

Procedimientos realizados:

1. Determinación de la muestra: Se utilizó la herramienta IDEA software para realizar muestreo estadístico, en este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente:
 - a) Se solicitó al departamento de Tesorería el reporte de pagarés renovados durante el período 2012, y se verificó que el número de pagarés renovados fue de 150.
 - b) El tamaño de la muestra es de 16 expedientes. **Ver P/T BBD-4 3/5**
 - c) Con base en la muestra seleccionada se verificó que las renovaciones se encuentren registradas de acuerdo a la política y tasas de interés preferenciales estén autorizadas, además que se hayan realizado los cambios correspondientes en el sistema.
 - d) Los contratos renovados por Tesorería y Agencias, verificar que el cliente haya autorizado su renovación por escrito. **Ver P/T BBD-4 3/5**
 - e) En los incrementos se verificó:
 - Recibo del depósito del cliente o cheque. **Ver P/T BBD-4 5/5**
 - Si es capitalización la gestión ingresada en sistema de calidad y que esta haya sido aplicada en el sistema.
 - Validar usuario modificador y usuario aprobador
 - Resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente.
 - f) Si el retiro es parcial, verificar que exista carta firmada del cliente con la autorización, que exista un contrato en sistema cancelado y otro aperturado.
 - g) Se verificó que luego de la ejecución del proceso diario de renovación el sistema renueva el pagaré a la nueva tasa de interés vigente según lo parametrizado.
 - h) Se verificó la apertura de inversiones en el sistema, la asignación de número de contrato automáticamente por el sistema o bien si permite modificaciones no autorizadas.
 - i) Se verificó el adecuado y seguro resguardo de los títulos entregados por el cliente por cancelaciones. **Ver P/T BBD-4 5/5**

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.4 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-4 2/5
	Preparó: FG	24-Ene-13
	Revisó: BF	25-Ene-13

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, de la muestra seleccionada se determinó que se cumple con un control efectivo; sin embargo, para el resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente se observó que no se tienen las cartas de autorización de las renovaciones de clientes en los expedientes correspondientes, así como la copia del voucher para aquellos que se emitió cheque, por lo que existe el riesgo de pérdida de papelería y reclamos posteriores del cliente.

Por otra parte, no se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de datos de los clientes

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de evaluar la aplicación de las renovaciones, incrementos y/o capitalizaciones, cancelaciones parciales y totales, que se realicen cambios en el sistema, así como los registros contables correspondientes; cuando los controles son apropiados para mantener en un nivel razonable de seguridad, la mitigación de riesgos en el cumplimiento de los objetivos del negocio, sin embargo se han detectado un punto de mejora no significativo, como lo es el resguardo de las cartas de autorización de renovaciones de los clientes en sus expedientes.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.4 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-4 3/5
	Preparó: FG	24-Ene-13
	Revisó: BF	25-Ene-13

No.	No. Pagaré	Status	Área	Monto	Moneda	Plazo	Período de Pago	Solicitud de cliente por escrito (a)	Fecha de Renovación	Tasa de interés de Interés S/Sistema	No. Renovaciones	Tasa de interés de Interés S/Política	Diferencia en Tasa de interés (b)
1	100024381	A	Tesorería	49,384.28	QTZ	180	D	✓	02-feb-12	4.00%	2	4.00%	0%
2	100024510	A	Tesorería	35,650.16	QTZ	181	D	✓	27-feb-12	4.25%	2	4.25%	0%
3	100062222	A	Agencia	30,000.00	QTZ	365	D	✓	08-mar-12	5.25%	2	5.25%	0%
4	100076792	A	Agencia	16,000.00	QTZ	365	M	✓	15-mar-12	4.89%	1	4.89%	0%
5	100063552	A	Agencia	20,000.00	QTZ	365	D	✓	07-abr-12	5.00%	1	5.00%	0%
6	100036662	A	Agencia	420,000.00	QTZ	365	M	✓	13-abr-12	6.08%	2	6.08%	0%
7	100064062	A	Agencia	13,000.00	USD	367	D	✓	16-abr-12	2.50%	1	2.50%	0%
8	100023753	A	Tesorería	26,999.94	QTZ	365	D	✓	01-ago-12	5.00%	1	5.00%	0%
9	100023750	A	Tesorería	10,000.00	QTZ	365	M	✓	01-ago-12	4.89%	1	4.89%	0%
10	100082312	A	Agencia	15,000.00	QTZ	182	D	✓	22-ago-12	4.00%	1	4.00%	0%
11	100069792	A	Agencia	11,000.00	USD	182	D	✓	05-sep-12	2.00%	3	2.00%	0%
12	100024985	A	Tesorería	20,000.00	QTZ	365	D	✓	06-sep-12	5.00%	1	5.00%	0%
13	100023931	A	Tesorería	50,000.00	QTZ	365	M	✓	07-sep-12	4.89%	1	4.89%	0%
14	100024119	A	Tesorería	15,000.00	QTZ	365	M	✓	14-nov-12	6.08%	1	6.08%	0%
15	100024205	A	Tesorería	23,658.06	QTZ	365	D	✓	14-dic-12	5.00%	1	5.00%	0%
16	100080622	A	Agencia	10,157.27	USD	181	D	✓	20-dic-12	2.00%	1	2.00%	0%

Fuente: Información extraída directamente del módulo de inversiones en el área de Tesorería.

Referencias:

✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos

(a) Se verificó con la carta de autorización del cliente que aprobar la renovación con las condiciones pactadas desde un inicio.

(b) Se verificó que las tasa de interés de renovación sean las autorizadas por el comité CAP, además que se hayan realizado los cambios correspondientes en el sistema.

Para seguir verificando los requisitos según políticas en las siguientes cédulas se consignará el número de pagaré para su referencia.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.4 Al 31 de Diciembre de 2012						P/T	BBD-4 4/5	
						Preparó: FG	24-Ene-13	
						Revisó: BF	25-Ene-13	
No. Pagaré	Monto anterior	Monto de renovación	Incrementos	Decremento	OBSERVACIÓN	Verificado en cuenta	Datos verificados en sistema	Tasa de interés cumple con lo autorizado
100024381	48,508.73	49,384.28	875.55	-	Capitalización de intereses	100024381	✓	✓
100024510	34,986.54	35,650.16	663.62	-	Capitalización de intereses	100024510	✓	✓
100062222	30,000.00	30,000.00	-	-			✓	✓
100076792	16,000.00	16,000.00	-	-			✓	✓
100063552	20,000.00	20,000.00	-	-			✓	✓
100036662	420,000.00	420,000.00	-	-			✓	✓
100064062	13,000.00	13,000.00	-	-			✓	✓
100023753	26,999.94	26,999.94	-	-			✓	✓
100023750	10,000.00	10,000.00	-	-			✓	✓
100082312	15,000.00	15,000.00	-	-			✓	✓
100069792	11,000.00	11,000.00	-	-			✓	✓
100024985	24,290.87	20,000.00	-	4,290.87	Se entregó con cheque No. 274008	980001333	✓	✓
100023931	50,000.00	50,000.00	-	-			✓	✓
100024119	15,000.00	15,000.00	-	-			✓	✓
100024205	22,639.29	23,658.06	1,018.77	-	Capitalización de intereses	100024205	✓	✓
100080622	10,157.27	10,157.27	-	-			✓	✓

Fuente: Información extraída directamente del módulo de inversiones en el área de Tesorería.

Referencias:

✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos

Nota: En esta cédula se verificó los movimientos de incrementos y decrementos y cualquier movimiento se solicitó la explicación, documentándolo con lo que se indica en el columna "Observación" y contra la documentación de soporte, verificando los datos en el sistema y validando que la tasa de interés de interés fuera la que está autorizada con base en lo aprobada en actas del comité CAP.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.4 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-4 5/5
	Preparó: FG	24-Ene-13
	Revisó: BF	25-Ene-13

No. Pagaré	Datos verificados en sistema	Tasa de interés cumple con lo autorizado	S/Incremento o decremento	s/deposito (c)	Dif.	Usuario que apertura (d)	Usuario que aprueba (d)
100024381	✓	✓	875.55	875.55	-	BCOGMHERNA	HLOPEZ2
100024510	✓	✓	663.62	663.62	-	BCOGMHERNA	GRJERE2
100062222	✓	✓	-	-	-	BCOFAMBRO2	HLOPEZ2
100076792	✓	✓	-	-	-	BCOAHERNA	AHERNA
100063552	✓	✓	-	-	-	BCOFORTEG2	HLOPEZ2
100036662	✓	✓	-	-	-	BCOAHERNA	AHERNA
100064062	✓	✓	-	-	-	BCOAHERNA	HLOPEZ2
100023753	✓	✓	-	-	-	BCOMHERN2	RJERE2
100023750	✓	✓	-	-	-	BCOMHERN2	RJERE2
100082312	✓	✓	-	-	-	BCOGBMARR2	HLOPEZ2
100069792	✓	✓	-	-	-	BCOAHERNA	AHERNA
100024985	✓	✓	4,290.87	4,290.87	-	BCOMHERN2	HLOPEZ2
100023931	✓	✓	-	-	-	BCOMHERN2	HLOPEZ2
100024119	✓	✓	-	-	-	BCOMHERN2	HLOPEZ2
100024205	✓	✓	1,018.77	1018.77	-	BCOGMGAIT	HLOPEZ2
100080622	✓	✓	-	-	-	BCOGBMARR2	HLOPEZ2

Fuente: Información extraída directamente del módulo de inversiones en el área de Tesorería.

Referencias:

✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos

(c) De una muestra seleccionada de incrementos se verificó:

- Recibo del depósito del cliente o cheque.
- Si es capitalización la gestión ingresada en el sistema de calidad y que esta haya sido aplicada en el sistema.

(d) Se validó usuario modificador y usuario aprobador, así como el resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente.

Nota: De la muestra seleccionada se determinó que se cumple con un control efectivo; sin embargo, para el resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente se observó que no se tienen las cartas de autorización de las renovaciones de clientes en los expedientes correspondientes, así como la copia del voucher para aquellos que se emitió cheque, por lo que existe el riesgo de pérdida de papelería y reclamos posteriores del cliente.

Por otra parte, no se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de datos de los clientes

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.5 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-5 1/2
	Preparó: FG	25-Ene-13
	Revisó: BF	28-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

5. Evaluar el adecuado cálculo de los intereses Pagarés de acuerdo a las tasas de interés autorizadas por Guate Tarjetas, S.A. y con la parametrización del sistema

Procedimientos realizados:

1. Con base en la muestra seleccionada en **P/T BBD-1 3/6**, a los 20 casos se deberá realizó lo siguiente:
 - a) Se realizó el recalcu de los intereses de los pagarés vigentes por medio de un Query, y se verificó que se aplicó adecuadamente en el sistema con los porcentajes autorizados. **Ver P/T BBD-5 2/2**
 - b) Se validó que los cheques emitidos, se hayan entregado al cliente, y el resguardo de los vouchers con firma de entrega.
 - c) Verificar las retenciones correspondientes del Impuesto sobre Productos Financieros

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, las tasas de interés aplicadas están de acuerdo con la política y con las autorizaciones del comité CAP y de la Gerencia General, y el sistema está calculando adecuadamente los intereses; sin embargo,

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de evaluar el adecuado cálculo de los intereses en los Pagarés de acuerdo a las tasas de interés autorizadas por Guate Tarjetas, S.A. y la parametrización del sistema; ya que los controles cumplen con los requisitos necesarios para brindar una seguridad razonable del cumplimiento del objetivo, asimismo, proveen mecanismos apropiados para detectar oportunamente errores o irregularidades.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.5 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-5 2/2
	Preparó: FG	25-Ene-13
	Revisó: BF	28-Ene-13

No.	Fecha de Apertura	No. Pagaré	Status	Monto	Tasa de Interes	Forma de Pago	Base	Plazo	Intereses Diarios S/Sistema	Intereses Diarios S/Auditoría	Dif.	Cálculo de Intereses S/Sistema	Cálculo de Intereses S/Auditoría	Dif.	Depósito a cuenta	IPF	Dif	No. Cuenta
1	12-abr-12	100078042	A	51,000	3.00%	D	365	365	4.19	4.19	-	1,530.00	1530.00	-	1,390.91	139.09	0.00	960998946
2	17-ene-12	100086482	A	25,000	4.00%	D	365	180	2.74	2.74	-	493.15	493.15	-	448.32	44.83	0.00	900118514
3	10-ene-12	100086002	A	15,810	4.00%	D	365	182	1.73	1.73	-	315.33	315.33	-	286.66	28.67	0.00	901185454
4	24-nov-12	100084872	A	10,000	2.50%	D	365	365	0.68	0.68	-	250.00	250.00	-	227.27	22.73	0.00	900841289
5	19-oct-12	100083942	A	23,250	5.00%	D	365	365	3.18	3.18	-	1,162.50	1162.50	-	1,056.82	105.68	0.00	961417888
6	04-nov-12	100084332	A	5,057	2.00%	D	365	182	0.28	0.28	-	50.43	50.43	-	45.85	4.58	0.00	961424124
7	06-oct-12	100083562	A	25,000	5.00%	D	365	365	3.42	3.42	-	1,250.00	1250.00	-	1,136.36	113.64	0.00	961413002
8	08-nov-12	100084412	A	6,375	2.75%	D	365	365	0.48	0.48	-	175.31	175.31	-	159.37	15.94	0.00	961424926
9	07-abr-12	100024631	A	2,500,000	8.00%	D	365	368	547.95	547.95	-	201,643.84	201643.84	-	201,643.84	-	0.00	(a)(b)
10	11-ago-12	100024959	A	15,000	7.17%	D	365	365	2.95	2.95	-	1,075.50	1075.50	-	977.73	97.77	0.00	960917185
11	17-nov-12	100084752	A	25,000	5.00%	D	365	365	3.42	3.42	-	1,250.00	1250.00	-	1,136.36	113.64	0.00	960848067
12	08-jun-12	100080132	A	25,000	5.00%	D	365	365	3.42	3.42	-	1,250.00	1250.00	-	1,136.36	113.64	0.00	961111119
13	07-feb-12	100086742	A	50,000	4.00%	D	365	181	5.48	5.48	-	991.78	991.78	-	901.62	90.16	0.00	961199866
14	14-oct-12	100083832	A	5,001	2.50%	D	365	180	0.34	0.34	-	61.66	61.66	-	56.05	5.61	0.00	961418407
15	05-oct-12	100083452	A	100,001	3.00%	M	365	365	8.22	8.22	-	238.36	238.36	-	216.69	21.67	0.00	961242534
16	20-ene-12	100086302	A	275,621	2.75%	D	365	90	20.77	20.77	-	1,868.94	1868.94	-	1,699.04	169.90	0.00	901280875
17	15-nov-12	100084652	A	6,500	2.00%	D	365	182	0.36	0.36	-	64.82	64.82	-	58.93	5.89	0.00	(a)
18	19-dic-12	100085452	A	10,000	5.00%	D	365	365	1.37	1.37	-	500.00	500.00	-	454.55	45.45	0.00	961438215
19	03-oct-12	100083322	A	77,021	5.00%	D	365	365	10.55	10.55	-	3,851.05	3851.05	-	3,500.95	350.10	0.00	900656091
20	02-dic-12	100085092	A	10,000	5.00%	D	365	367	1.37	1.37	-	502.74	502.74	-	457.04	45.70	0.00	961433406

Fuente: Información extraída directamente del módulo de inversiones en el área de Tesorería, por medio de Query.

Referencias:

- (a) A estas cuentas se les emite cheque por sus intereses, sin embargo, el voucher del cheque no se ubico
- (b) A esta compañía no se le aplica la retención del Impuesto sobre Productos Financieros - IPF, puesto que es una asociación la cual está exenta por ley.

Nota: Con base en la muestra seleccionada en P/T BBD-1 3/6 se realizó el recalcu de los intereses con base a las tasas de interés en cada uno de los pagarés, realizando el cálculo diario y el acumulado al final del plazo, verificando que el sistema realice apropiadamente el interés a cancelar, así como aplicando la retención de IPF, por lo que los controles automáticos son apropiados para alcanzar el objetivo.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.6 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-6 1/2
	Preparó: FG	28-Ene-13
	Revisó: BF	29-Ene-13

Fecha de recopilación de datos: Enero 2013

Objetivo:

6. Evaluar el adecuado registro contable de las partidas manuales en el proceso de captación de fondos

Procedimientos realizados:

1. El criterio utilizado para la determinación de la muestra de partidas manuales, fue escoger las últimas 10 realizadas en el año por el departamento de Finanzas, con la información se realizó lo siguiente:
 - a) Se verificó que el comprobante contable se encuentre firmado por quien elabora y aprueba, además cuente con la documentación soporte y sistema. **Ver P/T BBD-6 2/2**
 - b) Validar las firmas de las personas que elaboraron y aprobaron la partida manual.

Resultados Obtenidos:

Los resultados fueron satisfactorios, se identificaron tres partidas manuales que fueron operadas sin el soporte correspondiente, y aún así el supervisor de Finanzas operó las mismas, el único documento de respaldo fue por correo electrónico de parte de Tesorería, en donde se requiere el ajuste correspondiente.

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de evaluar el adecuado registro contable de las partidas manuales en el proceso de captación de fondos; ya que los controles son apropiados para mantener en un nivel razonable de seguridad, la mitigación de riesgos en el cumplimiento de los objetivos del negocio; sin embargo, se ha detectado un punto de mejora no significativo, como lo es aprobar los ajustes sin la documentación correspondiente.

Guate Tarjetas, S.A. Auditoria del proceso de emisión y colocación de pagarés Revisión de Objetivo No.6 Al 31 de Diciembre de 2012	P/T	BBD-6 2/2
	Preparó: FG	28-Ene-13
	Revisó: BF	29-Ene-13

No.	Lote Contable	Fecha de Transacción	Moneda	No. de Cuenta Contable	Débito/Crédito	Descripción	Monto	Usuario	Firma del comprobante de aprobado
1	4950	23-dic-12	QTZ	301104020300	CR	REV.APERT. CD10-66912	25,000.00	GRJERE2	(a)
2	4950	23-dic-12	QTZ	301104020300	CR	REV.APERT. CD10-85002	200,000.00	GRJERE2	✓
3	4950	22-dic-12	QTZ	301104020300	CR	APERT. CD 10-25039 IGSS	1,500,000.00	GRJERE2	✓
4	4950	21-dic-12	QTZ	305101990100	CR	REG.DIF.INTS.CDS	0.32	GRJERE2	(a)
5	4950	14-dic-12	QTZ	305101990100	CR	REV.RETENCION CD 1-24189	7.81	GRJERE2	✓
6	4950	14-dic-12	QTZ	305101990100	DB	REV.INTS DEL CD 1-24189	78.08	GRJERE2	✓
7	4950	23-dic-12	QTZ	305101990100	DB	REV.APERT. CD10-66912	25,000.00	GRJERE2	(a)
8	4950	23-dic-12	QTZ	305101990100	DB	REV.APERT. CD10-85002	200,000.00	GRJERE2	✓
9	4950	16-nov-12	QTZ	305101990100	CR	AMPLI.CD 100024101	2,000,000.00	GRJERE2	✓
10	4950	07-nov-12	QTZ	305104020300	CR	REV.TOTAL ANTIC.CD1-77382	3,000.00	GRJERE2	✓

Fuente: Pólizas manuales contables, extraído directamente del sistema

Referencia:

✓= Cumplimiento con la política y los procesos internos

(a) Reversión de partida por incorrecta contabilización de apertura, no existe comprobante, sin embargo fue aprobada la partida manual por usuario GRJERE2 – supervisor de finanzas.

Nota: El criterio para la obtener la muestra fue identificar las últimas partidas manuales realizadas en finanzas, para identificar su procedencia, soporte, y cómo se operó en el sistema, con el propósito de verificar que fueran partidas manuales reales. El sistema esta parametrizado que todo el registro contable es automático, y cualquier ajuste es de manera manual. Hay mejoras en los controles en virtud de que se realizaron ajustes de forma manual sin la documentación de respaldo, solo lo que existía era unos correos donde el área de tesorería o agencias solicitaban el ajuste correspondiente, y aun así fue operado por el supervisor de finanzas, incumpliendo con sus procedimientos internos.

4.3.5 INFORME Y SEGUIMIENTO

4.3.5.1 Informe de Auditoría

INFORME DE AUDITORÍA

Guate Tarjetas, S.A.

Evaluación del Control Interno

Proceso de Emisión y Colocación de Pagarés

Al 31 de diciembre 2012

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA GUATASA DE INTERÉS 01-2013

Guatemala, 18 de febrero de 2013

Señores

Consejo de Administración

Guate Tarjetas, S.A.

Guatemala.

Señores miembros del Consejo:

De acuerdo al Plan Anual de Auditoría, hemos concluido nuestra evaluación del control interno del proceso de emisión y colocación de pagarés de la empresa emisora de tarjeta de crédito Guate Tarjetas, S.A. al 31 de diciembre de 2012. Dicho control interno es responsabilidad de la administración de la empresa. Nuestra responsabilidad es dictaminar sobre la razonabilidad de los controles establecidos por la administración para la gestión de los riesgos que afectan el logro de los objetivos planteados.

Auditoría efectuó el trabajo con base a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, dichas normas permiten evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. También para la evaluación del control interno se observaron los componentes del sistema COSO ERM, los cuales fueron utilizados para la verificación del logro de los objetivos de la empresa en sus áreas: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El proceso de emisión y colocación está a cargo de varias unidades funcionales, las cuales son: Tesorería, Operaciones, Cumplimiento, Servicios Bancarios, Agencias y Finanzas.

Conclusión

Como resultado de la evaluación efectuada se concluye que la administración del proceso de emisión y colocación de pagarés se mantiene un apropiado ambiente de control y las actividades de control brindan una seguridad razonable de que los controles establecidos son aplicados de manera continua y que ayudan a la administración a mitigar los riesgos.

No obstante, se observaron mejoras y deficiencias en nuestra revisión, las cuales se presenta en el siguiente informe:

- I. Informe sobre la evaluación de los componentes del sistema COSO ERM.
- II. Informe sobre la evaluación de las actividades de control del proceso de emisión y colocación de pagarés.

PARTE I Informe sobre la evaluación de los componentes del Sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés.

I. Ambiente de Control

- a) Filosofía de la Gestión de Riesgos: A nivel del proceso de emisión y colocación de pagarés se percibe un liderazgo consultivo, debido a que se emplean adecuados canales de comunicación entre las jefaturas y los colaboradores quienes se reservan el poder tomar decisiones.

La Gerencia de Tesorería realiza reuniones mensuales con la Gerencia General de la empresa, quién a la misma vez reporta mensualmente al Consejo de Administración.

Para efecto de nuestra revisión, este factor de la gestión de riesgos corporativos COSO ERM se puede evaluar, debido a que la organización documenta y tiene cultura de identificar sus riesgos, los tipos de riesgos aceptados y como serán gestionados los mismos.

Al identificar una cultura de riesgos a todo nivel de la organización se considera que la filosofía de gestión de riesgos se encuentra bien desarrollada, entendida y aceptada por todos los colaboradores para gestionar los riesgos de una manera eficaz.

- b) Riesgo Aceptado: La administración tiene documentado los riesgos que la entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Se tiene establecido como estrategia crecer un 20% anual en captaciones para que el costo operativo se vea reducido de acuerdo a los márgenes definidos por la administración.

El tema de la identificación del riesgo aceptado se considera que únicamente es realizado e implantado por parte de la dirección dentro de la estrategia, debido a que el personal operativo cumple con las actividades de control, sin tener el conocimiento de los riesgos que tienen establecidos para dicho proceso.

- c) Consejo de Administración: Se concluye que el consejo de administración tiene una participación activa en la Gestión de Riesgos Corporativos, con base a que conoce de aspectos importantes, fraudes, se realizan reuniones trimestrales y aprueban la remuneración en los puestos claves de la empresa. Únicamente dentro de la evaluación realizada se considera como deficiencia y un aspecto importante a evaluar, la remuneración del Gerente de Auditoría Interna, que es determinada por parte de la Gerencia General y no por parte del Comité de Auditoría o el Consejo de Administración.

- d) Integridad y Valores Éticos: Se determinó que el personal de la empresa ha sido seleccionado mediante un proceso que minimiza el riesgo de que se contrate personal con antecedentes negativos en cuanto a sus valores; asimismo, la Gerencia de Tesorería ha demostrado lealtad a la empresa y que se encuentra comprometido con los objetivos de la misma.

Actualmente la empresa cuenta con un código de conducta el cual es del conocimiento de todo el personal; sin embargo, este código no contempla los temas como: el trato de conflicto de intereses, el comportamiento ético y moral, el trato con empleados, proveedores, clientes y otros terceros.

Con la ampliación del código de conducta, se lograría cumplir con los aspectos que se indican, que el personal comprenda que existen castigos para los incumplimientos, que los directivos predicen con el ejemplo, y que todas las

desviaciones a las políticas y procedimientos serán del conocimiento del Consejo y la Dirección.

e) Compromiso con la Competencia: El área de Recursos Humanos es el encargado de llevar el control y actualización de las descripciones o perfiles de puestos de trabajo para todas las áreas. Es donde se define el perfil requerido, y en este caso para las distintas plazas del proceso de emisión y colocación de pagarés. Dichos perfiles son elaborados conjuntamente entre las Gerencias que intervienen en el proceso y el área de Recursos Humanos.

f) Estructura Organizativa: La estructura organizativa del área de Tesorería y las demás áreas que intervienen en el proceso, se encuentra bien definida a tal punto de que cada colaborador comprende cuales son las responsabilidades y los niveles requeridos.

Su estructura se encuentra debidamente centralizada con relación a las operaciones, con lo cual se facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores.

g) Asignación de Autoridad y Responsabilidad: Se concluye que el personal tiene clara sus responsabilidades, la autoridad que se le ha delegado a cada uno de los colaboradores se encuentra con relación con sus responsabilidades, adicionalmente, las gerencias participan activamente en las decisiones importantes del proceso.

h) Políticas y Prácticas de Recursos Humanos: Se concluye que la empresa cuenta con un área de Recursos Humanos que incluye buenas prácticas para la selección, contratación, capacitación del personal. Transmiten al colaborador al inicio de la relación laboral la historia, prácticas y cultura de la empresa.

Se observó que la rotación del personal en el proceso de emisión y colocación de pagarés es baja, por lo que el personal se encuentra conforme con las normas establecidas por cada una de las Gerencias. Sin embargo, con la ampliación al código de conducta, se considera necesario establecer claramente y por escrito, las sanciones aplicables en el caso de incumplimiento con las políticas y con el código de ética.

II. Establecimiento de Objetivos

Se observó que la Gerencia de Tesorería tiene identificados los factores internos y externos que afecten los objetivos del proceso, por lo que considera que principalmente los factores internos de Personal y Procesos podrían afectar la consecución de los objetivos planteados.

Factores

- a) Personal: accidentes laborales, actividades fraudulentas, vencimiento de convenios colectivos, pérdida de personal disponible, daños reputacionales o monetarias, paros en oficinas.

- b) Procesos: modificación de procesos sin adecuados protocolos para la gestión de cambios.

III. Evaluación de Riesgos

Se considera que el proceso sujeto de revisión tiene evaluados los eventos identificados en forma cualitativa (alto, medio, bajo) y en forma cuantitativa. Por lo expuesto, la Gerencia de Tesorería tiene la actitud de una constante evaluación de los riesgos y ha mostrado interés por mejorar los controles para reducir la posibilidad de pérdidas o irregularidades.

Para este componente, dentro de nuestros procesos, los eventos identificados fueron evaluados en función de la probabilidad e impacto, definida por la administración.

IV. Respuesta a los Riesgos

En este componente la dirección luego de evaluar los eventos, determina como responder a tales eventos. Al planificar la respuesta la dirección evalúa el efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo u oportunidad. Dentro de las respuestas para el proceso de emisión y colocación de pagarés considera el de reducir y evitar los eventos.

En nuestra evaluación de este componente, se determinó con base a los eventos determinados para los objetivos propuestos por la administración, reducir la probabilidad e impacto que puedan tener, debido a que se plantean actividades de control que permiten mitigar el riesgo.

V. Actividades de Control

El proceso de emisión y colocación de pagarés tiene establecidas actividades de control que son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas a los riesgos u oportunidades identificadas. En la evaluación del proceso con base a la respuesta a los riesgos, se establecieron políticas y procedimientos para minimizar los riesgos identificados. El área tiene manuales de procedimientos para la realización de los procesos establecidos para la colocación y emisión.

Las políticas y procedimientos son establecidos y comunicados a todos los niveles requeridos, así como cualquier cambio es actualizado en los manuales de procedimientos.

VI. Información y Comunicación

- a) Información: En conclusión, la estructura y los procedimientos del proceso de emisión y colocación de pagarés permiten obtener, identificar, capturar y comunicar la información procedente de fuentes internas y externas relevantes, acorde a las necesidades, así como también los sistemas generan información de utilidad para el análisis de los usuarios.

Al obtener información oportuna, a la Gerencia le permite cumplir con sus responsabilidades, cumplir con los objetivos del proceso, y recibir retroalimentación sobre los logros, deficiencias y mejoras para el área.

- b) Comunicación: Es efectiva entre los colaboradores del área, así como con los colaboradores que intervienen en el proceso de emisión y colocación de pagarés, lo cual permite que se apliquen los procedimientos eficazmente y que los colaboradores cumplan con sus tareas y responsabilidades.

La comunicación interna es importante, ya que permite a la Dirección cumplir con las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal.

La comunicación externa, no cuenta con canales que permitan conocer las necesidades de los clientes, proveedores u otros que intervienen en el proceso de emisión y colocación de pagarés.

Una de las mejores prácticas para el buen funcionamiento de la Gestión de Riesgos Corporativos es la implementación de un canal para que los empleados puedan informar de cualquier irregularidad sin ninguna represalia, y así conocer de cualquier irregularidad para ser resuelta por la Alta Dirección o el Consejo de Administración.

VII. Supervisión

- a) Evaluación permanente: Se concluye que existe supervisión permanente, principalmente de la Gerencia General y Gerencia de Tesorería. Lo que indica que existe involucramiento de los altos directivos en la verificación del proceso de emisión y colocación de pagarés.

A través de los seguimientos a los procesos, a los informes, a reuniones periódicas, la Dirección tiene claro la supervisión permanente y que necesita observar la inclusión de los componentes COSO ERM para el logro de los objetivos en forma eficaz y eficiente.

- b) Evaluación independiente: Existe supervisión independiente en forma continuada, y la Dirección y el Consejo de Administración consideran la implementación de las recomendaciones propuestas por la auditoría interna y externa, el seguimiento a las mismas con la finalidad de gestionar de manera eficaz los riesgos en el proceso de emisión y colocación de pagarés.

PARTE II Informe sobre la evaluación de las actividades de control en el proceso de emisión y colocación de pagarés.

Área Responsable: Tesorería, Agencias, Operaciones, Cumplimiento

Sub-Proceso: Vinculación con el cliente

1. Mejora en el proceso de identificación de clientes en la creación de CIF o apertura de cuenta

Hallazgo

De la muestra seleccionada de 20 pagarés nuevos aperturados durante el período 2012, se identificó que el 100% de los casos el área responsable de crear el Customer Information File - CIF o aperturar la cuenta no consignó el código de industria o línea de negocio que le corresponde, con base en lo descrito en el formulario IVE, por lo que no se monitorea apropiadamente por el área de cumplimiento.

Riesgo / Efecto

Riesgo de Cumplimiento y Operativo al no identificar de forma adecuada en el sistema al cliente, según su actividad indicada en el formulario IVE, el efecto que tiene es que no se está cumpliendo con las medidas apropiadas para monitorear a los clientes según artículo No. 19 inciso d), Decreto 67-2001 Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, por lo que se tendría una sanción de \$ 25,000; según el artículo No. 01 numeral 11 del acuerdo 43-2002, sino se corrige esta situación.

Recomendación

A partir de la presente fecha se debe revisar la nomenclatura en el sistema para los códigos de industria y línea de negocio especificados con el propósito de que sean utilizados como mejora al proceso, y que se asignen según la actividad indicada por el cliente en el formulario IVE, al momento de crear el CIF o modificar el perfil del cliente. Y para los casos que ya están aperturados se debe realizar un plan de acción para cambiar dichos códigos y de esa forma tener identificados y monitoreados apropiadamente a los clientes.

Comentarios de la Unidad Auditada

Se implementará a partir de Enero 2013, que se consigne los códigos de industria y línea de negocio que está en la nomenclatura del sistema, con el propósito que sean monitoreados apropiadamente los clientes por parte del área de cumplimiento con el Lavado de Dinero u Otros Activos. En cuanto a lo casos aperturados antes de Enero 2013 se ingresará los códigos en un plazo no mayor de un mes.

Área Responsable: Agencias, Operaciones, Cumplimiento

Sub-Proceso: Vinculación con el cliente

2. Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de Inversiones en Agencias

Hallazgo

- a) Los expedientes identificados con el número de pagaré 100086482, 100084752, 100086742 y 100085092, no han sido escaneados a la fecha de nuestra revisión, estos expedientes no fueron ubicados físicamente por las diferentes áreas del proceso (Operaciones, Cumplimiento y Bodega).
- b) Los expedientes identificados con el número de pagaré 100086482 y 100084752, están con rechazo de operaciones y enviados a Cumplimiento, que a la fecha de la auditoría no se encontraban resueltos con un promedio de 4 meses, además se identificó que no se tiene establecido el tiempo para la resolución de los casos rechazados. El rechazo para ambos casos fue por información incompleta en formulario IVE, por lo que se observa falta de seguimiento.

Riesgo / Efecto

Riesgo de cumplimiento y operativo ya que se incumple con el artículo No. 19 inciso d) del Decreto 67-2001 Ley de Lavado de Dinero u otros activos, por no cumplir apropiadamente con el conocimiento del cliente, y sobre todo por no contar con el respaldo del expediente, por la falta de supervisión oportuna en la revisión de la información proporcionada por el

cliente e incumplimiento de políticas, el efecto que se tiene es una sanción de \$ 25,000; según el artículo No. 01 numeral 11, del acuerdo 43-2002, sino se corrigen estas situaciones antes indicadas.

Recomendación

- a) Implementar un control detallado de los expedientes físicos entregados por Agencia al área de operaciones y posteriormente a Bodega, e ingresar una gestión en el sistema de calidad por cada incumplimiento, con el propósito de tener el respaldo de la apertura del producto y del conocimiento del cliente.
- b) Cumplir con la supervisión oportuna para las aperturas, con el objetivo de verificar con lo establecido en política y evitar la apertura de pagarés a personas y empresas con antecedentes de actividades ilícitas o de alto riesgo.
- c) En la política interna de revisión de expedientes indicar que el tiempo establecido para la resolución de casos de rechazo por algún requisito será de 15 días, principalmente para cumplir apropiadamente con la política de conozca a su cliente.

Comentarios de la Unidad Auditada

Se estará implementado el control detallado de los expedientes físicos entregados por Agencias al área de Operaciones y posteriormente a Bodega, para un mejor trasiego de los documentos. Se mejorará la supervisión en las aperturas y se establece como política que los casos de rechazos por algún requisito, se deberán corregir en el plazo de 15 días, cualquier incumplimiento se reportará con el ingreso de una gestión en el sistema de calidad, para mejora de los procesos.

Área Responsable: Tesorería, Operaciones, Cumplimiento

Sub-Proceso: Vinculación con el cliente

3. Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de Inversiones en Tesorería

Hallazgo

- a) Los expedientes identificados con el número de pagaré 100078042, 100086482, 100086002, 100084872, 100083562, 100084752, 100083832, 100083452, 100084652, 100083322 y 100085092, no fueron sellados de revisado contra el sistema, por lo que no se cumple con sus funciones oportunamente.
- b) El expediente identificado con el número de pagaré 100085452 no tiene las firmas de llenado y revisado del formulario IVE.
- c) Los pagarés con el No. 100084332 y 100080132 no fueron ubicados físicamente.

Riesgo / Efecto

Riesgo de Cumplimiento y Operativo ya que se pueden generar errores en la consignación de datos en sistema por falta de supervisión oportuna en la revisión de la información proporcionada por el cliente, y por otra parte, la apertura de pagarés no autorizados y por fuera de las políticas establecidas en cuanto a tasa de interés y plazos, el efecto que tiene es que no se está cumpliendo con las políticas y medidas para conocer e identificar a los clientes según artículo No. 19 inciso d), Decreto 67-2001 Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, por lo que se tendría una sanción de \$ 25,000; según el artículo No. 01 numeral 11 del acuerdo 43-2002, sino se corrige esta situación.

Recomendación

Realizar la revisión y supervisión para aperturas de pagarés y lo consignado en el sistema contra expediente físico, con el objetivo de identificar posibles errores oportunos en la consignación de la información en el sistema, y con los casos reportados validar que la información consignada en el sistema sea la indicada en la apertura del pagaré en el expediente físico, así como localizar los expedientes no ubicados físicamente para tener el respaldo apropiado para cualquier revisión por parte del ente regulador.

Comentarios de la Unidad Auditada

Se continuará con el proceso de implementación de controles en la revisión y supervisión para aperturas de pagarés y lo consignado en el sistema contra expediente físico, y con los casos reportados se validará que la información consignada en el sistema sea la indicada en la apertura del pagaré en el expediente físico. Se ubicarán los expedientes indicados para su revisión.

Área Responsable: Agencias

Sub-Proceso: Apertura de la Inversión

4. Inadecuada segregación y supervisión de funciones en el proceso de apertura y aprobación

Hallazgo

Se identificaron 11 casos que representan un 55% de un total de 20 expedientes que no guardaron la debida segregación de funciones establecida, ya que el ingreso y aprobación los realizó la misma persona, estos casos son del área de agencias ya que el coordinador de atención al público y el Jefe de Agencia fueron los que abrieron y aprobaron los pagarés, aunque el mitigante es que las inversiones son revisadas por el área de operaciones contra el expediente físico, existe el riesgo que pueda realizarse una inversión ficticia sin pasar por el área de operaciones, lo que denota que las agencias no cumplen a cabalidad con sus procesos en la apertura de pagarés, y la organización no monitorea los usuarios de los colaboradores en los procesos críticos del negocio oportunamente. Los expedientes identificados con el número de pagaré que no se realizó una adecuada segregación de funciones son: 100080132, 100083452, 100083562, 100083832, 100083942, 100084752, 100084872, 100085092, 100085452, 100086482 y 100086742.

Riesgo / Efecto

Riesgo Operativo y Financiero al tener accesos no autorizados, ni monitoreados en la creación de clientes, y accesos o cambios no autorizados sobre transacciones de apertura

de pagarés, por el que el efecto que se tendría es que pudieran materializar fraudes no identificados oportunamente, y por lo tanto, reconocer pérdidas monetarias.

Recomendación

Se deberá depurar los accesos definidos en los roles del proceso de captación, de acuerdo con el perfil de cada colaborador, y eliminar las opciones de acceso a los usuarios de colaboradores que no corresponden al proceso para evitar el uso inadecuado a estas opciones. El área de riesgo operativo deberá emitir un reporte de monitoreo diario al área de finanzas sobre las aperturas de pagarés, con el propósito de validar que se esté cumpliendo con la debida segregación de funciones en agencias para la apertura de pagarés.

Comentarios de la Unidad Auditada

Se verificará que los accesos definidos en los roles del proceso de captación sean los otorgados y los adecuados, y se estarán eliminado las opciones de acceso a los usuarios de colaboradores que no corresponden para evitar el uso inadecuado a estas opciones. Se establecerá un reporte diarios en donde se monitorearán los usuarios que tengan acceso a este tipo de opciones sensibles por parte del área de riesgo operativo, al área de finanzas.

Área Responsable: Agencias, Tesorería

Sub-Proceso: Modificaciones en las Inversiones

5. No se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de datos de los clientes

Hallazgo

Una de las funciones del Asistente de Captaciones es recibir y procesar las cartas u órdenes escritas de solicitud de retiro de parte de los clientes, que son suministradas por parte de las agencias y ejecutivos de negocios de Tesorería tanto en documento original, como en instrucciones por fax o también pueden ser recibidas por correo electrónico. Sin embargo,

estas solicitudes de retiros, no son confirmadas telefónicamente con los clientes, por lo que los retiros no autorizados podrían procesarse sin ser detectados oportunamente.

De la misma forma, por medio de los formatos de actualización de información, los clientes informan las novedades de sus datos básicos, como por ejemplo: los cambios en la dirección de correspondencia, el teléfono, la dirección de correo electrónico, los cambios de las personas autorizadas para solicitar retiros a nombre del cliente y/o cambios a las condiciones de la inversión. Estas actualizaciones de información tampoco se confirman telefónicamente con los clientes.

Riesgo / Efecto

Riesgo de Operativo y Financiero ya que podrían procesarse retiros no autorizados sin ser detectados oportunamente, así como cualquier cambio en la información del cliente podría comprometerse al no confirmar el cambio solicitado. El efecto que se genera son pérdidas monetarias por fraudes no identificados oportunamente, así como el riesgo de imagen ante los clientes por no tener la debida diligencia con cualquier modificación en su información y operaciones con la institución.

Recomendación

Centralizar cualquier modificación en la información de los clientes de pagarés GUATASA, en la Asistente de Captaciones, con el propósito que confirme telefónicamente con el cliente los cambios solicitados, así como la extensión telefónica deberá ser grabada como respaldo de la confirmación del cliente. Con las solicitudes de retiro, se deberá establecer como política que para los retiros únicamente se realizará con crédito a su cuenta en el banco local del grupo financiero, con lo cual se elimina el riesgo de confirmación porque los clientes mismos se cercioran de que su dinero está en su cuenta.

Comentarios de la Unidad Auditada

Para las solicitudes de retiro, se validó que no será necesaria su confirmación en virtud de que con base a una estadística de retiros de los meses de octubre y noviembre 2012, se determinó que el 60% de los retiros se realiza con crédito a cuenta aperturada en el Banco Local, con lo cual no existe riesgo de confirmación porque los clientes mismos se cercioran de que su dinero está en su cuenta. Con el 40% restante de clientes que retira con cheque, se solicitará apertura de cuenta en el Banco Local para estandarizar el procedimiento "de retiros únicamente con crédito a cuenta".

A partir del mes de enero de 2013, todo cliente nuevo de pagarés deberá abrir su cuenta en el Banco Local. En cuanto a la sugerencia que se confirmen las actualizaciones de información de los clientes, se girarán instrucciones que solo la Asistente de Captaciones tendrá acceso a estos cambios y deberá confirmar telefónicamente con el cliente los cambios solicitados, así como la extensión telefónica será grabada como respaldo de la confirmación del cliente.

Área Responsable: Agencias, Tesorería, Operaciones, Cumplimiento

Sub-Proceso: Modificaciones en las Inversiones

6. Debilidades en el proceso de renovación de inversiones**Hallazgo**

Para el resguardo adecuado y seguro de la papelería del cliente se observó que no se tienen las cartas de autorización de las renovaciones de clientes en los expedientes correspondientes, así como la copia del voucher para aquellos que se emitió cheque, por lo que existe el riesgo de pérdida de papelería y reclamos posteriores del cliente.

Riesgo / Efecto

Riesgo Operativo y Financiero por la pérdida o extravió de papelería del cliente, por lo que se tendría el efecto de que se pudiera utilizar la información del cliente inversionista para fines personales o con intención de fraude, pago no autorizado de intereses y capital por

parte de la entidad y el cliente de acuerdo con las condiciones del título, por lo que se tendrían que reconocer pérdidas monetarias por no tener una debida diligencia con las confirmaciones de renovación de los clientes.

Recomendación

Incluir cualquier papelería relacionada con renovaciones, retiros y cancelaciones, copia del voucher, en cada uno de los expedientes de los clientes, con el propósito de que esta papelería no sea extraviada. Escanear esta información para tener el respaldo por cualquier pérdida de la copia original.

Comentarios de la Unidad Auditada

Se incluirá dentro del expediente cualquier papelería relacionada con renovaciones, retiros y cancelaciones, y copia del voucher, con el propósito de que esta papelería no sea extraviada.

William Steven Rivas Osorio
Gerente de Auditoria Interna

4.3.5.2 Hoja de seguimientos de Implementación de Recomendaciones

No.	Recomendaciones	Fecha de Implementación Recomendación	Estatus de Implementación	Responsable del seguimiento Auditoria Interna
PARTE I: Informe sobre la evaluación de los componentes del Sistema COSO ERM en el proceso de emisión y colocación de pagarés				
1.	<p>Componente: Ambiente Interno</p> <p>Riesgo Aceptado: Se considera que únicamente es realizado e implementado por parte de la dirección dentro de la estrategia, debido a que el personal operativo cumple con las actividades de control, sin tener el conocimiento de los riesgos que tienen establecidos para dicho proceso.</p> <p>Consejo de Administración: Evaluar que la remuneración del Gerente de Auditoria Interna no sea determinada por parte de la Gerencia General, sino por medio del Comité de Auditoria o el Consejo de Administración.</p> <p>Integridad y Valores Éticos: Contemplar en el Código de Conducta los problemas como lo son el trato de conflicto de intereses, el comportamiento ético y moral, el trato con empleados, proveedores, clientes y otros terceros.</p>	<p>Enero 2013 Juan Gabriel Tiul Gerente de Tesorería</p> <p>Enero 2013 José Rodrigo Rivera Gerente General Comité de Auditoria</p> <p>Enero 2013 José Rodrigo Rivera Gerente General</p>	<p>Implementado</p> <p>Implementado</p> <p>Implementado</p>	<p>Byron Fuentes</p> <p>Byron Fuentes</p> <p>Fredy Gómez</p>
2.	<p>Componente: Información y Comunicación</p> <p>Crear los canales necesarios para: a) Conocer las necesidades de los clientes y proveedores.</p>	<p>Enero 2013 José Rodrigo Rivera Gerente General</p>	<p>Implementado</p>	<p>Byron Fuentes</p>

No.	Recomendaciones	Fecha de Implementación Recomendación	Estatus de Implementación	Responsable del seguimiento Auditoría Interna
	b) Para que los empleados puedan informar cualquier irregularidad sin ninguna represalia, y de esta manera conocer cualquier irregularidad para ser resuelta por la Alta Dirección o el Consejo de Administración.			
PARTE II Informe sobre la evaluación de las actividades de control en el proceso de emisión y colocación de pagarés				
1.	<p>Mejora en el proceso de identificación de clientes en la creación de CIF o apertura de cuenta</p> <p>A partir de la presente fecha se debe revisar la nomenclatura en el sistema para los códigos de industria y línea de negocio especificados con el propósito de que sean utilizados como mejora al proceso, y que se asignen según la actividad indicada por el cliente en el formulario IVE, al momento de crear el CIF o modificar el perfil del cliente. Y para los casos que ya están aperturados se debe realizar un plan de acción para cambiar dichos códigos y de esa forma tener identificados y monitoreados apropiadamente a los clientes.</p>	<p>Febrero 2013 Juan Gabriel Tiul Gerente de Tesorería</p>	Implementado	Byron Fuentes
2.	<p>Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de Inversiones en Agencias</p> <p>a) Implementar un control detallado de los expedientes físicos entregados por Agencia al área de operaciones y posteriormente a Bodega, e ingresar una gestión en el sistema de calidad</p>	<p>Febrero 2013 Juan Carlos Barrios Supervisor Servicios Bancarios</p>	Implementado	Fredy Gómez

No.	Recomendaciones	Fecha de Implementación Recomendación	Estatus de Implementación	Responsable del seguimiento Auditoría Interna
	<p>por cada incumplimiento, con el propósito de tener el respaldo de la apertura del producto y del conocimiento del cliente.</p> <p>b) Cumplir con la supervisión oportuna para las aperturas, con el objetivo de verificar con lo establecido en política y evitar la apertura de pagarés a personas y empresas con antecedentes de actividades ilícitas o de alto riesgo.</p> <p>c) En la política interna de revisión de expedientes indicar que el tiempo establecido para la resolución de casos de rechazo por algún requisito será de 15 días, principalmente para cumplir apropiadamente con la política de conozca a su cliente.</p>			
3.	<p>Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de Inversiones en Tesorería</p> <p>Realizar la revisión y supervisión para aperturas de pagarés y lo consignado en el sistema contra expediente físico, con el objetivo de identificar posibles errores oportunos en la consignación de la información en el sistema, y con los casos reportados validar que la información consignada en el sistema sea la indicada en la apertura del pagaré en el expediente físico, así como localizar los expedientes no ubicados físicamente para tener el respaldo apropiado para cualquier revisión por parte del ente regulador.</p>	<p>Febrero 2013 José Luis Rodríguez Jefe de Captaciones Tesorería</p>	Implementado	Fredy Gómez

No.	Recomendaciones	Fecha de Implementación Recomendación	Estatus de Implementación	Responsable del seguimiento Auditoría Interna
4.	<p>Inadecuada segregación y supervisión de funciones en el proceso de apertura y aprobación de Inversiones</p> <p>Se deberá depurar los accesos definidos en los roles del proceso de captación, de acuerdo con el perfil de cada colaborador, y eliminar las opciones de acceso a los usuarios de colaboradores que no corresponden al proceso para evitar el uso inadecuado a estas opciones. El área de riesgo operativo deberá emitir un reporte de monitoreo diario al área de finanzas sobre las aperturas de pagarés, con el propósito de validar que se esté cumpliendo con la debida segregación de funciones en agencias para la apertura de pagarés.</p>	<p>Febrero 2013 Juan Gabriel Tiul Gerente de Tesorería</p>	<p>Implementado</p>	<p>Byron Fuentes</p>
5.	<p>No se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de datos de los clientes</p> <p>Centralizar cualquier modificación en la información de los clientes de pagarés GUATASA, en la Asistente de Captaciones, con el propósito que confirme telefónicamente con el cliente los cambios solicitados, así como la extensión telefónica deberá ser grabada como respaldo de la confirmación del cliente. Con las solicitudes de retiro, se deberá establecer como política que para los retiros únicamente se realizará con crédito a su cuenta en el banco local del grupo financiero, con lo cual se</p>	<p>Febrero 2013 Juan Gabriel Tiul Gerente de Tesorería</p>	<p>Implementado</p>	<p>Byron Fuentes</p>

No.	Recomendaciones	Fecha de Implementación Recomendación	Estatus de Implementación	Responsable del seguimiento Auditoría Interna
	elimina el riesgo de confirmación porque los clientes mismos se cercioran de que su dinero está en su cuenta.			
6.	<p>Debilidades en el proceso de renovación de inversiones</p> <p>Incluir cualquier papelería relacionada con renovaciones, retiros y cancelaciones, copia del voucher, en cada uno de los expedientes de los clientes, con el propósito de que esta papelería no sea extraviada. Escanear esta información para tener el respaldo por cualquier pérdida de la copia original.</p>	<p>Febrero 2013 José Luis Rodríguez Jefe de Captaciones de Tesorería</p>	Implementado	Fredy Gómez

CONCLUSIONES

1. Una empresa emisora de tarjetas de crédito es una entidad intermediaria entre un titular de tarjeta y un comercio afiliado, relación de la cual surgen una infinidad de transacciones que generan demanda de efectivo y que muchas veces con el capital de la entidad no le es suficiente cubrir esta demanda, por lo que se requiere de la búsqueda de financiación para su operación, en este caso la emisión y colocación de pagarés. En este proceso, dentro de la empresa emisora se involucra la participación de departamentos o áreas como: Tesorería, Afiliaciones, Finanzas, Operaciones, Cumplimiento entre otros, y que derivado de la participación de las áreas en los distintos procesos se hace necesario la implementación de actividades de control que permitan mitigar los riesgos que se generen de las transacciones de la empresa y alcanzar los objetivos propuestos.
2. El Departamento de Tesorería, de una empresa emisora de tarjetas de crédito, su función principal es la búsqueda de fuentes de financiación; sin embargo, los procesos de apertura económica en todo el mundo han requerido que las compañías desarrollen su creatividad para encontrar corrientes de flujos de tesorería que les permita cubrir sus necesidades de efectivo. Como resultado de esa creatividad han surgido las fuentes de financiamiento no bancarias, que han dado vida a un sin número de instrumentos financieros que ha permitido a muchas compañías mejorar su situación de liquidez. Como parte de los instrumentos financieros se encuentran los pagarés, los cuales se definen como un documento de crédito emitido a un plazo perfectamente determinado, que devenga intereses pagaderos en períodos regulares de tiempo. Una de las razones por la que resulta más económico obtener recursos financieros a través de una emisión de pagarés es porque la colocación es directa con el público inversionista, lo cual implica un proceso de desintermediación financiera que elimina los altos costos que requieren los intermediarios en el sistema bancario; sin embargo, el departamento de tesorería es el encargado de la administración, control y gestión del proceso de

emisión y colocación de pagarés, por lo que dicha gestión origina riesgos en las operaciones que deben ser mitigados a través de actividades de control establecidas por la administración de la empresa que disminuyan la probabilidad de ocurrencia, para lograr los objetivos del proceso.

3. El control Interno basado en COSO ERM (Enterprise Risk Management), es un proceso de gestión de riesgos efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y sus objetivos relacionados en las categorías de: eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa legal como institucional. Se conforma por los elementos de ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión.
4. Los componentes del sistema COSO ERM, permiten evaluar si las empresas se encuentran con un ambiente de control apropiado que proporcione estructura y disciplina en la organización y principalmente, en el proceso sujeto de estudio, que el establecimiento de los objetivos se encuentren debidamente alineados con la misión y visión de la empresa, que la identificación de eventos permita evaluar los factores internos y externos que afecten el logro de los objetivos, que a través de la evaluación de riesgos la empresa considere la amplitud con que los eventos potenciales pueden impactar en la consecución de los objetivos, que la respuesta a los riesgos la empresa pueda evaluar la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios que se sitúen dentro del riesgo aceptado, que las actividades de control sean las políticas y procedimientos establecidos por la dirección como respuestas a los riesgos, que la información y comunicación se encuentre dentro de la empresa de una manera en que todo el personal cumpla con sus actividades, y

que la supervisión o monitoreo sea permanente e independiente, y que permita verificar que los componentes están incluidos y funcionen a lo largo del tiempo.

5. Se confirmó que las debilidades de control que debe gestionar una empresa emisora de tarjetas de crédito para alcanzar sus objetivos estratégicos, en la emisión y colocación de pagarés, como medio de financiación de sus operaciones son: mejorar el proceso de identificación de clientes en la creación del código o apertura de cuenta, Debilidades en el proceso de conocimiento del cliente para apertura de inversiones en Agencias y Tesorería, Inadecuada segregación y supervisión de funciones en el proceso de apertura y aprobación de inversiones, no se tiene como buena práctica confirmar solicitudes de retiro ni confirmar las actualizaciones de los clientes y mejorar en las debilidades en el proceso de renovación de inversiones, y que una adecuada metodología para la realización de la auditoría interna deberá desarrollarse aplicando, pruebas de cumplimiento, pruebas sustantivas y la evaluación del control interno a través de componentes del COSO ERM. En el desarrollo de éste trabajo, la hipótesis ha quedado confirmada, pues efectivamente se ha comprobado que las empresas emisoras de tarjetas crédito en proceso de emisión y colocación de pagarés, deben gestionar las debilidades antes descritas para alcanzar sus objetivos estratégicos de: continuar creciendo prudentemente, calidad de servicio, calidad de la cartera de clientes y costo operativo, y que una metodología para realizar auditoría interna consta de los siguientes pasos: evaluación preliminar, evaluación del control interno, planificación, ejecución del trabajo, informe, supervisión y seguimiento.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección y el Consejo de Administración de la empresa emisora de tarjeta de crédito y la auditoría interna, son responsables de evaluar constantemente los procesos con la finalidad de verificar que las actividades de control se encuentren en funcionamiento de acuerdo a lo establecido, por lo que, se recomienda la utilización del sistema COSO ERM para el proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de sus operaciones.
2. El área de Tesorería de una empresa emisora de tarjetas de crédito, con la implementación del sistema COSO ERM, permitirá gestionar eficazmente los riesgos en la administración y control del proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación de sus operaciones. Además, el área evaluará constantemente con el seguimiento a las actividades de control establecidas, los procesos del negocio que generan exposiciones a riesgos.
3. Se sugiere implementar el modelo de control interno basado en COSO ERM, como herramienta de gestión de riesgos, con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, así mismo el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad deben comprometerse a que exista cultura de riesgos y observar los elementos siguientes que integran este modelo: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión,.
4. Que la auditoría interna utilice el sistema COSO ERM, como herramienta para obtener una conclusión sobre el ambiente de control que proporcione estructura y disciplina, que los objetivos del área se encuentren alineados con la Misión y Visión de la empresa, que sean identificados los eventos internos y externos, que a través de la evaluación de riesgos se pueda establecer la probabilidad y el impacto de los

eventos, que la empresa tenga una respuesta para mitigar los riesgos, y que por medio de esta respuesta se puedan establecer las políticas y procedimientos para el control, que la información y comunicación permita a los colaboradores cumplir con sus actividades y responsabilidades, que a través de la supervisión se logre la verificación de la inclusión de los ocho componentes en la gestión de riesgos y la evaluación constante del control interno de la empresa.

5. Para el desarrollo de la auditoría al proceso de emisión y colocación de pagarés como medio de financiación en una empresa emisora de tarjetas de crédito, deberán considerarse los riesgos del proceso, evaluar el control interno con base a COSO ERM, aplicar pruebas sustantivas, de cumplimiento y para realizar una adecuada auditoría se sugiere considerar los siguientes pasos: evaluación preliminar, evaluación del control interno, planificación, ejecución del trabajo, informe, supervisión y seguimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Guatemala 1985, 76 p.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Enterprise Risk Management – Integrated Framework (Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado). Resumen Ejecutivo Marco, Septiembre de 2004, 108 p.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, Técnicas de Aplicación. Traducción al español, PricewaterhouseCoopers, 2005, 125 p.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70. CÓDIGO DE COMERCIO. Guatemala y sus reformas, 1970. 179 p.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91 y sus Reformas. CÓDIGO TRIBUTARIO y sus reformas, Guatemala, 1991. 80p
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 67-2001. LEY CONTRA LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS. Guatemala, 2001. 16 p.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. LEY DE ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA y su reglamento. Guatemala, 2012. 25p.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 19-2002. LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS y sus reformas, Guatemala 2002. 50 p.
9. Congreso de la República de Guatemala Decreto 34-1996. LEY DEL MERCADO DE VALORES Y MERCANCIAS y sus reformas. Guatemala, 1996. 44p.

10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 16-2002. LEY ORGÁNICA DEL BANCO DE GUATEMALA. Guatemala, 2002. 24 p.
11. Cubero, Manuel Marín. Como evaluar los riesgos en la auditoría por procesos de negocio. XI Conferencia Latinoamericana de Auditoría Interna, Argentina 2006, s.l.i., s.p.i., 15 páginas.
12. Fernández Menta, Adriana. Nuevo Marco COSO de Gestión de Riesgos. En Normaría: boletín de la Comisión de Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina. No. 9. (septiembre de 2003).
13. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna, un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control, Guatemala, Artes Gráficas Acrópolis, 2004, Segunda Impresión, 596 páginas.
14. Grupo Océano, Enciclopedia de la Auditoria, Versión Española de la 2da. Edición de la obra original de James A. Cashin, Paul D. Neuwith y John F. Levy. 1275 Páginas.
15. Instituto Auditores Internos de España – Coopers & Lybrand, S.A., Traducción y revisión, Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO), Ediciones Díaz Santos, S.A., Juan Bravo 3ª, 28006 Madrid. 420 p.
16. Junta Monetaria Resolución JM-56-2011 REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, Guatemala, 2011, 10 páginas.
17. Nahum, Frett. Administración de Riesgos de Negocio y su relación con la Auditoria Interna. V Encuentro Internacional de Auditores Internos, Guatemala Octubre 2010, 28 páginas.

18. Paz Álvarez, Roberto. Teoría Elemental del Derecho Mercantil Guatemalteco. Guatemala, Imprenta Aries, 2000. Primera Edición, 245 páginas.
19. Presidencia de la República Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, REGLAMENTO DE LA LEY DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, Guatemala, 2002, 11 páginas.
20. Superintendencia de Bancos Guatemala, Resolución JM 150-2006 y sus reformas. Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. 362 páginas.
21. Superintendencia de Bancos Guatemala, Acuerdo No. 43-2002, Escala del Régimen Sancionatorio, 2 páginas.
22. The Institute of Internal Auditors - IIA, Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, Febrero 2011, 186 páginas.

Web grafía

23. <http://nacional-querido.blogspot.com/>
24. <http://www.monografias.com/trabajos/tarjetacred/tarjetacred.shtml>
25. <http://www.sib.gob.gt>
26. <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>