

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA  
DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA  
DE TARJETAS DE CRÉDITO”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**ROSARIO MAGALY CHUNI VICENTE**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADA**

GUATEMALA, JULIO DE 2014

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
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 EXAMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática - Estadística	Lic. Oscar Noé Lopéz Cordón
Contabilidad	Lic. Pedro Rolando Brol Liutti
Auditoría	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

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

Presidente	Lic. M. Sc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Examinador	Lic. Luis Oscar Ricardo De La Rosa
Examinador	Lic. Felipe Hernández Sincal

Guatemala, 11 de octubre de 2013

Lic. José Rolando Secaida Morales  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria, Ciudad, Zona 12.

Estimado Señor Decano:

De conformidad con la designación, DIC. AUD. 153-2010, que se me hiciera, para asesorar a la estudiante **Rosario Magaly Chuni Vicente**, en su trabajo de Tesis denominado **“LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO”**,

Tengo a bien informar, que en mi opinión el trabajo presentado por la estudiante Chuni Vicente, se ha realizado de conformidad con el plan autorizado y cumple con los requisitos establecidos para una tesis profesional, por lo que me permito recomendarlo para que se proceda al trámite respectivo, y pueda someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar al **Título de Contadora Pública y Auditora**, en el **grado académico de Licenciada**.

Con las muestras más altas de mi consideración, respeto y estima me suscribo del Señor Decano.



Lic. Julio Cesar Lemasson Paniagua  
Colegiado No. 2401



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**

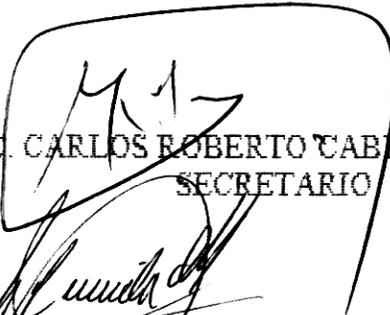
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTISEIS DE MARZO DE DOS MIL CATORCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 4-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 11 de marzo de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 49-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de febrero de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó la estudiante ROSARIO MAGALY CHUNI VICENTE, autorizándose su impresión.

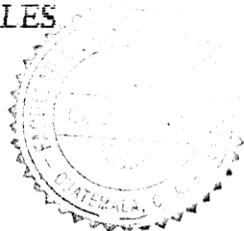
Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSÉ ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.



## DEDICATORIA

- A DIOS:** Padre Todopoderoso, creador del cielo y de la tierra, fuente de todo entendimiento y sabiduría; por ser la luz que guía mi camino, llena toda mi vida de su Amor y me concede su Misericordia. ¡Infinitamente sea Alabado!
- A María Inmaculada:** Por su amorosa intercesión ante Jesús y brindarme siempre su consuelo y ternura. ¡Oh hermosa mía!
- A mis padres:** María Luisa Vicente Aguilar de Chuni y Francisco Chuni Raguay, quienes por medio de su amor, su trabajo arduo, su buen ejemplo, y apoyo incondicional; supieron formar mi vida y guiarme en cada momento difícil. ¡Eterna Gratitud!
- A mi hermano:** Regalo de Dios, que me ha permitido llenar mi vida de gratos recuerdos y ser mi apoyo. Gracias.
- A mi demás familia:** Con fraternal cariño y aprecio.
- A mi asesor de Tesis** Lic. Julio Cesar Lemasson Paniagua, por brindarme su apoyo y tiempo necesarios para la realización de esta tesis.
- Agradecimientos:** A la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala y a todos los catedráticos que contribuyeron en mi formación profesional.
- A mis amigos:** Por su grata compañía y amistad sincera.
- A usted especialmente**

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Introducción	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>CONSIDERACIONES GENERALES DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>	
1.1 Sistema financiero de Guatemala	1
1.2 Grupos financieros	1
1.3 Historia de las tarjetas de crédito	3
1.4 Definición de las tarjetas de crédito	6
1.5 Funciones de las tarjetas de crédito	7
1.6 Ventajas y desventajas del crédito por medio de tarjetas de crédito	8
1.7 Elementos de las transacciones con tarjetas de crédito	9
1.8 Organización del área de operaciones de las empresas emisoras de tarjetas de crédito	10
1.9 Operaciones realizadas en las empresas emisoras de tarjetas de crédito	10
1.10 Regulaciones legales aplicables	12
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO</b>	
2.1 Definición de la auditoría interna	23
2.2 Objetivos de la auditoría interna	24
2.3 Clasificación o tipos de auditorías internas	24
2.4 Importancia de la auditoría interna	25
2.5 Referencia técnica para la práctica profesional en la auditoría interna	26
2.6 Elementos y aspectos del trabajo de auditoría interna	26
2.7 Función de la auditoría interna y factores a revisar	28
2.8 Papeles de trabajo	28
2.9 Responsabilidad de la auditoría interna	31
2.10 La auditoría interna y el control interno	31
2.11 Las operaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito y el control interno	32

**CAPÍTULO III**  
**EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESA EMISORAS DE TARJETAS**  
**DE CRÉDITO**

3.1	Informe COSO	34
3.2	Diferencia entre el informe COSO I y COSO II	35
3.3	Definición de control interno	36
3.4	Objetivo del control interno	39
3.5	Componentes del control interno	39
3.6	Evaluación del control interno y sus etapas	46
3.7	Métodos y técnicas para evaluar el control interno	49

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE**  
**OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE**  
**CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Consideraciones generales de la empresa emisora de tarjetas de crédito perteneciente a un grupo financiero	53
4.2	Consideraciones generales del área de operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito perteneciente a un grupo financiero	55
4.3	Descripción del problema	57
4.4	Desarrollo del caso práctico	57
	CONCLUSIONES	145
	RECOMENDACIONES	146
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	147
	GLOSARIO	151

## INTRODUCCIÓN

Para una empresa de emisión de tarjetas de crédito que pertenece a un grupo financiero, son fundamentales las gestiones realizadas en el Área de Operaciones, por ser la unidad que ejecuta las actividades que permiten que las tarjetas de crédito puedan ser utilizadas por sus tarjetahabientes, a través de las gestiones de: emisión de tarjetas de crédito, intercambio, autorizaciones, estados de cuenta, y detección de fraude y administración del riesgo. Asimismo, se debe cumplir con la legislación guatemalteca y las regulaciones internacionales definidas por las marcas internacionales de tarjetas de crédito.

De acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, del Instituto de Auditores Internos, a los auditores internos se les da una jerarquía alta para poder realizar su trabajo, el cual debe hacerse con independencia, objetividad y con capacidades adecuadas.

La formación y experiencia que van adquiriendo los auditores internos hacen que los resultados de su trabajo sean una aportación para el fortalecimiento de las actividades de una empresa emisora de tarjetas de crédito, perteneciente a un grupo financiero. Esto permite hacer una evaluación del control interno y verificar que se estructure adecuadamente dentro de sus procesos y conocer la funcionalidad del mismo, lo cual para el Área de Operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito es importante.

Por tales razones, para el Contador Público y Auditor es necesario tener conocimiento del tema de control interno, y la formación adecuada en métodos y técnicas a utilizar en la evaluación del mismo; con el propósito de estar en condiciones de expresar una opinión de los procesos y de la funcionalidad de las actividades de control interno que tienen el propósito de asegurar razonablemente: la confidencialidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento a normativas.

Para lograr lo anterior, el presente trabajo de tesis propone una guía de evaluación del control interno en el área de operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito,

pertenece a un grupo financiero, para lo cual se ha organizado en cuatro capítulos estructurados de la manera siguiente:

El capítulo I, describe generalidades de la empresa emisora de tarjetas de crédito que pertenece a un grupo financiero y de los aspectos necesarios para el funcionamiento del Área de Operaciones. También se hace una breve descripción de los términos internacionales y propios de la actividad de tarjetas de crédito.

En el capítulo II, se hace una descripción de los aspectos que se relacionan a la Auditoría Interna.

En cuanto al tema de control interno, este es contemplado en el capítulo III; por medio de una breve revisión de la estructura del control interno, y la forma en que se hace la evaluación por parte del Auditor Interno.

En el capítulo IV, se presenta como caso práctico una evaluación del control interno en el área de operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito; lo cual contiene la descripción del caso práctico y el desarrollo del trabajo de auditoría interna, encontrando un plan anual, los documentos o cédulas e informe.

En la parte final de esta tesis se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como la referencia bibliográfica consultada.

## **CAPÍTULO I**

### **CONSIDERACIONES GENERALES DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO**

#### **1.1 SISTEMA FINANCIERO DE GUATEMALA**

En el sitio web de la Superintendencia de Bancos, se publica información del sistema financiero, en el suplemento de diciembre de 2013 consigna que el sistema financiero de Guatemala está constituido por 11 grupos financieros, 18 bancos, 27 compañías de seguros, 12 casas de bolsa, 14 sociedades financieras, 6 empresas de tarjetas de crédito, 15 compañías almacenadoras, 2 casas de cambio y 7 entidades fuera de plaza (off shore); todas legalmente autorizados para operar en el país y supervisadas por la Superintendencia de Bancos (34:18)

#### **1.2 GRUPOS FINANCIEROS**

##### **1.2.1 Definición**

En el Decreto No. 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financiero, artículo 27, se define la figura de grupo financiero, así: "... es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común."

Con respecto a la empresa controladora, el artículo 27 del citado Decreto No. 19-2002 menciona: "Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo

dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo a la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.”

### **1.2.2 Integración del grupo financiero**

El artículo 27, párrafo cuarto, del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, norma que el grupo financiero está integrado así: “Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria. Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresa mencionadas anteriormente.”

### **1.2.3 Autorización y supervisión del grupo**

El Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el artículo 27 señala que “corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.”, asimismo, todas las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos.

### **1.2.4 Empresas especializadas en servicios financieros de un grupo financiero**

Según el artículo 36, del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, son las empresas con objeto social exclusivo, de una o más actividades 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.”

### 1.3 HISTORIA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

“La historia de las tarjetas bancarias se remonta al año 1914. Fue entonces cuando la Western Union emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor.” (38:1)

“Estas primeras tarjetas se otorgaban a los clientes preferidos de la compañía y les ofrecían una variedad de servicios especiales, entre ellos, el pago diferido libre de cargo. Durante las primeras décadas del siglo, un gran número de otras empresas, como hoteles, tiendas por departamentos y compañías de gasolina emitieron tarjetas de crédito a sus clientes. Pero no fue hasta 1950, cuando se introdujo en el mercado la tarjeta Diners Club, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios. Diners Club les cobraba a los comercios por transacciones efectuadas con la tarjeta, deduciendo un porcentaje pequeño como "descuento" para compensar el papel desempeñado en la venta por la tarjeta. Se les cobraba a los tarjetahabientes por sus cargos, y se les requería que pagaran el monto total debido, al recibo de la cuenta.” (38:1)

“En 1951, el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales, y muy pronto, alrededor de 100 bancos más comenzaron a emitir tarjetas. No cobraban cuotas o intereses a los tarjetahabientes - quienes pagaban el total de la cuenta a su recibo pero sí les cobraban una cuota a los comercios sobre las transacciones efectuadas con la tarjeta.” (38:1)

Posteriormente se dieron los siguientes eventos en la historia de la tarjeta de crédito:

“-1958 - Aparece American Express, liderando por mucho tiempo el mercado. American Express era una agencia de turismo y nació la tarjeta con su nombre como una necesidad de dar respaldo a sus clientes en esa área. Luego, se extendió rápidamente a otras áreas, hasta convertirse en una tarjeta de uso generalizado y transformándose en tarjeta BANK AMERICARD, que fue un éxito inmediato, pues a diferencia de sus predecesores, Bank Americard ofreció desde el inicio a sus usuarios un nuevo elemento: el crédito.” (30:1)

“1960 - Teniendo en vista motivaciones turísticas fue fundado el Diners Club del Japón, asociándose el Diners Club Internacional, la oficina turística del Japón y el Banco Fuji. En principio las tarjetas fueron muy controladas por las autoridades financieras del país, lo que limitó su uso hasta la década de los ochenta, en que la tarjeta japonesa de índole internacional llamada JCB tuvo gran aceptación en los países del Oriente, al igual que en el Oeste de los EE.UU.” (30:1)

“1962 - No todo fue fácil en sus orígenes y dos bancos importantes El Chase Manhattan Bank y el Morgan Guarantee Bank, tuvieron grandes pérdidas y resolvieron liquidar o transferir sus carteras en este año. Un banco inglés de primera línea el Barclay Bank emite su tarjeta BARCLAYCARD, que puede decirse, es el inicio de la utilización masiva de las mismas en Europa.” (30:1)

“1965 - Bank Of América estableció acuerdos con cierto número de bancos que operaban fuera del estado de California, a fin de que pudiesen afiliar comercios y emitir la tarjeta BankAmericard, es decir abrió el sistema a la posibilidad de que otros bancos locales pudiesen emitir la tarjeta y que esta tuviera una utilización nacional primero e internacional después. Al mismo tiempo otro grupo de bancos en el estado de Illinois, la Costa Este y California formaron Master Charge, con el creciente éxito de ambos programas, la mayoría de los bancos regionales comenzaron a desistir de sus programas independientes y se sumaron a uno de los dos sistemas.” (30:1)

“1977 - El cuestionamiento que hicieran los bancos en general de tener que emitir una tarjeta con el nombre impreso del competidor, forzó a que en Marzo de 1977 se hiciera el cambio de nombre más grande e importante de la historia comercial: el de BANKAMERICARD a VISA. También la tarjeta MASTER CHARGE cambia de nombre a MASTERCARD, convirtiéndose juntamente con VISA, en las más populares en el mundo.” (30:1)

“2000 - Actualmente se estima que circulan unos mil quinientos millones de plásticos o tarjetas de crédito, incluyendo los países del ex bloque comunista y en EE.UU se calcula que el overlapping (número de tarjetas que posee cada individuo) alcanza un promedio de seis tarjetas por habitante.” (30.1)

“2002 - El auge del comercio electrónico demanda un medio de pago adecuado y seguro para tal finalidad y se visualiza a las tarjetas de crédito y débito como los medios de pago que naturalmente ocuparán dicho espacio. Por este motivo, los grandes sistemas de pago como Visa y MasterCard desarrollan novedosos esquemas de validación y seguridad tendientes a proteger a los usuarios de potenciales fraudes.” (30:1)

“2003 - Luego de más de 50 años de contar con una misma forma y medidas (8,5 x 5,5 cms.) las marcas empiezan a buscar nuevos elementos diferenciadores y así, tanto Visa como MasterCard y American Express presentan al mercado tarjetas con nueva imagen como la Blue; una tarjeta traslúcida de Amex. La mini, una tarjeta de menores dimensiones (6,6 x 4,0 cms.) presentada por Visa, y las tarjetas MC2 de MasterCard que presentan un recorte original en uno de sus bordes.” (30:1)

Con lo anterior, puede observarse que las tarjetas de crédito han tenido una aceptación, que ha permitido crecimiento e innovación.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito eligen trabajar con una marca de tarjeta de crédito a nivel mundial, como por ejemplo Visa o American Express, entre otras; y de quienes tienen respaldo por medio de los procesadores diseñados para este medio de pago o de las oficinas de representación que pueden ayudar a resolver problemas entre empresas emisoras y comercios afiliados en diferentes partes del mundo, por ejemplo: para Guatemala la oficina de representación de las tarjetas VISA es Visa Internacional, Región América Latina y el Caribe, ubicada en Miami, Florida.

En Guatemala, según publicación de noticia económica del 24 de junio de 2013, del periódico Prensa Libre, el número de tarjetas de crédito emitidas llegó a 2.6 millones y las cifras financieras reflejan un crecimiento del 7% durante los últimos cinco años.

Adicionalmente, el 20 de diciembre de 2013 el periódico Prensa Libre informa que: “De enero a noviembre últimos el saldo reportado por esa cartera sumó Q11 mil 166 millones, cantidad que supera en un 8.6 por ciento al del 2012, cuando en total fueron Q9 mil 47.7 millones.” (39:1) Asimismo, la noticia comenta que según estadísticas de la

Superintendencia de Bancos, el saldo de la cartera se duplicó en un período de 7 años y que la tasa promedio ponderada es de 40.9%.

Con respecto al procesamiento de transacciones, en una publicación de fecha 17 de diciembre de 2011 de el periódico Siglo 21, se informa que Visanet, una de las redes disponibles en Guatemala, para hacer consumos con tarjetas de crédito, durante diciembre, temporada alta, a través de su red global de procesamiento de transacciones atiende más de 24 mil transacciones por segundo.

#### **1.4 DEFINICIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

En la legislación guatemalteca, la figura de las tarjetas de crédito es definida por el Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala, y sus reformas, dentro del título que norma los contratos mercantiles, en particular en el artículo 757 que 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 las expide, la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden, el plazo de vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional, siendo aplicable a las mismas en lo que corresponda las normas de las cartas órdenes...” (3:126)

“A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional.” (3:126)

Comercialmente, se define la tarjeta de crédito como: “... un instrumento financiero mediante el cual un banco, tienda departamental o de autoservicio concede a sus clientes una línea de crédito revolvente por un cierto monto conocido como límite de crédito. Es una tarjeta de plástico con el logotipo y nombre del banco o tienda emisora, un número de identificación, su vigencia, el nombre del titular, las fechas de expedición y vencimiento de la misma. También, señala si puede utilizarse en el país o en el extranjero; por el revés tiene una banda magnética y otra donde se encuentra la firma del propietario.” (32:1)

Otra definición que describe al documento y su forma de operar es: “Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagar el préstamo en fechas posteriores.” (33:1)

“Entre las más conocidas del mercado están: Visa, American Express, MasterCard, Diners Club, JCB, Discover, entre otras. Las grandes tiendas y almacenes del mundo también emiten tarjetas de crédito para sus clientes.” (33:1)

“Los usuarios tienen límites con respecto a la cantidad que pueden cargar, pero no se les requiere que paguen la cantidad total cada mes. En lugar de esto, el saldo (o “revolvente”) acumula interés. Se puede hacer sólo un pago mínimo así como pagar intereses sobre el saldo pendiente. Si se paga el saldo total, no se pagan intereses.” (33:1)

## **1.5 FUNCIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

“Funciona como medio de pago documental o escritural, en operaciones con trascendencia económica.” (31:1)

### a) Funciones económica-sociológicas

“La tarjeta es un instrumento de desarrollo comercial y financiero.” (31:1)

“Ha influido en el desarrollo del mercado financiero, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca.” (31:1)

“La tarjeta no sólo es un sustituto parcial del numerario efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque.” (31:1)

“La tarjeta por otra parte permite al establecimiento comercial una ampliación del espectro del consumidor, al cual puede llegar con mayor facilidad, para la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios: la tarjeta insta al consumo.” (31:1)

## b) Funciones jurídicas

“La tarjeta es un instrumento de identificación. Es su función primaria que permite el uso del resto de funciones específicas. En realidad está mejor empleado hablar de la tarjeta como “medio de identificación”, que sirve tanto a sus funciones jurídicas como a las económico-sociológicas.” (31:1)

“En la práctica, la tarjeta cumple con diversas funciones de información. Identifica al titular, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de éstos, y también información importante para realizar las transacciones, relativa al tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible, así como otra serie de datos que automatizan o permiten controlar y asegurar la corrección de las operaciones.” (31:2)

## **1.6 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO POR MEDIO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Este tipo de crédito, por estar destinado al consumo ofrece al cliente ventajas que lo facilitan pero también tiene desventajas, las cuales se detallan a continuación:

### Ventajas

- Se evitan los trámites largos por presentar cheques.
- Se evita el riesgo de llevar cantidades fuertes de efectivo.
- Es fácil de hacer compras, por la aceptación en la mayoría de los comercios.
- Se cuenta con un crédito, sin necesidad de hacer gestiones en agencias bancarias, porque está disponible con la tarjeta de crédito.
- El saldo utilizado de la tarjeta de crédito, puede ser cancelado por medio de un solo pago antes del vencimiento del pago, o bien, se puede pagar a plazos.
- El pago de una compra puede retrasarse por aproximadamente un mes.
- Se puede comprar un bien sin necesidad de contar con el disponible en el momento.
- Puede llevarse el control de los gastos o compras.

## Desventajas

- Si no se paga todo el saldo utilizado, antes de la fecha de pago, los artículos adquiridos pueden costar más; por el interés y los cargos por financiamiento.
- Pueden incluir comisiones adicionales, al valor de las compras.
- Al perder el control en el monto de las compras, pueden surgir dificultades económicas.
- Las personas pueden comprar por impulso y no por necesidad.

## 1.7 ELEMENTOS DE LAS TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO

En las negociaciones con tarjetas de crédito existen varios elementos: Tarjetahabiente, Comercio, Adquirente, Network (red de información) y Banco Emisor o Empresa Emisora.

### a) Tarjetahabiente

“Persona a quien se le ha emitido y autorizado a usar una:

- Tarjeta
- Cuenta Virtual” (30:B-53)

### b) Comercio

“Entidad que establece contrato con un Adquirente para originar Transacciones y que presenta una Marca” (30:B-13)

### c) Adquirente

“Un Miembro que establece contrato con un Comercio o desembolsa dinero a un Tarjetahabiente en un Desembolso de Efectivo, y directa o indirectamente entra el Recibo de Transacción resultante en Intercambio.” (30:B-2)

### d) Banco emisor o empresa emisora

“Miembro que emite tarjetas y cuyo nombre aparece en la Tarjeta como el Emisor (o, para Tarjetas que no identifican al Emisor, el Miembro que entra en la relación contractual con el Tarjetahabiente).” (30:B-21)

## **1.8 ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

El área de operaciones puede ser organizada administrativamente según las actividades siguientes:

### **a) Emisión de tarjetas**

Administra los plásticos vírgenes que serán utilizados para troquelar y codificar la información de las tarjetas que sean autorizadas para renovación, reposición, tarjetas nuevas o por cambio de tipo de tarjeta.

### **b) Intercambio**

Esta sección realiza el procesamiento de información generada por las operaciones que hacen los tarjetahabientes con los comercios afiliados, a efecto de ingresar los datos al sistema de información utilizado para operar internacionalmente.

### **c) Emisión de estados de cuenta**

Tiene la función de preparar los estados de cuenta de las operaciones mensuales que realiza un tarjetahabiente, y se encarga de hacer la entrega de los mismos., de acuerdo a las indicaciones dadas por el tarjetahabiente.

### **d) Control de fraudes y administración de riesgos**

Tiene la responsabilidad de monitorear las transacciones con tarjetas de crédito que por su naturaleza, presenten un perfil de sospechosas o puedan ser fraudulentas. Asimismo, administran el reporte de tarjetas extraviadas y dan seguimiento a la actividad de bloqueo de cuentas.

## **1.9 OPERACIONES REALIZADAS EN LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

En esta área se realizan las operaciones referentes a:

- a) La administración del BIN (Numero de Identificación Empresarial, por sus siglas en inglés): que todo emisor adquiere por medio de una licencia a efecto de emitir

- cualquier tarjeta. La empresa emisora debe pagar una cuota anual o una cuota máxima por la licencia del BIN.
- b) Sistemas de información: todo emisor solicita licencia para utilizar los programas disponibles para su gestión con tarjeta de crédito, y está obligado a instalar y operar con las últimas versiones.
  - c) Administración de cartera: debe mantener la información de las cuentas y transacciones de forma segura y limitar el acceso y disponibilidad a personal autorizado.
  - d) Intercambio: proceso al final del día en donde se presentan cobros a favor del emisor y los pagos que el emisor debe hacer a otros miembros. El emisor designa una cuenta con un Banco liquidador para que por medio de ella pueda pagar o cobrar el valor total de todas las transacciones que le son reportadas en un día; con la obligación de mantener en ella fondos suficientes.
  - e) Troquelación de tarjetas: proceso que se hace para codificar y grabar la información necesaria en las bandas magnéticas de los plásticos de tarjetas de crédito de acuerdo a lo establecido en los manuales operativos de la marca a la que representa; revisando que se hizo con la precisión requerida y de acuerdo a los estándares de seguridad. Con respecto a los plásticos que utiliza, éstos se adquieren con fabricantes de tarjetas aprobados por la marca y los debe mantener custodiados en un ambiente seguro.
  - f) La actividad de identificación de riesgos por fraude de actividad fraudulenta: se origina porque las Marcas a las que representan las entidades, requieren que los emisores informen sobre actividades fraudulentas cuando un usuario ha obtenido una tarjeta, o un número de cuenta a través de la falsificación de la tarjeta o una identidad falsa.
  - g) Elaboración de contracargos: son transacciones que el emisor realiza por razones que indican la posibilidad de actividad fraudulenta en el local de comercio.

- h) Controversias: se refiere a todos aquellos inconvenientes de transacciones que se presentan entre el emisor y el tarjetahabiente, o bien, con otro emisor. La empresa emisora está obligada a:
- Realizar una investigación completa de la transacción para establecer si la operación es correcta o un fraude.
  - Ayudar en investigaciones de actividad fraudulenta con una tarjeta de crédito, a través de realizar, entrevistas a comercios, tarjetahabientes, recuperar tarjetas extraviadas o falsificadas.
- i) Preparación de estados de cuenta: aquí se debe coordinar la forma en que se imprimirá el reporte de transacciones que cada tarjetahabiente realizó, la custodia de los mismos antes de ser distribuidos y la logística para su distribución.

#### **1.10 REGULACIONES LEGALES APLICABLES**

A continuación se presenta una reseña de las principales regulaciones de la República de Guatemala que norman a las empresas emisoras de tarjeta de crédito, y que pertenecen a un grupo financiero:

- a) Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.

En el artículo 1 de dicho Código, se define que es aplicable a los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles.

Las empresas dedicadas a la emisión de tarjetas de crédito, que pertenecen a un grupo financiero, están constituidas como sociedades anónimas; este tipo de sociedades es definido por el Código de Comercio como Sociedades Mercantiles, considerándolas comerciantes y tienen conferido personalidad jurídica propia y distinta de los socios individualmente.

Este Código norma todos los aspectos para su constitución en cuanto a denominación, capital, aportaciones y acciones, así como lo referente a las asambleas generales, administración, la fiscalización, fusiones, transformación de las sociedades y disolución.

En el Código de Comercio se norma que dichas sociedades mercantiles se rigen por lo establecido en la escritura social y que toda reforma, modificación o ampliación a la misma, debe hacerse constar en escritura pública; las cuales deberán presentarse al Registro Mercantil. Asimismo, norma los aspectos de la distribución de utilidades y las pérdidas, y la obligación de separar el 5% de las utilidades netas de cada ejercicio para formar reserva legal.

Los Gerentes, por el hecho del nombramiento como tales, tienen todas las facultades para representar judicialmente a la sociedad, para ejecutar y celebrar contratos del giro normal, asimismo, señala que es el responsable ilimitadamente por los daños y perjuicios que ocasione por dolo o culpa. Los administradores están obligados a dar cuentas a los socios, por lo menos anualmente, sobre la situación financiera e informar sobre sus actividades y otras situaciones.

b) Código Tributario, Decreto 6-96 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.

Norma adecuadamente las relaciones entre el fisco y los contribuyentes, define las bases de recaudación de los tributos, lo relativo a la fijación de la base imponible, las exenciones, condonaciones, descuentos y el tipo impositivo. Se excluye lo relacionado a tributos aduanales y municipales, a las que se aplica en forma supletoria.

Establece dicho Decreto, los intereses que son aplicables en caso el contribuyente no pague el tributo dentro del plazo establecido. Asimismo, define las infracciones y sanciones en materia tributaria.

Cuando el fisco detecta actos calificados como infracciones, según el artículo 151 del Código Tributario deberá: dejar constancia documentada y se ordenará la instrucción del procedimiento que corresponda.

El Decreto establece que toda resolución de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- puede ser revocada de oficio y es el Ministerio de Finanzas Públicas quién resolverá el recurso. Cuando se deniegue el recurso, la parte agravada puede ocurrir al Ocurso.

En la ley se describe el Recurso de lo Contencioso Administrativo, aplicable contra las resoluciones de los recursos de revocatoria y de reposición emitidas por el Ministerio de Finanzas Públicas; para ello se establece un tribunal de lo Contencioso Administrativo que se integra por Magistrados especializados en materia tributaria.

El tribunal de lo Contencioso Administrativo al emitir la sentencia respectiva, puede confirmar, revocar, modificar o anular en forma total o parcial de acuerdo al análisis realizado de la resolución recurrida.

Contra las resoluciones que pongan fin al proceso de lo Contencioso-Administrativo se puede interponer el recurso de casación, el cual será estructurado según el Código Procesal Civil y Mercantil.

c) Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.

Por medio de siete libros, se desarrollan reformas a varias leyes tributarias y para las empresas emisoras de tarjetas de crédito que pertenecen a un grupo financiero, las reformas afectan 4 leyes tributarias de observancia para esas entidades, las cuales se detallan a continuación:

- Impuesto Sobre la Renta -contenidas en el Libro I de la Ley-
- Reformas al Decreto Número 27-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto al Valor Agregado -contenidas en el Libro IV de la Ley-
- Reformas a la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 del Congreso de la República -contenidas en el Libro VI-

- Disposiciones Finales y Transitorias –contenidas en el Libro VII-

Por medio del numeral 1 del artículo 180 de la Ley de Actualización Tributaria, se deroga la Ley del Impuesto Sobre la Renta del Decreto Número 26-92 del Congreso de la República, y sus reformas, y a partir de la vigencia de Ley de Actualización Tributaria, entra en vigor lo establecido en el libro I, Impuesto Sobre la Renta; por tal razón, a continuación se hace una síntesis únicamente de este impuesto, y las demás reformas se incluirán en las siguiente literales del punto 1.10 de la presente tesis.

El Impuesto Sobre la Renta afecta a las personas individuales y jurídicas, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas gravadas en el país.

La Ley de Actualización Tributaria, establece que las rentas pueden proceder de actividades lucrativas, del trabajo, de capital y las ganancias de capital, contemplando: sus exenciones, los sujetos pasivos, los diferentes regímenes para determinar el valor del impuesto y la forma en que éstos deben ser enterados.

Para las actividades lucrativas agrega las obligaciones y las normas especiales de valoración entre partes relacionadas; con respecto a este último tema se refiere a los sujetos que participan en una transacción y a la forma en que se hace, así como las facultades que tiene la Superintendencia de Administración Tributaria con respecto a las mismas.

La entidad emisora de tarjetas de crédito, además de cumplir con lo establecido a las rentas generadas por sus actividades que son lucrativas, tiene obligación de observar los aspectos establecidos al recurso humano, quienes de acuerdo a lo establecido por la Ley generan rentas del trabajo y establece que son los patronos los agentes de retención.

- d) Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas; y Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Acuerdo Gubernativo 5-2013 de la Presidencia de la República de Guatemala.

La empresa emisora de tarjetas de crédito, presta un servicio de financiamiento a los tarjetahabientes, que se respalda por un contrato y por el cual realiza cobros de comisiones y/o intereses que están afectos por lo siguiente:

De acuerdo al artículo 3, numeral 2 de la Ley del IVA, es hecho generador del impuesto “la prestación de servicios en el territorio nacional”; definición que se encuentra en el artículo 2, numeral 2 de la misma Ley como: “La acción o prestación que una persona hace para otra y por lo cual percibe un honorario, interés, prima, comisión...”

Los temas que contempla la Ley del IVA y que son de observancia para este tipo de entidades son: la fecha de pago del impuesto, las ventas y servicios exentos del impuesto, la base del impuesto, el débito fiscal, el crédito fiscal, los documentos obligatorios para los servicios, los libros y registros a mantener por la empresa y facturación por cuenta del vendedor.

- e) Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolo, Decreto 37-92 del Congreso de la República de Guatemala; y sus reformas; y el Reglamento de la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Acuerdo Gubernativo 4-2013 de la Presidencia de la República de Guatemala.

Esta ley es aplicable por lo establecido en su artículo 2 relativo de los documentos afectos, detallando lo más importante:

e.1 Los contratos civiles y mercantiles.

e.2 Los documentos otorgados en el extranjero que hayan de sufrir efectos en el país, al tiempo de ser protocolizados, de presentarse ante cualquier autoridad o de ser citados en cualquier actuación notarial.

e.3 Los documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o sumas de dinero.

La norma define la forma en que calculará el impuesto, contempla sus excepciones y la forma de realizar el pago.

f) Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

La ley afecta a todas las personas jurídicas que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos, su período impositivo es trimestral, su base imponible puede ser la cuarta parte de los ingresos brutos o la cuarta parte del monto del activo neto (siempre que no sea mayor en cuatro veces los ingresos brutos), con opción de restar el Impuesto Único Sobre Inmuebles, y la tasa impositiva es del 1%.

g) Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.

Establece que las operadoras de tarjetas de crédito, actúan como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado, cuando paguen a sus comercios afiliados los consumos realizados por los tarjetahabientes; estableciendo dicho Decreto la forma en que estas retenciones se determinan y hacen, así como la manera en que deben entregar lo retenido a la Superintendencia de Administración Tributaria. Asimismo, este Decreto establece que todo servicio o compra del giro normal de su actividad, mayor a Q30,000.00 debe ser cancelado utilizando medio de pago, que no sea efectivo, establecido por el sistema bancario; y toda permuta no dineraria debe formalizarse en escritura pública.

h) Regulaciones laborales aplicables

Como una entidad que necesita de recursos humanos debe observar las regulaciones siguientes:

- Código de Trabajo, Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.

Como lo establece en su artículo 1, el Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos.

- Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, Acuerdo Gubernativo 1118-2003 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Este Acuerdo establece las normas para la recaudación de las contribuciones a pagar por patronos, los trabajadores y el Estado, con el objeto de financiar los Programas de cobertura del Régimen de Seguridad Social, de acuerdo al artículo 1 del mismo.

- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala.

Popularmente se conoce como Bono 14 y es una prestación laboral obligatoria que todo patrono del sector privado y público debe pagar a sus trabajadores, y equivale al 100% del salario ordinario devengado por éste cada mes.

- Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 37-2001 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.

Consiste en un pago mensual equivalente a Q250.00, el cual no sustituye el salario mínimo y que fue creado para el incentivo de la productividad del trabajador.

- Ley que Promueve el Turismo Interno, Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala.

Norma la forma en que debe darse un asueto cuando éstos son los días martes, miércoles y jueves, y de acuerdo a las excepciones contempladas en la Ley.

- Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala.

Es una prestación laboral obligatoria que el patrono debe pagar a sus trabajadores, y equivale al 100% del salario ordinario devengado por éste cada mes.

i) Otras regulaciones aplicables:

i.1) Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas.

Como lo establece esta Ley en su artículo 1, tiene como objeto: "...regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros."

Cabe mencionar que esta Ley también establece en su artículo 5 lo relativo al Régimen Legal, así: "...los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable..."

Las empresas que emiten y/o administran tarjetas de crédito son consideradas por la Ley como empresas especializadas en servicios financieros. Estas empresas pueden, según el artículo 37 de la Ley, financiar sus operaciones con su capital, créditos bancarios, por

creación y colocación de títulos valores y otras fuentes autorizadas por la Junta Monetaria.

- i.2) Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, y Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 de la Presidencia de la República de Guatemala, y sus reformas.

Por ser la tarjeta de crédito un instrumento financiero, la empresa emisora de tarjeta de crédito está obligada y es responsable: en adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido del servicio; independientemente de la responsabilidad de los propietarios, directores, gerentes o empleados. Asimismo deben designar funcionarios encargados de vigilar el cumplimiento de los programas.

- i.3) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, y Reglamento de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Acuerdo Gubernativo No. 86-2006 de la Presidencia de la República de Guatemala.

La tarjeta de crédito es un instrumento financiero, y por lo tanto, la empresa emisora de tarjeta de crédito está obligada y es responsable: en adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para prevenir y reprimir el uso de tarjetas de crédito en actividades relacionadas al financiamiento del terrorismo; independientemente de la responsabilidad de los propietarios, directores, gerentes o empleados. Asimismo deben designar funcionarios encargados de vigilar el cumplimiento de los programas.

- i.4) Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto Número 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala.

La Ley establece una libre tenencia y manejo de transacciones comerciales en moneda extranjera, y para ello establece un Mercado Institucional de Divisas conformado por el

Banco de Guatemala y los bancos, sociedades financieras privadas, bolsas de valores, las casas de cambio y las que disponga la Junta Monetaria.

La Ley establece que el tipo de cambio para liquidar obligaciones tributarias u otras aplicables con entidades del Estado, así como para resolver conflictos en el ámbito jurisdiccional, se aplica el tipo de cambio de referencia del Quetzal con respecto al Dólar de los Estados Unidos de América, publicado por el Banco de Guatemala.

i.5) Regulaciones de Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos.

Con respecto a este tema, el artículo 5 en su segundo párrafo, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, del Congreso de la República de Guatemala, y sus reformas establece lo siguiente: "...Los actos administrativos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata."

Entre los principales reglamentos están:

- a) Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del Grupo Financiero (Resolución JM-180-2002)
- b) Reglamento para la adquisición de acciones de Bancos (Resolución JM-181-2002)
- c) Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros (Resolución JM-186-2002, modificada por resolución JM-190-2007)
- d) Reglamento para el Registro de Auditores Externos (Resolución JM-264-2002)
- e) Reglamento para Determinar la Cuota de Inspección de las empresas integrantes de Grupos Financieros que no cuentan con cálculo específico en otras disposiciones legales (Resolución JM-106-2004)
- f) Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (Resolución JM-93-2005, modificada por resoluciones JM-62-2006 y JM-167-2008)

- g) Reglamento de Requisitos Mínimos que deben Incorporarse en la Contratación y Alcance de las Auditorías Externas de las Empresas Especializadas en Servicios Financieros, cuando formen parte de un Grupo Financiero (Resolución JM-138-2007)
- h) Reglamento para determinar la posición patrimonial consolidada de grupos financieros (Resolución JM-201-2007)
- i) Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio (Resolución JM-134-2009)
- j) Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-102-2011)
- k) Reglamento de Concentración de Inversiones y Contingencias (Resolución JM-42-2013)

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

#### **2.1 DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA**

El Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), que es una asociación internacional, define a la auditoría interna, así:

“Un departamento, división equipo de consultores u otro/s practicante/s que proporciona/n servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta concedidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (22:21)

En el libro Auditoría, un enfoque práctico, el autor hace una definición de la Auditoría Interna, así:

“... es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento <<staff>>, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.” (19:6)

Este tipo de auditoría ayuda a fortalecer la gestión de una entidad, al revisar la documentación de las operaciones a efecto de establecer si reflejan gestiones reales y valuadas correctamente, asimismo, al revisar la forma y los parámetros establecidos para

realizar las diversas actividades que necesita la entidad para su funcionamiento, se determina si son apropiadas o necesitan ser fortalecidas; pero es necesario que los Auditores tengan independencia a efecto de emitir un juicio crítico y promover la eficiencia de las operaciones que realiza una entidad.

## **2.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

El Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés) define que el objetivo de la auditoría interna es "...apoyar a los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus actividades. Para ello la auditoría interna les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas. Es objetivo también de la auditoría interna la promoción de un control efectivo a un costo razonable." (19:7)

Es decir, que la Auditoría Interna de una entidad perteneciente a un grupo financiero, al realizar la evaluación del control interno en el área de operaciones, debe documentar y reunir los suficientes medios de valor que le permitan determinar si la manera en que el área de operaciones ejecuta sus actividades es razonable para evitar pérdidas tanto materiales como monetarias y que las actividades de control las detecten o mitiguen de manera oportuna; así la Auditoría Interna podrá orientar a los administradores de la entidad a mejorar su gestión.

## **2.3 CLASIFICACIÓN O TIPOS DE AUDITORÍAS INTERNAS**

Se refiere a "los nombres con los que se suelen diferenciar las auditorías que los auditores internos realizan en el desempeño de las funciones que les corresponden, que no son formas diferentes de llevar a cabo su trabajo, empleando técnicas o métodos distintos, sino que responden a la finalidad última que se persigue con el informe correspondiente, o al campo de actividades en el que se desarrollarán las auditorías." (21:26)

Los enfoques, clasificación o tipos de auditoría interna que surgen con base en lo anterior son:

**Auditorías financieras:**

“Las que se hacen con el fin de asegurar el adecuado registro contable de las operaciones, el cumplimiento de los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados y las disposiciones legales y regulaciones contables, fiscales y financieras que son de obligado cumplimiento para las organizaciones. Los métodos utilizados son similares a los que emplean los auditores de cuentas externos y lo que se persigue es la transparencia y fiabilidad de la información financiera.” (21:26 y 27)

**Auditorías verificativas o de cumplimiento:**

“Tratan de comprobar que las políticas, programas y normas de las organizaciones se cumplen satisfactoriamente en todo el ámbito de las mismas. Ciertamente que la visión y el análisis del auditor interno en este tipo de auditorías tiene que ir más allá de la simple verificación del cumplimiento, pues debe comprobar, también, que no han cambiado las condiciones en cuya virtud se establecieron dichas políticas, programas y normas.” (21:27)

**Auditorías Informáticas:**

“Son las que analizan la utilidad, eficiencia y fiabilidad de los sistemas de información, la seguridad de los datos y sus archivos, así como el control interno de los servicios informáticos que elaboran y procesan tales datos.” (21:27)

**Auditorías de gestión:**

“Han venido llamándose operativas impropriamente, en cuanto que todas las auditorías se efectúan sobre operaciones en último término, auditan sistemas, métodos, procesos, estructuras organizativas, programas, etc., con la finalidad de mantener una gestión eficiente y la mejor utilización de los recursos de la organización.” (21:27)

**2.4 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Con base en la definición y en los objetivos de la Auditoría Interna, es importante para las organizaciones el trabajo de los auditores internos, por permitirles buscar continuamente la eficiencia de sus actividades, al conocer las fortalezas, oportunidades y debilidades, por medio de un trabajo con fundamento y que no orienta a una actividad aisladamente,

sino que lo hace considerando la actividad de forma integral: la que antecede, la central y la final.

Por tal razón se delega en la Auditoría Interna la responsabilidad de supervisar el sistema de control interno y el cumplimiento de políticas establecidas por la Administración, tratando de minimizar los riesgos internos y externos durante su gestión.

## **2.5 REFERENCIA TÉCNICA PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA AUDITORÍA INTERNA**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), del año 2012, sirven de marco de referencia para el ejercicio de la Auditoría Interna.

Las Normas están estructuradas en tres grupos: Normas sobre Atributos, Normas sobre Desempeño y Normas de Implantación.

En las Normas sobre Atributos se tratan aspectos del área de Auditoría Interna como organización y la manera de proceder de las personas que realizarán el trabajo.

En las Normas sobre Desempeño, trata como se deben realizar las actividades propias de la auditoría interna.

Las normas de Implantación están dirigidas a trabajos específicos.

## **2.6 ELEMENTOS Y ASPECTOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), definen que la Auditoría Interna realizará su trabajo considerando los aspectos siguientes:

a) La administración de la actividad de Auditoría Interna

Estará a cargo de quien ejerza la responsabilidad de dirigir el área o departamento de Auditoría Interna, y para el efecto la norma establece que se debe hacer una planificación que permita priorizar actividades según sus riesgos; comunicar y solicitar aprobación de

sus planes y requerimientos de recursos; con la debida diligencia de mantener recurso humano competente; establecer las políticas y procedimientos por medio de los cuales se administrará el área o departamento de Auditoría Interna; coordinar con otros proveedores que realicen consultorías para evitar duplicación de trabajo; e informar los resultados de sus acciones al órgano de administración superior de la entidad.

b) La naturaleza del trabajo

El trabajo a realizar estará orientado a contribuir a la mejora de la gestión de riesgos y al mantenimiento de controles efectivos con relación a determinar:

- Logro de los objetivos estratégicos de la organización
- Fiabilidad de 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

Asimismo, debe evaluar y establecer que las personas encargadas de administrar la entidad lo realicen de tal manera que promuevan la ética y los valores; que las actividades se hagan con responsabilidad, que exista estructura de comunicación adecuada para informar sobre amenazas y medidas de acción.

c) Planificación del trabajo

Se realizará para cada trabajo e incluye un alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos. El alcance considera todos los elementos que integran la evaluación del trabajo a realizar, a manera de poder cumplir con los objetivos de la revisión.

El desarrollo de la actividad de auditoría requiere que los auditores identifiquen, analicen, evalúen y documenten su trabajo, a efecto de emitir informes soportados, los cuales serán trasladados a las personas adecuadas. La persona que ejerza la máxima autoridad en el área de Auditoría Interna, realizará un seguimiento a los informes emitidos para asegurarse que las acciones o decisiones de la administración sean las necesarias.

## **2.7 FUNCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA Y FACTORES A REVISAR**

“Un departamento que ejerza la función de Auditoría Interna profesionalmente, con la concepción moderna de la misma, es un órgano que actúa por delegación del consejo o del comité de auditoría, con mentalidad y visión gerenciales, situado en el organigrama de la organización al mismo nivel que el resto de responsables o directores funcionales. Es independiente en cuanto a su libertad de opinión dentro de la organización, dependiendo del consejo y del comité de auditoría, evalúa todas las actividades de la empresa con posibilidad de riesgos graves, emite informes concretados en recomendaciones, sin competencia para imponerlas ejecutivamente, y se configura cada vez más como un consultor interno.” (21:20)

“Las funciones más importantes de la auditoría interna son:

- Examinar y apreciar la suficiencia y aplicación de los controles internos financieros, contables y operativos, y promover un control eficaz a un coste razonable.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la dirección, y si es necesario modificarlos.
- Verificar la existencia de los activos y promover medidas para su protección.
- Verificar la fiabilidad y calidad de la información que recibe la dirección, y que sea adecuada.
- Realizar las funciones de auditoría que requieren las sociedades participadas.
- Informar de las irregularidades o deficiencias que sean detectadas y aceptadas.” (28:33)

## **2.8 PAPELES DE TRABAJO**

“Se denomina así al conjunto de registros, archivos y documentos de trabajo preparados por la auditoría donde se va dejando constancia del trabajo realizado, de la diversa información que se va recopilando y de las conclusiones obtenidas.” (28:297)

“... constituyen la documentación que soporta el trabajo realizado por el auditor y, al tener diversas procedencias, pueden tener distintas características y tamaños en función del contenido de la información que recoge.” (19:73)

### **2.8.1 Finalidad de los papeles de trabajo**

“La finalidad primordial de la documentación de la auditoría es la de servir como evidencia del trabajo realizado, de soporte de las conclusiones del mismo y de base para la redención de informes a las partes interesadas. Adicionalmente debe cumplir las siguientes finalidades:

- Facilitar los medios para organizar, controlar, administrar y supervisar el trabajo ejecutado en las oficinas del cliente.
- Facilitar la continuidad del trabajo en el caso de que un área deba ser terminada por persona distinta de la que la inició.

Facilitar la labor de revisiones posteriores y servir para la información y evaluación del personal.” (28:298)

### **2.8.2 Contenido de los papeles de trabajo**

“La información mínima que toda cédula de trabajo debe contener es la siguiente:

- Encabezamiento: tipo de trabajo, breve descripción del contenido de la cédula y fecha en que se efectúa.
- Identificación de la persona o personas que han contribuido a su preparación y la fecha en que el trabajo se llevó a cabo.
- Índice.
- Fuente de obtención de la información: registros contables, fichas de mayor, etcétera.” (28:299)

Pueden ser de muy diversas características y tamaños según el contenido de la información que recogen. Abarcan desde memorandos, donde se incluyen los programas de trabajo o las conclusiones, hasta las hojas de puntos o aspectos a resolver que surgen en el desarrollo del trabajo de auditoría, así como los cálculos, comprobaciones y, en general, todos los procedimientos aplicados por el auditor en orden a obtener evidencias. En especial deben referirse a:

1. "Alcance del trabajo efectuado.
2. Programas.
3. Procedimientos desarrollados.
4. Fuentes de la información conseguida.
5. Hechos relevantes.
6. Conclusiones." (28:299)

En la elaboración de los papeles de trabajo el Auditor Interno hace uso de referencias cruzadas las cuales se definen así:

"Las referencias cruzadas consisten en anotar un índice junto a una cifra en un papel para mostrar que la misma cifra aparece en otro papel, en el que a su vez se incorpora el índice del primer papel de trabajo." (28:301)

Son utilizadas para evidenciar que se ha cotejado una cifra, un dato o un evento en sus diferentes aspectos.

Asimismo, en la elaboración de los papeles de trabajo se hace uso de marcas las que "se utilizan para expresar, de forma sintética, que se ha realizado una operación específica o para resumir el contenido de una explicación que se refiere a una partida o partidas determinadas." (28:301)

"Debe existir, por tanto, una hoja de explicación del contenido y significado de las marcas uniformes, o bien pueden explicarse las marcas en la primera cédula o documento en que se utilizan y anotar en las demás cédulas o documentos la indicación del lugar donde pueden encontrarse las explicaciones". (28:301)

Los auditores custodian los papeles de trabajo como el respaldo de las auditorías realizadas y para ser utilizados a futuros a efecto de dar seguimiento a las situaciones que necesitan ser atendidas.

## **2.9 RESPONSABILIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, establecen que en un documento formal denominado estatuto, se define el propósito, la autoridad y responsabilidad de la actividad de auditoría interna.

Para cumplir con sus responsabilidades es necesario que el personal de auditoría interna reúna los conocimientos, las actitudes y otras competencias necesarias; y tener independencia entre la organización. Lo anterior, se alcanza cuando reporta al consejo de administración.

“Al llevar a cabo sus responsabilidades, los auditores internos ayudan a la dirección y al consejo de administración o su comité de auditoría examinando, evaluando e informando sobre la adecuación y eficacia de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y recomendando mejoras en ella.” (2:106)

## **2.10 LA AUDITORÍA INTERNA Y EL CONTROL INTERNO**

“Los auditores internos examinan directamente los controles internos y recomiendan mejoramientos. Los estándares establecidos por el Institute of Internal Auditors especifican que el alcance de la auditoría interna debe cubrir, la evaluación adecuada y la efectividad del sistema de control interno de la organización y la calidad del desempeño en la realización de las responsabilidades asignadas.” (1:106)

“Todas las actividades de una organización están potencialmente dentro del alcance de la responsabilidad de los auditores internos. En algunas entidades, la función de auditoría interna está altamente implicada con los controles sobre las operaciones.” (1:106)

“Los auditores internos juegan un papel clave en la evaluación de la eficacia de la gestión de riesgos corporativos y en la recomendación de mejoras en ella. Las normas del Instituto de Auditores Internos establecen que el alcance de la auditoría interna debería abarcar la gestión del riesgo y los sistemas de control, lo que incluye la evaluación de la fiabilidad de la información, la eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.” (1:106)

Al realizar su actividad la auditoría interna, evalúa la adecuación y eficacia de los controles, para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la administración, y permite que la información financiera y operativa sea confiable.

## **2.11 LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EL CONTROL INTERNO**

Las áreas de operaciones de las empresas emisoras de tarjetas que pertenecen a un grupo financiero, como fue comentado en el capítulo I, interactúan con varias entidades y personas (tarjetahabientes, comercios afiliados, bancos adquirientes, bancos emisores y las organizaciones que manejan la marca) en el desarrollo de sus actividades.

La forma en que las actividades operacionales se realizan, han sido estructuradas por las diversas organizaciones que manejan las marcas, con el fin de facilitar las relaciones entre entidades y personas ubicadas en diferentes partes del mundo, pero sin limitar a la administración de cada empresa emisora el agregar su criterio y extenderlo a otras actividades que complementan y permiten desarrollar con mejor propiedad sus procesos.

Es así como todos los procesos que desarrolla el área de operaciones de la empresa emisora de tarjetas de crédito, se ve influenciado por estándares internacionales propuestos por la organización de la marca con la que trabaja, los cuales no sólo van en función del tiempo para presentar la información sino también se dirige a la forma en que se realizarán las actividades, su respaldo y la comunicación, a esto se debe agregar que están obligados al cumplimiento de la legislación guatemalteca y a la estructura organizativa que la administración decida implementar.

La administración de las empresas emisoras de tarjetas de crédito pertenecientes a un grupo financiero, al final es la que integra todos los elementos externos e internos en la definición de sus procesos y políticas a implementar o implementadas en su correspondiente área de operaciones, y necesita tener un control de cómo se ejecutan para establecer si son eficaces o necesitan ser corregidas o ampliadas.

Estos aspectos son logrados cuando la administración da apertura en sus políticas a la implementación del control interno como parte integral de sus procesos, pues como se conocerá en el capítulo III, es la forma de aplicarlos y le permite a la administración tener un grado de certeza de que sus recursos materiales y humanos, son utilizados adecuadamente, que existe calidad de la información que maneja y el cumplimiento que da el área de operaciones a los estándares y regulaciones.

## CAPÍTULO III

### EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

#### 3.1 INFORME COSO

Surge de la necesidad de poder brindar a cualquier tipo de entidad, visión acerca del uso de sus recursos materiales, financieros y humanos, con el objetivo de conocer si los mismos son aprovechados adecuadamente, les permite cumplir sus metas y les ayuda a mitigar los riesgos internos y externos de su gestión administrativa.

Al respecto de este tema se encontró que: “En el año 1992 vio la luz un informe patrocinado por el Committee of Sponsoring Organizations, de la National Commission on Fraudulent Financial Reporting, más conocida como Comisión Treadway, así llamada porque su presidente fue John Treadway...” (21:39)

El informe COSO fue una iniciativa de: “American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Institute of Internal Auditors (IIA), National Association of Accountants (NAA), y Financial Executives Institute (FEI).” (21:40)

“Precisamente, la diversidad de instituciones responsables del informe, es lo que ha dado impulso a la general aceptación y difusión de los nuevos conceptos de control interno en todo el mundo...” (21:39)

“Un objetivo prioritario del COSO es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, y como el concepto de control interno no tiene el mismo significado para todas las personas (legisladores, empresarios, profesionales, etc.), otro de los objetivos del informe es integrar estos diversos conceptos de control interno en un marco que permita establecer una común definición e identificar sus componentes. En definitiva, se trataba de ayudar a la dirección a mejorar los sistemas de control interno de sus

organizaciones y ofrecer a las partes interesadas una interpretación estándar de dicho control.” (21:39 y 40)

Derivado de su aceptación, se ha convertido en una referencia universal en el tema de Control Interno y existen tres versiones del mismo, el primero publicado en el año 1992 denominado Internal Control-Integrated Framework (Control Interno-Marco Integrado, pero conocido como informe COSO I); la versión del año 2004 denominado Enterprise Risk Management-Integrated Framework (Administración del Riesgo Empresarial-Estructura Integrada, COSO II); y en el año 2006 se publica Control Interno sobre el Reporte Financiero-Guía para empresas pequeñas públicas (COSO III); este último, como lo indica el nombre de la guía es para pequeñas empresas públicas, por lo que su alcance no está dirigido a las entidades emisoras de tarjetas de crédito que pertenece a un grupo financiero.

### **3.2 DIFERENCIA ENTRE EL INFORME COSO I Y COSO II**

COSO I, es un estudio que presenta los resultados de analizar en qué consiste un control interno, qué elementos interactúan para su funcionamiento, la forma en que se debe implementar y evaluar su aporte a la gestión de toda entidad y orienta cual debe ser su objetivo; es decir, su marco es considerar todo el ambiente que el control interno debe tener para su aporte en las actividades de la entidad.

Ahora ya no sólo se enmarca el tema de control interno al área contable, sino que explica porque es aplicable a las operaciones, a las regulaciones legales y a los recursos de las entidades.

El área de operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito de un grupo financiero, necesita que todas sus operaciones se realicen con efectividad y eficiencia, que su información sea confiable, cumplir con todas las regulaciones que le aplican, tanto nacionales como internacionales, y proteger sus recursos, aspectos que permiten cumplir con su objetivo, realizar sus actividades con el mejor aprovechamiento de sus recursos

en el menor tiempo y de forma confiable; lo cual se refleja en un servicio con calidad para sus tarjetahabientes y comercios afiliados.

En cuanto al marco conceptual de COSO II se enfoca en el manejo de las incertidumbres a las que está expuesta una entidad, conllevando a que éstas adquieran riesgos, por lo que COSO II tiene un objetivo principal:

“...ayudar a las direcciones de empresas y otras entidades a enfrentarse mejor al riesgo en su intento por alcanzar sus objetivos. Pero la gestión de riesgos corporativos tiene diferentes significados para personas distintas, porque presenta una amplia gama de definiciones y contenidos que impiden una comprensión común. Por esto, un objetivo importante es integrar los diferentes conceptos de la gestión de riesgos en un marco en el que se establezca una definición común, se identifiquen los componentes y se describan los conceptos claves. Este marco integra la mayoría de perspectivas posibles y proporciona un punto de partida para la evaluación y mejora de cada entidad y para futuras iniciativas regulatorias y educativas.” (2:25)

Es así, como COSO II viene a fortalecer más la gestión de cualquier entidad; y al aplicarlo en el Área de Operaciones de una empresa emisora de tarjetas de crédito de un grupo financiero, ayuda a que su gestión permita identificar debilidades e incertidumbres, las actividades sean funcionales, y tomen las decisiones adecuadas para manejar los riesgos que acepte afrontar.

### **3.3 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

Existen muchas definiciones acerca del tema de control interno, surgidas en el transcurso de los años, las cuales incluyen diferentes puntos de vista, pero para el efecto se ha considerado la del Informe denominado Internal Control-Integrated Framework (Control Interno-Marco Integrado), COSO I, la cual es la siguiente:

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguiente categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (1:1)

En la definición anterior, se orienta a las categorías de procesos, personas, regulación y seguridad razonable; categorías que son necesarias para el buen funcionamiento de las actividades del Área de Operaciones, a efecto de cumplir con su misión y sus objetivos, por lo que deben ser una preocupación para la administración; y por tal razón serán definidas ampliamente en los subtemas siguientes del presente numeral.

### **3.3.1 Proceso**

El informe COSO I, orienta la gestión del Área de Operaciones, para considerar en su funcionamiento la manera y forma en que un proceso debe estar estructurado y ser ejecutado, asimismo, resalta la funcionalidad; siendo la definición de esta categoría la siguiente:

“El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Tales acciones son penetrantes, y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios.

El proceso de los negocios, que es conducido con o a lo largo de las unidades o funciones de la organización, es administrado mediante el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte de ese proceso y está integrado al mismo. Les facilita funcionar y monitorear su conducta y relevancia continuada. Es una herramienta usada por la administración, no un sustituto de la administración.” (1:2)

Como puede notarse en los párrafos anteriores, quienes administren el Área de Operaciones, deben definir los procesos a utilizar entrelazando actividades de control interno porque se aplica directamente en su gestión o actividad rutinaria y entonces se promueve la calidad de la gestión administrativa.

### **3.3.2 Personal**

El control interno necesita de las personas y es influenciado por ellas a través de sus cualidades personales y técnicas. Esta categoría está definida en el informe COSO I de la manera siguiente:

“El control interno es ejecutado por un consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.”  
(1:2)

“La gente debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad. De acuerdo con ello, deben existir lazos claros y cerrados entre los deberes de la gente y la manera como se llevan a cabo, lo mismo que con los objetivos de la entidad.” (1:3)

### **3.3.3 Seguridad razonable**

Aquí se considera la preocupación que tiene la administración de toda entidad, acerca de conocer el nivel de confianza que puede depositar sobre el control interno y los resultados de su implementación, así el informe COSO I en su definición considera que los dos conceptos anteriores (procesos y personas) son importantes para su definición y expresar los motivos por los cuales el control interno brinda a la administración una seguridad razonable y no absoluta, expresándolo de la manera siguiente:

“Un sistema de control interno, puede proporcionar solamente seguridad razonable a la administración y al consejo de directores con miras a la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Ellas incluyen la realidad de que los juicios humanos en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, las personas responsables del establecimiento de los controles necesitan considerar sus costos y beneficios relativos, y la desintegración puede ocurrir a causa de fallas humanas tales como errores simples o equivocaciones. Adicionalmente, los controles pueden circunscribirse a la

colusión de dos o más personas. Finalmente, la administración tiene la capacidad de desbordar el sistema de control interno.” (1:3)

### **3.4 OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO**

Para el informe COSO II, los objetivos del control interno van en comunión con los objetivos de las entidades, lo que da origen a su forma de organizarse y la manera en que cada unidad, sección o departamento realiza sus tareas, y al respecto define lo siguiente:

- “Estrategia  
Relativos a los objetivos de alto nivel, alineados con la misión de la entidad y prestándole apoyo
- Operaciones  
Relativos al uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información  
Relativos a la fiabilidad de los informes de la entidad.
- Cumplimiento  
Relativos al cumplimiento por la entidad con las leyes y normas aplicables.” (2:33)

En conclusión, al aplicar estos conceptos a la forma de administrar las actividades del Área de Operaciones, se da oportunidad de ser eficiente y eficaz, cumpliendo los estándares internacionales que le son requeridos y las regulaciones nacionales, generando información confiable y oportuna; respondiendo así a los objetivos que la entidad quiere alcanzar.

### **3.5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Para que un control interno sea efectivo y eficaz en detectar y corregir los errores, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, en su informe COSO II, menciona que son necesarios ocho elementos que los denominan “componentes”, los cuales son:

### 3.5.1 Ambiente interno

“El ambiente interno constituye 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 de supervisión.” (2:39 y 40)

Este componente es la base de todo el actuar para el Área de Operaciones de una emisora de tarjetas de crédito perteneciente a un grupo financiero; por lo que debe considerar los aspectos que influyen en el ambiente interno, definidos en COSO II y comentados a continuación:

- a) La filosofía. Son los valores con los que la entidad se administrará, y por ello influye en la manera de gestionar los riesgos.
- b) Riesgo aceptado. El que una entidad está dispuesta a aceptar, con base en su filosofía.
- c) Consejo administrativo. Sus miembros deben tener experiencia para cuestionar, fiscalizar y modificar la manera de realizar actividades de la administración.
- d) Integridad y valores éticos. Estos afectan la manera en que se administra una entidad y son importantes para la gestión de riesgos corporativos.
- e) Compromiso con la competencia. Son los conocimientos y habilidades requeridos al personal de la entidad.
- f) Autoridad y responsabilidad. Para que las personas puedan realizar sus atribuciones necesitan un nivel adecuado de autoridad y definir su responsabilidad.

- g) Los factores descritos en las literales de la a) a la f) se integran en la estructura organizacional, la cual “proporciona el marco para planear, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades.” (2:44)
- h) Normas de recursos humanos. Se refiere a la manera de contratar al personal, medir su desempeño y establecer sus necesidades de formación.

Este componente para el área de operaciones de una entidad emisora de tarjetas de crédito perteneciente a un grupo financiero, se traduce en el actuar de las personas a lo largo de las diferentes categorías que la administración decida crear para el desarrollo sus actividades; porque incluye la experiencia, las capacidades técnicas y la forma de actuar según sus valores.

### **3.5.2 Establecimiento de objetivos**

El segundo elemento de un control interno de acuerdo al informe COSO II, es el establecimiento de objetivos y al respecto hace la definición siguiente:

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez a los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (2:47)

Así surgen los tres objetivos principales:

- **Objetivos operativos**

“Se corresponden con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de recursos frente a pérdidas. Varían según las opciones de la dirección respecto a estructura y rendimiento.” (2:49)

- **Objetivos de información**

“Relativos a la fiabilidad de la información. Incluyendo información interna y externa e implican la financiera y no financiera.” (2:49)

- **Objetivos de cumplimiento**

“Se refiere al cumplimiento de leyes y normas relevantes. Dependen de factores externos y tienden a ser similares entre entidades, en algunos casos, sectorialmente.” (2:49)

### **3.5.3 Identificación de riesgos o eventos**

Este es el tercer elemento del control interno de acuerdo a lo definido en el informe COSO II, del cual hace la definición siguiente:

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determinan si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.” (2:55)

Para el Área de Operaciones, es importante porque las oportunidades motivan a una mejora continua y la identificación de los riesgos les permite fortalecer su forma de administrar y poder así lograr sus objetivos.

### **3.5.4 Evaluación de riesgos**

El cuarto elemento del Control Interno, de acuerdo al informe COSO II, es la acción inmediata a la identificación de riesgos, y por medio de un análisis crítico se determina el

impacto que estos tienen en la entidad y hace una clasificación del tipo de riesgo, según la definición siguiente:

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva -probabilidad e impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.” (2:63)

De esta forma la administración del Área de Operaciones, estará en condiciones de conocer sus debilidades o fortalezas ante los aspectos internos o externos que puedan afectar el desarrollo de su gestión, y la conveniencia de conocerlos de forma oportuna para promover cambios o ampliaciones a las políticas y procedimientos, lo cual genera una mejora continua y propicia las condiciones para el cumplimiento de sus objetivos.

### **3.5.5 Respuesta al riesgo**

Este es el quinto elemento del informe COSO II, el cual requiere de decisiones administrativas a efecto de cumplir los objetivos de la entidad y de acuerdo a los valores que la misma maneja. La siguiente es la definición del informe COSO II:

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.” (2:71)

Este componente orienta a quienes administran el Área de Operaciones, a considerar los impactos a nivel operativo, financiero y de cumplimiento regulatorio, para determinar el grado de importancia que tiene para la entidad hacer el cambio o la ampliación, o bien, si estos no son relevantes y no afectan la continuidad del negocio, se decide seguir con las mismas condiciones.

### **3.5.6 Actividades de control**

Según el informe COSO II, esta actividad consiste en:

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos, que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades -tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.” (2:77)

Como puede observarse se dirige a que de acuerdo a los niveles de riesgos que decida enfrentar y considerando las diferentes disciplinas técnicas y filosóficas de su personal, definirá políticas y procedimientos que orientan el actuar diario. De esta forma, en el Área de Operaciones se puede construir los medios necesarios para conocer oportunamente los resultados de su gestión, determinando si debe mejorar, cambiar o continuar con las acciones planteadas en sus procedimientos y políticas.

### **3.5.7 Información y comunicación**

Al término de cada actividad diaria sus resultados son presentados en forma de información y esta es dada a conocer al personal o funcionarios que estén interesados para tomar decisiones, por tal razón el informe COSO II lo establece como el séptimo elemento del Control Interno, y considera lo siguiente:

## **Información**

“... se necesita a todos los niveles de una organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. Se usa mucha información para una o más categorías de objetivos.” (2:86)

## **Comunicación**

“La comunicación es inherente a los sistemas de información. Como ya se ha comentado antes, estos sistemas deben proporcionar información al personal adecuado, para que pueda llevar a cabo sus responsabilidades operativas, de información y de cumplimiento. Pero la comunicación también deben tener lugar en un sentido más amplio, abordando las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes.” (2:90)

La comunicación no sólo es interna sino también externa, debido a que toda entidad debe relacionarse con sus proveedores, clientes y entidades reguladoras, para poder concretar negocios o aplicar ciertos criterios regulatorios.

### **3.5.8 Supervisión**

Para conocer la situación de las entidades y determinar la eficacia de la administración es necesaria una revisión, pero esta tiene mayor aportación si se incluye dentro de la estructura del control interno, y el informe COSO II lo define así:

“...se supervisa revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se

comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.” (2:93)

### **3.6 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SUS ETAPAS**

Es considerado en el informe COSO I así: “Los auditores internos normalmente realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares, o por petición especial del consejo de directores, la gerencia o los ejecutivos de subsidiarias o divisiones.” (1:112)

De acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), del Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), el Auditor Interno debe tener habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades de acuerdo al trabajo asignado, el cual debe realizar con independencia y objetividad.

Dicho conocimiento se obtiene a través de la experiencia en la entidad u otras similares, por medio de investigación en los diferentes niveles jerárquicos y administrativos de la entidad, y los documentos que describen los procesos y políticas; con lo cual el auditor interno estará en la posibilidad de identificar y entender las transacciones principales, así como la forma en que se registran y documentan, el proceso contable y los informes financieros generados.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) establecen que el Auditor Interno al realizar su trabajo debe hacerlo con debido cuidado profesional, especialmente en lo siguiente:

- “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.” (22:5)

Asimismo, indica que la actividad de la auditoría interna es de asistencia para mantener controles adecuados, por medio de la evaluación del control interno a efecto de propiciar mejora continua; siendo necesario que los programas de trabajo que se diseñen establezcan los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar el trabajo.

Los procedimientos para realizar la revisión del Control Interno, pueden realizarse en tres fases o etapas detalladas a continuación:

- a) “Conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos vigentes (*revisión del sistema*).” (28:240)

Con respecto al tema, este se dirige a conocer la manera en que se definen y realizan las cosas para formarse un criterio, con base en los documentos que contienen las directrices de la administración y de las experiencias del personal, como lo define el concepto siguiente:

“La revisión de los papeles de trabajo de años anteriores, el análisis de manuales de organización, de los procedimientos, consultas a los directivos y empleados de la empresa, observaciones del propio auditor, y otras actuaciones que sean necesarias para el conocimiento total del sistema del control interno, deberán ser puestas en práctica por el auditor.” (28:240)

Como se puede observar, las acciones de esta fase tienen el propósito de conocer, y por lo tanto, con base en esa información el Auditor Interno hace la planificación de su trabajo, determinando que aspectos del control interno debe revisar de acuerdo al nivel de importancia que estos tienen para la consecución del negocio en marcha y el nivel de riesgo para la gestión administrativa, es decir, toma las decisiones de cómo hacer su trabajo.

b) Seguridad de que se encuentran en uso y de que están operando tal y como se plantearon (*pruebas de cumplimiento*) (28:240)

“Estas pruebas son necesarias si se va a confiar en los procedimientos descritos; sin embargo, el auditor puede decidir no confiar en los mismos si ha llegado a la conclusión de que los procedimientos no son satisfactorios para este propósito o de que el trabajo necesario para comprobar el cumplimiento de los procedimientos descritos es mayor que el trabajo que se realizaría en el caso de no confiar en dichos procedimientos” (28:241)

Esta etapa se refiere al desarrollo del trabajo de revisión del Auditor Interno, a efecto de formar una conclusión acerca de lo oportuno y adecuado del sistema de control interno para el alcance de los objetivos de la entidad. Cabe indicar, que en esta fase el Auditor Interno puede tomar la decisión de cambiar las pruebas o de extenderlas con base en los hallazgos, pero lo importante es tener evidencias que fundamenten su conclusión.

c) Constatación del sistema, en los casos en que éste no funciona, no se aplica o es insuficiente (*pruebas verificativas*).” (28:240)

“Estas pruebas verificativas se encaminan a obtener la evidencia suficiente para soportar las conclusiones finales. El grado de evidencia necesaria es a su vez una consecuencia de la propia evaluación del control interno.” (28:242)

El Auditor Interno, es la persona que por medio de sus habilidades técnicas y su posición dentro de la estructura organizativa de la entidad, pueda hacer un estudio y opinar acerca de la funcionalidad del sistema de control interno implementado por la administración, ya que considera como se aplicaron los procedimientos, la consistencia, quién lo aplicó, e incluye en su examen los factores externos que afectan a la entidad; así obtiene todos los elementos para formar un criterio que le permita concluir si el control interno provee seguridad razonable a la administración.

### **3.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO**

El trabajo que realiza el Auditor Interno para evaluar el control interno, lo hace aplicando métodos y técnicas.

Los métodos serán los que indican cómo obrar o proceder, es decir, son los procedimientos que nos ayudan a buscar la verdad y poder analizarla, y en cuanto a las técnicas son las aplicaciones o recursos que el Auditor Interno ejecuta o utiliza para hacer su trabajo. Por tal razón se hace un análisis breve de estos elementos del trabajo del auditor en los siguientes subtemas.

#### **3.7.1 Métodos**

“Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Gráfico o diagrama de flujo” (20:160)

De los métodos de evaluación anteriores se puede definir lo siguiente:

##### Cuestionario

“...permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.” (20:161)

Estos cuestionarios se van completando en el desarrollo de la auditoría, sin haber un momento cierto para ser presentados al personal auditado, esto dependerá de las necesidades que el auditor interno estime en el desarrollo de su trabajo. Por lo general, estos cuestionarios son presentados en forma de entrevista pero dependiendo de la actividad y del personal que esté relacionado, pueden realizarse en forma de examen.

### Narrativo o descriptivo

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.” (20:161)

Con la aplicación del método de narrativa, se logra tener una descripción completa del procedimiento de acuerdo a la práctica del personal que lo ejecuta y no se limita a consideraciones definidas por el auditor en su revisión.

### Gráfico o Diagrama de Flujo

“Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.” (20:161)

Este método es útil al Auditor Interno por permitir una rápida comprensión y lectura de las actividades o procesos de la entidad, le facilita el análisis con el cual establecerá los puntos débiles de las actividades, establecer las inconsistencias u omisiones. También le facilita la explicación a las partes interesadas de sus conclusiones sobre la revisión que realiza el Auditor Interno.

### **3.7.2 Técnicas**

“Las técnicas de obtención de información más frecuentes utilizadas son las siguientes:

- La entrevista
- Observación personal y directa
- Revisión, lectura y estudio de documentación o antecedentes” (20:165-166)

Las técnicas anteriores consisten en:

### La entrevista

La técnica es utilizada para la recolección de información, y consiste en una conversación que permite el intercambio de expresiones con relación a uno o varios temas, de acuerdo a lo definido en la planificación de trabajo que el Auditor Interno hace.

“Para la realización de la entrevista, deben considerarse elementos estratégicos y elementos tácticos. Los elementos estratégicos se refieren a los factores a considerar antes de la realización de la entrevista, con el propósito de lograr el mejor aprovechamiento...” (20:166)

“Los elementos tácticos son los que actuarán durante el desarrollo de la entrevista y se refieren particularmente a la forma de exposición, frente al entrevistado. La entrevista debe desarrollarse teniendo en cuenta las fases siguientes: planeamiento, preparación y ejecución.” (20:166)

Hay que considerar que la entrevista está influenciada por la personalidad del entrevistado quien responderá de acuerdo a su temperamento, costumbres o hechos que ocurran en momento de la entrevista, es por ello que el Auditor Interno la hace con tacto y discreción.

### Observación personal y directa

Esta técnica se aplica a personas, procesos, casos, objetos, situaciones, otros, y tiene la finalidad de poder obtener información necesaria sobre un tema y conocer su comportamiento en determinada situación.

“Permite confirmar manifestaciones referidas a volumen de trabajo, frecuencia de consultas y otras formas de medición.” (20:170)

“...la observación personal será un elemento de juicio que ayudará al auditor a determinar si el volumen de la tarea justifica la especialización, o la fusión de tareas, o la división del trabajo, o la mecanización. Además, permitirá establecer cuál es el tiempo medio para producir una unidad de tarea determinado.” (20:170)

#### Revisión, lectura y estudio de documentación o antecedentes

“Los antecedentes documentados que puedan existir en la organización, serán útiles en la medida en que contengan información afín con el estudio encarado. Existe cierta documentación que constituye la materia viva de las dependencias: formulación de objetivos, memorias, actas de reuniones, fichas estadísticas, instrucciones impartidas por escrito aunque no formen un cuerpo orgánico, proyectos, actas de compromiso.” (20:170-171)

Con esta información el Auditor Interno, puede definir mejor sus alcances y objetivos, orientar mejor sus métodos y técnicas en contenido y oportunidad, lo cual le permitirá formarse un mejor criterio de la situación real, en este caso de la evaluación del control interno.

## CAPÍTULO IV

### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)

Antes de realizar el desarrollo del caso práctico de la presente tesis, se hace necesario indicar que la evaluación del control interno que se presenta, se enfoca desde el punto de vista de un Auditor Interno. Asimismo, para los efectos correspondientes, se presentan operaciones con valores ficticios de una empresa emisora de tarjetas de crédito pertenecientes a un grupo financiero, y los nombres y apellidos de personas y datos generales de la entidad.

#### 4.1 CONSIDERACIONES GENERALES DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO PERTENECIENTE A UN GRUPO FINANCIERO

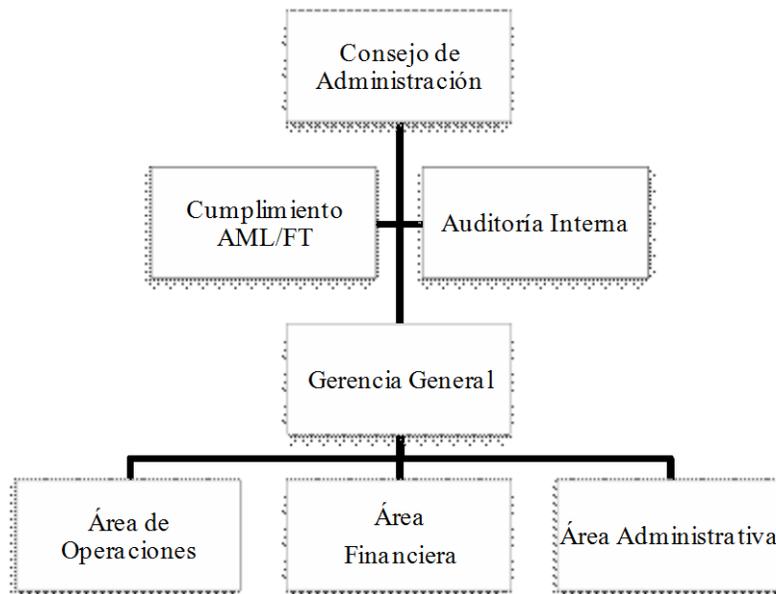
La entidad Crédito Fácil, S. A., es miembro de un grupo de empresas con actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas es un Banco. Por existir un control común, dado por relación de propiedad por parte del Banco, han conformado un Grupo Financiero autorizado por la Junta Monetaria, y por lo tanto, están sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos.

A efecto de cumplir con todas sus actividades, Crédito Fácil, S. A., para efectos de este caso práctico y fines didácticos, está organizada como se describe y muestra a continuación:

- **Consejo de Administración:** Genera y define la estrategia de la entidad, controla su ejecución y las políticas relativas al sistema de control interno, establece la forma de evaluar la gestión de los administradores, promueve y protege siempre los derechos de los accionistas.
- **Auditoría Interna:** Tiene la independencia para revisar y analizar las actividades que desarrollan todas la dependencias o áreas en que está organizada la entidad, ubicada

en un nivel jerárquico, que le permite hacer su trabajo y cumplir con los objetivos establecidos.

- **Cumplimiento AML/FT:** Tiene la función de establecer los programas y procedimientos, y velar por el cumplimiento de las normas de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
- **Gerencia General:** Encargada de dar las directrices y de administrar la entidad.
- **Área Administrativa:** Tiene la función de administrar las actividades de publicidad, ventas, atención al cliente, créditos, compras y recursos humanos.
- **Área Financiera:** Sus funciones se refieren a las actividades de registros contables, presupuestos y tesorería.
- **Área de Operaciones:** Encargada de realizar las actividades necesarias para que se dé la emisión de tarjetas de crédito y los tarjetahabientes puedan hacer uso de ella.



**Figura 1. Estructura Administrativa de Crédito Fácil, S. A.**

Fuente: elaboración propia para efectos del caso práctico

La entidad Crédito Fácil, S. A., ofrece a sus tarjetahabientes los siguientes tipos de tarjetas de créditos:

- Clásica
- Internacional
- Oro
- Platinum

#### **4.2 CONSIDERACIONES GENERALES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO PERTENECIENTE A UN GRUPO FINANCIERO**

La estructura del área de operaciones a utilizar en el presente caso práctico tiene como base la estructura mencionada en el Capítulo I, literal 1.8., de este documento, y es una estructura de organización con base en las actividades siguientes:

- Emisión de tarjetas

Administra los plásticos vírgenes que serán utilizados para troquelar y codificar la información de las tarjetas que sean autorizadas para renovación, reposición, tarjetas nuevas o por cambio de tipo de tarjeta.

Asimismo, controla los plásticos de tarjetas de crédito ya troquelados y codificados, para su entrega a los tarjetahabientes según las instrucciones giradas por ellos.

- Intercambio

Esta sección realiza el procesamiento de información generada por las operaciones que hacen los tarjetahabientes con los comercios afiliados, a efecto de ingresar los datos al sistema de información utilizado para operar internacionalmente.

Asimismo, se encarga de analizar, hacer las gestiones necesarias y dar resolución a las inconformidades por operaciones de tarjetas de crédito relacionadas con las

transacciones entre tarjetahabientes, comercios afiliados y otros emisores de tarjetas de crédito.

- Autorizaciones

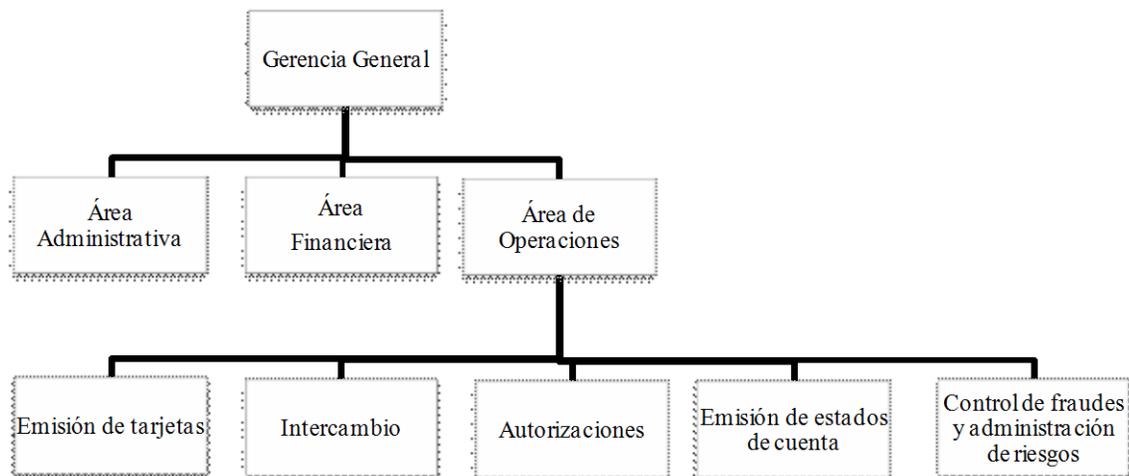
Es un centro de atención para los tarjetahabientes y comercios afiliados, que funciona las 24 horas del día todos los días del año, y tiene la función de poder brindar ayuda a los tarjetahabientes y comercios, cuando se presente algún inconveniente.

- Emisión de estado de cuenta

Tiene la función de preparar los estados de cuenta de las operaciones mensuales que realiza un tarjetahabiente, y se encarga de hacer la entrega de los mismos, de acuerdo a las indicaciones dadas por el tarjetahabiente. Asimismo, se encarga de administrar los estados de cuenta que por alguna circunstancia no fue factible la entrega.

- Control de fraudes y administración de riesgos

Tiene la responsabilidad de monitorear las transacciones con tarjetas de crédito que por su naturaleza, presenten un perfil de sospechosas o puedan ser fraudulentas. Asimismo, administran el reporte de tarjetas extraviadas y dan seguimiento a la actividad de bloqueo de cuentas.



**Figura 2. Estructura Administrativa de Crédito Fácil, S. A. y del Área de Operaciones**

Fuente: elaboración propia para efectos del caso práctico.

### **4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El Consejo de Administración de Crédito Fácil, S. A., aprobó el Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2013, en donde se consigna que la Auditoría Interna tiene como misión el fortalecimiento de las actividades de la entidad, asimismo, define entre los objetivos el evaluar que el control interno implementado sea adecuado. Entre los trabajos a realizar en el plan se definió la gestión del Área de Operaciones, para conocer su funcionalidad en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Administración, y determinar el grado de confianza de las actividades de control interno, o bien, establecer si es necesario sugerir cambios para fortalecer sus actividades.

### **4.4 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO**

Para la ejecución de trabajo de la Auditoría Interna, en la evaluación del control interno, se realizará de la manera siguiente:

- a) Plan de trabajo anual: Contiene la planificación de las actividades de auditoría interna que realizará durante el año 2013.
- b) Evaluación del control interno en el área de operaciones: papeles de trabajo que documentan las diferentes actividades del trabajo de auditoría interna.
- c) Informe.

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL AÑO 2013

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Lic. Gilbert Paz Pinto	Lic. Alejandro Aguirre Noval	Lic. Julio Santos Pérez
Cargo	Auditor Interno	Director I del Consejo de Administración	Presidente del Consejo de Administración
Fecha	6/12/2012	12/12/2012	20/12/2012
Firma			

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

## **I. Introducción**

La Auditoría Interna tiene como misión, el propiciar e implementar el fortalecimiento y desarrollo de la entidad Crédito Fácil, S. A., en su metodología de operación y diversos sistemas informáticos utilizados para la administración, por medio de sus actividades a desarrollar durante el año 2013.

Para cumplir con su misión, la gestión del departamento de Auditoría Interna responde al Consejo de Administración.

En este Plan de Trabajo Anual de Auditoría, se definen los objetivos y así como el alcance de diversas actividades de auditoría, se establecen los planes de las tareas a realizar, los recursos humanos, económicos y materiales, necesarios para realizar una labor adecuada.

## **II. Objetivos**

Las actividades que la Auditoría Interna realice, tendrán como objetivos los siguientes:

### **GENERAL**

Evaluar y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración, para el cumplimiento de los objetivos del Consejo de Administración, y que los mismos incluyan una estructura de control interno adecuada para desarrollar actividades con seguridad razonable y observancia en el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

## ESPECÍFICOS

- a) Velar porque la entidad Crédito Fácil, S. A. mantenga controles internos que le permitan generar efectividad y detectar debilidades o desviaciones de forma inmediata.
- b) Determinar que la gestión de riesgos sea adecuada.
- c) Propiciar que la información financiera y operativa que se produce sea confiable, veraz, oportuna y adecuada.

### III. Alcance

El ejercicio de la auditoría interna comprende a todas las áreas de la entidad Crédito Fácil, S. A., y en el trabajo se atenderán las prioridades del negocio, cubriendo el programa áreas de énfasis como: la evaluación de asuntos estratégicos; evaluación de procesos operativos y la suficiencia de control interno que éstos tengan; visitas de auditoría a áreas operativas; presentación de informes con recomendaciones de mejora operativa; y la verificación de cumplimiento de marco regulatorio.

### IV. Asignación de recursos

El Auditor Interno es designado por el Consejo de Administración, quien depende e informa a éste. Cuenta con el apoyo de auditores para la realización de las actividades de auditoría; asimismo, cuenta con los recursos materiales suficientes e infraestructura para el trabajo individual y para los trabajos en equipos.

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

## V. AUDITORÍAS A REALIZAR

Áreas	Objetivos	Actividades	Periodicidad
1 Estrategica	A Establecer si los negocios de Crédito Fácil, S. A. se conducen dentro de la estrategia definida	1 Evaluar los sectores que se atienden en la colocación y captaciones	trimestral
		2 Evaluar la tendencia de la colocación y cancelación	mensual
		3 Evaluar el avance de los planes de trabajo	trimestral
		4 Evaluar la rentabilidad de los productos ofrecidos	trimestral
		5 Evaluar sistema de puntos y promociones	mensual
		6 Revisar actas de asamblea	anual
2 Análisis Financiero	A Propiciar que la información contenida en los Estados Financieros sea confiable, veraz, adecuada y oportuna para la toma de decisiones	1 Revisar variaciones de saldos de balance general y estados de resultados	Diario
		2 Revisar integraciones contables	mensual
		3 Revisar conciliaciones bancarias	mensual
		4 Analizar indicadores financieros básicos	mensual
	B Establecer financiera y económicamente la situación de la empresa a un momento dado y su tendencia, así como, su comportamiento en el tiempo	5 Identificar operaciones recíprocas entre compañías	mensual
		6 Revisar la razonabilidad de la homologación de cuentas previo al consolidado	mensual
		7 Revisar la ejecución presupuestaria	mensual
		8 Revisar la información que las áreas envían al Consejo de Administración	mensual
		9 Examinar documentación de soporte de partidas contables	mensual
		10 Elaborar informe de Auditoria Interna sobre Estados Financieros al 30 de junio y 31 de diciembre	semestral

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

Áreas	Objetivos	Actividades	Periodicidad
3 Riesgo Crediticio y de Inversiones en Valores	A Establecer la adherencia de la administración a las políticas de crédito y de inversión en valores, así como a la normativa aplicable	1 Revisar actas del comité de crédito	semanal
		2 Revisar actas del consejo de administración	semanal
		3 Revisar cartera en mora y vencida, así como la gestión de cobro correspondiente	mensual
		4 Revisar y controlar los límites de colocación según política	mensual
	B Establecer el nivel de riesgo de colocación que asume la empresa	5 Examinar comportamiento de la cartera contaminada y provisiones (incluye tendencia de 12 meses)	mensual
		6 Examinar cartera crediticia y valuación de la misma	trimestral
		7 Evaluar gestión de proceso crediticio	trimestral
		8 Evaluar gestión de la unidad de Seguridad y Riesgos (prevención de fraudes)	trimestral
	C Determinar si la gestión de la cartera crediticia e inversiones en valores en lo que se refiere a: clasificación, valuación y recuperación de activos crediticios; así como provisiones, es adecuada	9 Evaluar gestión de intercambio	trimestral
		10 Examinar portafolio de inversiones y evaluación del mismo	cuatrimestral
		11 Examinar expedientes de la cartera de crédito, así como de los contratos y títulos respectivos	semestral
		12 Examinar activos extraordinarios	semestral
4 Carteras de captaciones	A Establecer la adherencia de la administración a las políticas de captación dispuestas por el Consejo de Administración	1 Evaluar la tendencia de las captaciones	mensual
		2 Analizar calce entre colocación y captación	mensual
	B Establecer el cumplimiento de metas y su tendencia	3 Revisar y controlar los préstamos adquiridos y captación vía bursátil	mensual

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

Áreas	Objetivos	Actividades	Periodicidad
5 Cumplimiento de Requerimiento de Disposiciones Legales y Acuerdos Internacionales	A Propiciar cumplimiento legal aplicable en cuanto al contenido de la información que debe remitirse a la SIB y a la Marca Internacional que se representa, en los plazos establecidos	1 Conocer y evaluar los informes de audiencia de la SIB y SAT	permanente
		2 Revisar los Estados financieros para enviar a la SIB	mensual
		3 Revisar estado de solidez patrimonial	mensual
		4 Revisar calce de moneda extranjera	mensual
	B Evitar sanciones económicas y administrativas por el incumplimiento de disposiciones legales	5 Revisar que se envíe la forma E83	mensual
		6 Revisar envío de incoming	mensual
		7 Verificar el pago de licencias por uso de página de WEB	mensual
		8 Revisar envío de balance de saldos	mensual
		9 Revisar envío de reporte trimestral sobre cartera, transacciones y establecimientos (requerido por la marca que representa)	trimestral
		10 Revisar que se envíe la información para la certificación de operaciones de la marca a la que se representa	trimestral
		11 Revisar que se haga el pago de marca	cuatrimestral
		12 Revisar envío de informe anual elaborado por la auditoría externa	anual
6 Aspectos Fiscales	A Propiciar el cumplimiento de las disposiciones fiscales en las operaciones que realiza la institución	1 Monitorear los reparos de la SAT, así como las respuestas a las audiencias y la interposición de los recursos de revocatoria y de lo contencioso administrativo	permanente
		2 Tener control de las contingencias fiscales	permanente
		3 Revisar las declaraciones fiscales y pago de impuestos	mensual/trimestral
		4 Revisar la operatoria de libros legales y cumplimiento de aspectos formales	trimestral

Crédito Fácil, S. A.	PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA	DICIEMBRE 2012
----------------------	------------------------------------	----------------

Áreas	Objetivos	Actividades	Periodi- cidad
7 Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	A Establecer la efectividad y cumplimiento de los programas, normas y procedimientos AML/FT	1 Auditoría de gestión del área de cumplimiento	semestral
		2 Elaborar informe sobre el cumplimiento de aspectos relacionados con Ley AML/FT	semestral
		3 Verificar la ejecución del plan de capacitación AML/FT	semestral
8 Revisión del Área de Operaciones	A Evaluar el control interno de las operaciones de la empresa y el cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimiento definidos por la Administración	1 Revisar la gestión y cumplimiento del área de operaciones siguiente:	anual
		* Emisión de tarjetas	anual
		* Intercambio	anual
	* Autorizaciones	anual	
	B Evaluar el adecuado manejo y resguardo de los recursos y la información	* Emisión de estados de cuenta	anual
* Fraude y administración de riesgos	anual		
9 Informática	A Determinar que los sistemas informáticos sean funcionales a las operaciones de la empresa, y que provean una seguridad razonable respecto a la exactitud, consistencia y confiabilidad de la información que se procesa	1 Evaluación periódica de los sistemas de información, principalmente los relacionados con la contabilidad, administración de la cartera y sistema de fraudes	perma- nente
		2 Participación en la implementación de sistemas	eventual
10 Revisión de informe de Auditoría Externa	A Asesorar a la gerencia en la discusión de los informes con los auditores externos	1 Revisar el informe de auditoría externa	anual
		2 Revisión de la carta de representación o de salvaguarda de auditores independientes	anual
		3 Revisión de la carta a la gerencia o memorando de recomendaciones de los auditores independientes	anual

Crédito Fácil, S. A.	AUDITORÍA INTERNA	Expediente No. 1530-2013
----------------------	-------------------	--------------------------

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES

Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

	Elaborado por	Revisado por
Nombre	Lic. Rosmery Morales y Cándido Leal Solís	Lic. Gilbert Paz Pinto
Cargo	Auditora Coordinadora y Auditor Auxiliar	Auditor Interno
Fecha	23/10/2013	25/10/2013
Firma		

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

	<b>Descripción</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página</b>
1	Nombramiento de Auditoría Interna	<b>A</b>	67
1	Plan de Trabajo	<b>B</b>	68
2	Estimación del tiempo de las actividades a realizar	<b>C</b>	72
3	Programa de evaluación del control interno	<b>D</b>	73
4	Evaluación del control interno	<b>E</b>	75
3	Procedimientos de auditoría interna que describen las pruebas a utilizar en la evaluación del control interno	<b>F</b>	87
4	Pruebas de cumplimiento para el estudio y evaluación del control interno	<b>G</b>	92
5	Cédula de marcas	<b>H</b>	130
6	Informe	<b>I</b>	131

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

## **NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA No. 890-2013**

Guatemala, octubre 7 de 2013

Licda. Rosmery Morales  
Auditor Coordinador  
Señor Cándido Leal  
Auditor Auxiliar

Estimados Licenciada y Señor:

El Auditor Interno de la entidad Crédito Fácil, S. A., los designa como comisión para realizar auditoría de evaluación del control interno en el Área de Operaciones, a partir del 8 de octubre de 2013, a efecto de evaluar la gestión administrativa durante el período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013, de acuerdo al Plan Anual de Auditoría Interna para el presente año.

De todo lo actuado deberán documentar y rendir un informe final a presentar el 23 de octubre de 2013.

Atentamente,



Lic. Gilbert Paz Pinto  
Auditor Interno

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	9/10/2013

**B 1/4**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**PLAN DE TRABAJO**

En cumplimiento con los objetivos establecidos para la Auditoría Interna, en el que se contempla la evaluación del control interno en el Área de Operaciones de la entidad Crédito Fácil, S. A., a continuación se presenta el plan de trabajo a ser utilizado por los Auditores Internos que realizarán dicho trabajo.

**a) Antecedentes**

En cumplimiento al Plan General de Auditoría Interna establecido para el presente año, en las diferentes áreas administrativas de la entidad Crédito Fácil, S. A., se tiene a bien realizar revisión del control interno en su Área de Operaciones.

**b) Objetivo general**

Por medio de una revisión objetiva, determinar que el control interno implementado sea adecuado para las actividades en el Área de Operaciones de la entidad Crédito Fácil, S. A., para verificar y evaluar que sus actividades se desarrollen con seguridad razonable, cumplir con los objetivos de la entidad, resguardo de los activos, confiabilidad de la información tanto financiera como operativa; así como la observación de leyes y regulaciones específicas.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	9/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**c) Objetivos específicos**

- I. Evaluar la gestión de la administración, con relación al cumplimiento de sus políticas y procedimientos que contiene su sistema de control interno integral.
- II. Evaluar el grado de conocimiento de los funcionarios y empleados, sobre la importancia del sistema de control interno, y de la responsabilidad que conlleva en la detección y prevención de operaciones riesgosas.

**d) Alcance**

La evaluación del control interno en el Área de Operaciones, se realizará trimestralmente y para el efecto, comprenderá los aspectos siguientes:

1. Gestión de la administración
2. Políticas y procedimientos que definen sus actividades.
3. Servicios externos adquiridos por la entidad que sean críticos para la gestión administrativa.

**e) Fases del trabajo**

Para llevar a cabo la evaluación del control interno del Área de Operaciones de Crédito Fácil, S. A., se realizará en dos fases: de gabinete (en las instalaciones de la Auditoría Interna) y trabajo de campo (en el Área de Operaciones).

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	9/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**Fase de gabinete**

Para iniciar la evaluación, es necesario que los auditores internos que realizarán el trabajo, analicen el contenido y estructura de los procedimientos y políticas aprobadas por la administración, del Área de Operaciones de Crédito Fácil, S. A.

**Fase de trabajo de campo**

En esta etapa, la evaluación se realizará en las oficinas del Área de Operaciones, y consiste en efectuar métodos y técnicas de auditoría para evaluar el sistema de control interno que ha adoptado la administración, para prevenir riesgos, errores o inconsistencias en el desarrollo de sus actividades.

**f) Recursos humanos**

Para realizar la evaluación del control interno, será necesario contar con la participación de dos auditores; un coordinador y un auxiliar. El tiempo estimado de ejecución es de 69 horas hombre por cada auditor, es decir, un total de 138 horas hombre, conforme se detalla en la **cédula C**.

**g) Métodos y técnicas para el sistema de control interno**

Se utilizarán para efectuar la evaluación del control interno en el Área Operaciones:

1. Cuestionarios
2. Narrativos
3. Entrevistas

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	9/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

4. Observación personal y directa
5. Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes

**h) Programa y Procedimientos**

Los procedimientos que se aplicarán en la auditoría interna para la evaluación del control interno en el Área de Operaciones de Crédito Fácil, S. A. están contenidos en las **cédulas D y F**.

**i) Informe**

Se elaborará un informe final de los resultados obtenidos y si fuesen necesarios informes parciales por incumplimiento a políticas y procedimientos, que por su importancia observada en el desarrollo del trabajo, deban ser atendidos de inmediato. **Cédula I**.

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	8/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	9/10/2013

C

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**ESTIMACIÓN DE TIEMPO DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR**

Correlativo	Actividad	Horas Hombre
	<b>Trabajo de Gabinete</b>	
1	Evaluación del control interno en la gestión de emisión de tarjetas	5
2	Evaluación del control interno en la gestión de intercambio	10
3	Evaluación del control interno en la gestión de autorizaciones	5
4	Evaluación del control interno en la emisión de estados de cuenta	5
5	Evaluación del control interno en la emisión de gestión de fraudes y administración de riesgos	10
6	Elaboración del informe final	30
	<b>Trabajo de Campo</b>	
1	Presentación de la comisión ante la Gerente de Operaciones	2
2	Evaluación del control interno en la gestión de emisión de tarjetas	10
3	Evaluación del control interno en la gestión de intercambio	20
4	Evaluación del control interno en la gestión de autorizaciones	10
5	Evaluación del control interno en la emisión de estados de cuenta	10
6	Evaluación del control interno en la gestión de fraudes y administración de riesgos	21
	<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	8/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	9/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**PROGRAMA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

<b>Componente de control interno a evaluar</b>		<b>Referencia</b>
1)	Ambiente interno	
1.1)	Filosofía de gestión de riesgos	<b>E1 1/2</b>
1.2)	Integridad y valores éticos	<b>E1 2/3</b>
1.3)	Compromiso con la competencia del personal	<b>E1 2/3</b>
1.4)	Autoridad y responsabilidad	<b>E1 3/3</b>
1.5)	Estructura organizacional	<b>E1 3/3</b>
1.6)	Normas de recursos humanos	<b>E1 3/3</b>
2)	Establecimiento de objetivos	<b>E2</b>
2.1)	Objetivo de operación, incluyen aspectos de desempeño, rentabilidad y salvaguarda	<b>E2</b>
2.2)	Objetivos de información, dirigidos a fiabilidad	<b>E2</b>
2.3)	Objetivos de cumplimiento, dirigidos a leyes y normas.	<b>E2</b>
3)	Identificación de riesgos	<b>E3</b>
3.1)	Se consideran factores internos y externos	<b>E3</b>
3.2)	Técnicas que utilizan para identificar los riesgos	<b>E3</b>
4)	Evaluación de riesgos	<b>E4</b>
4.1)	Determinar las técnicas	<b>E4</b>
4.2)	Verificar que se lleven registros	<b>E4</b>
4.3)	Se considera la probabilidad e impacto	<b>E4</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	9/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**PROGRAMA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Componente de control interno a evaluar		Referencia
5)	Respuesta a los riesgos	<b>E5</b>
5.1)	Determinar la manera en que se toman las decisiones para responder a los riesgos	<b>E5</b>
5.2)	Las decisiones se basan considerando su efecto.	<b>E5</b>
6)	Actividades de control	<b>E6</b>
6.1)	Conoce el personal las políticas y procedimientos	<b>E6</b>
6.2)	Las políticas y procedimientos contemplan actividades de control: aprobaciones, autorizaciones verificaciones, conciliaciones, revisión del funcionamiento operativo, seguridad razonable, y segregación de funciones. Tanto a nivel operacional como de sistemas informáticos	<b>E6</b>
7)	Información y comunicación	<b>E7</b>
7.1)	Que se tenga establecida qué información usar, cómo capturarla y cuándo trasladarla.	<b>E7</b>
7.2)	Se incluye fuentes internas y externas.	<b>E7</b>
8)	Supervisión	<b>E8</b>
8.1)	Determinar que existan actividades permanentes de control	<b>E8</b>
8.2)	Se comunica a un nivel adecuado de autoridad las deficiencias detectadas.	<b>E8</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia	Referencia
<b>1) Filosofía de la entidad</b>			
Contempla un ambiente de control	La cultura y estilo operativo, genera cultura de control	Se determinó que la visión, misión y objetivos son dados a conocer al personal desde su ingreso, y la entidad mantiene visibles los mismos	<b>D 1/2</b> <b>G 14/38</b> <b>G 20/38</b> <b>G 36/38</b>
Se formaliza en documentos para ser comunicados	Se emiten actas, políticas y procedimientos	Se encontraron políticas y procedimientos formalizados y autorizados por el Consejo de Administración	<b>D 1/2</b> <b>G 1/38</b> <b>G 8/38</b> <b>G 10/38</b> <b>G 15/38</b> <b>G 21/38</b>
Es entendida y aceptada por el personal	Se da a conocer al personal desde su inducción al ingresar, y en la capacitación de sus actividades	El personal se identifica con la entidad y conoce la visión, misión y sus objetivos, y demostró que conoce las políticas y procedimientos	<b>D 1/2</b> <b>G 1/38</b> <b>G 11/38</b> <b>G 29/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia	Referencia
<b>2) Integridad y valores éticos</b>			
Hay normas de conducta	Se tiene un Código de Ética, que se da a conocer a todo el personal.	Desde el ingreso del personal a la entidad, se le da a conocer y firma su compromiso de respetarlo en sus actividades diarias	<b>D 1/2</b>
	Se hacen sanciones por incumplimientos	Todas las sanciones se dejan por escrito en el expediente del personal, pero durante el período de revisión no se realizaron sanciones	<b>D 1/2</b>
<b>3) Compromiso con la competencia del personal</b>			
Se tiene personal adecuado	Se cuentan con perfiles de puestos que hace posible seleccionar personal para las actividades en el área de operaciones.	El personal que se selecciona para el área de operaciones, cuenta con habilidades y conocimientos técnicos adecuados	<b>D 1/2</b> <b>G 10/38</b> <b>G13/38</b> <b>G 20/38</b> <b>G 36/38</b>
	Existen políticas de promoción de personal y de capacitación	Durante el período revisado no se realizaron promociones ni capacitaciones	<b>D 1/2</b> <b>G 30/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia	Referencia
<b>4) Autoridad y responsabilidad</b>			<b>D 1/2</b>
	Los niveles de responsabilidad y autoridad son adecuados	Están definidos, y permiten que el personal cumpla con sus atribuciones	<b>G 1/38 c), G 9/38, G10/38, G15/38, G 20/38, G 36/38</b>
	Las políticas y procedimientos incluyen aspectos de autoridad y responsabilidad	En la revisión se determinó que hay segregación de funciones observando autoridad y responsabilidad adecuada	<b>G 1/38 c) G 3/38, G 8/38, G 10/38, G 14/38, G 20/38, G 21/38</b>
<b>5) Estructura organizacional</b>			<b>D 1/2</b>
	Se cuentan con organigramas que permiten conocer fácilmente la organización	Se tiene a la vista el organigrama de la entidad.	<b>D 1/2</b>
<b>6) Normas de recursos humanos</b>			<b>D 1/2</b>
	Hay normas de contratación promoción, evaluación y capacitación	Los expedientes de los empleados evidencian que se siguió la norma de contratación, de promoción y evaluación. No se dieron capacitaciones	<b>D 1/2</b>
	Se conoce al empleado	Se realiza un estudio socioeconómico del empleado	<b>D 1/2</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

<b>E2</b>
-----------

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia	Referencia
Los objetivos del área de operaciones están relacionados con los objetivos generales de la entidad, y de acuerdo a su misión y visión	Los planes de trabajo para el 2013, están orientados según los objetivos de la entidad, la misión y visión	Los planes de trabajo para el área de operaciones se desarrollaron para ayudar a cumplir los objetivos de la entidad.	D 1/2
	<u>Objetivos operativos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser innovadores en el mercado</li> <li>• Dar el mejor respaldo y satisfacer a sus clientes financieramente</li> <li>• Mantener el prestigio de la marca y su solidez financiera</li> <li>• Resguardar los activos, información y recursos financieros</li> </ul>		D 1/2  G 3/38, G 18-19/38, G 29/38  G 4/38, G18/38 G 2/38, G 4/38, G 9/38, G 11/38, G 12/38, G20/38, G 23/38, G36/38
	<u>Objetivos de información</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener información fiable</li> <li>• Capturar la información de manera rápida y adecuada</li> </ul>		D 1/2 G 5/38, G 6/38, G 9/38, G11/38, G 14/38  G 1/38 d), G 3/38, G 11/38 G 18/38
	<u>Objetivos de cumplimiento</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las acciones a realizar deben estar de acuerdo a la ley y normativas aplicables</li> </ul>		D 1/2 G 2/38, G4/38, G 10/38, G 11/38, G 13/38, G 30/38, G 36/38, G 38/38

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia/Observación	Referencia
Técnicas que utilizan para identificar los riesgos	La gestión de detección de fraudes y administración de riesgos se apoya en un sistema internacional de apoyo y un sistema estadístico	Se determinó que se dirige únicamente a la gestión de detección de fraudes y administración de riesgos. <b>Deficiencia:</b> <i>las otras actividades no cuentan con un estudio de identificación de riesgos tanto interno como externo</i>	<b>D 1/2</b> <b>G 30/38</b> <b>G 38/38</b>
Se consideran factores interno y externos	La gestión de detección de fraudes y administración de riesgos lo realiza constantemente	Analizan la información de los casos de fraude, con información externa e interna, y actualizan los sistemas.	<b>D 1/2</b> <b>G 30/38</b> <b>G 34/38</b> <b>G 38/38</b>
Riesgos del área de operaciones identificados en la auditoría	<u>Gestión de emisión de tarjetas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir tarjetas de crédito no autorizadas por la entidad</li> <li>Extravió de plásticos vírgenes o tarjetas de crédito emitidas</li> <li>Mala entrega de tarjetas de crédito a clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento no ocurrió</li> <li>Evento no ocurrió</li> <li>Evento no ocurrió</li> </ul>	<b>D 1/2</b> <b>G 2/38</b> <b>G 2/38</b> <b>G 2/38</b>
	<u>Gestión de Intercambio</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>No presentar información del incoming y outgoing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento no ocurrió</li> </ul>	<b>G 11/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia/Observación	Referencia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar para el incoming y outgoing información incorrecta</li> <li>No presentar información en los tiempos establecidos para casos de controversias</li> <li>Pérdida de documentos de respaldo</li> </ul>	<p>Evento no ocurrió</p> <p>Evento no ocurrió</p> <p>Evento no ocurrió</p>	<p><b>G 11/38</b></p> <p><b>G 11/38</b></p> <p><b>G 13/38</b></p>
	<p><u>Gestión de autorizaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No dar servicio de autorización</li> <li>Dar el servicio o información a otra persona que no sea el tarjetahabiente</li> </ul>	<p>Evento no ocurrió (Tienen plan de contingencia)</p> <p>Evento no ocurrió (existe protocolo de identificación)</p>	<p><b>G 15/38</b></p> <p><b>G 16/38</b> <b>G 18-19/38</b></p>
	<p><u>Gestión de estados de cuenta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Extravío o mala entrega de la información</li> <li>No emitir la información</li> </ul>	<p>Evento no ocurrió</p> <p>Evento no ocurrió</p>	<p><b>G 27/38</b></p> <p><b>G 27/38</b></p>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia/Observación	Referencia
	<u>Gestión de detección de fraudes y administración de riesgos</u>	En matriz de riesgos	<b>G 33/38</b>

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	9/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

<b>Punto a evaluar</b>	<b>Comentarios obtenidos</b>	<b>Evidencia/Observación</b>	<b>Referencia</b>
Se aplican técnicas de evaluación	De tipo cualitativo y cuantitativo	Pero se realiza para la gestión de detección de fraudes y administración de riesgos <b>Deficiencia:</b> <i>de las demás gestiones no se realiza un estudio cualitativo y cuantitativo de sus actividades</i>	<b>D 1/2</b> <b>G 29/38</b> <b>G 38/38</b>
Se llevan registros de la evaluación	Se lleva registro de la gestión por medio de expedientes en donde se deja evidencia de todo el proceso realizado	Se ha documentado adecuadamente el proceso de evaluación de riesgos	<b>D 1/2</b> <b>G 29/38</b> <b>G 34/38</b> <b>G 36-38/38</b>
Se considera la probabilidad e impacto	El personal que hace la gestión de detección de fraudes y administración de riesgos, considera si los eventos son inusuales, su probabilidad de seguir ocurriendo y el impacto que genera	En los expedientes se encontró que se realiza en cada caso analizado	<b>D 1/2</b> <b>G 29/38</b> <b>G 38/38</b>

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	9/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**RESPUESTA A LOS RIESGOS**

<b>Punto a evaluar</b>	<b>Comentarios obtenidos</b>	<b>Evidencia/Observación</b>	<b>Referencia</b>
Quienes tienen a cargo tomar la decisión para afrontar los riesgos	Lo determinado por el personal que realiza la gestión de detección de fraudes y administración de riesgos, se traslada a la Gerencia del área de operaciones	Se confirmó que la decisión y la manera de afrontar los riesgos es tomada por la Gerencia del área de operaciones y comunicados a la Gerencia General para autorización	<b>D 2/2</b> <b>G 24/38</b> (deficiencia) <b>G36/38</b>
Hay criterios establecidos para tomar las decisiones de cómo responder a los riesgos	Se hace con base a las sugerencias del personal que hace los análisis y la experiencia	No se tienen criterios de cuando evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos <b>(Deficiencia)</b>	<b>D 2/2</b>

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	9/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

<b>Punto a evaluar</b>	<b>Comentarios obtenidos</b>	<b>Evidencia/Observación</b>	<b>Referencia</b>
El personal conoce las políticas y procedimientos	Se dan a conocer en la inducción	En las entrevistas con el personal se estableció que las conocen y en la revisión de documentos se evidencia que las practican	<b>G 2/38</b> <b>G 8/38</b> <b>G 13/38</b> <b>E6</b>
Las políticas y procedimientos contemplan actividades de control	Se contemplan actividades de control (aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliación, seguridad razonable)	Se encontró que en efecto se cuentan con actividades de control y se realizan	<b>G 2/38</b> <b>G 3/38</b> <b>G 9/38</b> <b>G 10/38</b> <b>G 13/38</b> <b>G 14/38</b> <b>G 21/38</b> <b>G 36/38</b> <b>E6</b>
Revisión de indicadores de rendimiento	No se incluye en las políticas y procedimientos	Se carece de indicadores de rendimiento	<b>G 8/38</b> <b>G 4/38</b> <b>G 14/38</b> <b>G 27/38</b>
Los sistemas informáticos, para su uso templan controles como: Perfiles según la categoría del usuario, registro de bitácoras, claves de autorización para determinadas operaciones, entre otras.	Existen perfiles por grupos de usuarios para puedan consultar la información necesaria en el desarrollo de sus atribuciones, se cuenta con categorías para autorización y registro de bitácoras	En los registros del sistema se evidencia los diferentes tipos de perfiles y registros de bitácoras, los que muestran ser apropiados	<b>G 3/38</b> <b>G 6/38</b> <b>G 8/38</b> <b>(Deficiencia)</b> <b>G 18/38</b> <b>G 19/38</b> <b>G 20/38</b> <b>G 27/38</b> <b>G 30/38</b> <b>G 34/38</b> <b>G 36/38</b> <b>G 38/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>Punto a evaluar</b>	<b>Comentarios obtenidos</b>	<b>Evidencia/Observación</b>	<b>Referencia</b>
Se capta la información de manera correcta y en tiempo prudencial	Los registros son inmediatos y se actualiza inmediatamente la cuenta de los tarjetahabientes y los reportes de la marca de tarjeta a la que se representa; los cierres de operaciones son diarios	Los registros de bitácora, confirman la actualización inmediata de la información	<b>D 1/2</b> <b>G 2/38</b> <b>G 6/38</b> <b>G 11/38</b> <b>G 18/38</b> <b>G30/38</b> <b>G 31/38</b> <b>G 38/38</b>
La información permite identificar, evaluar y responder a los riesgos	Los sistemas de información generan reportes diarios con suficiente información para analizar		<b>D 2/2</b> <b>G 2/38</b> <b>G 18/38</b>
La estructura de la comunicación permite trasladar la información, según el tipo, a los niveles inferiores, a sus mismas categorías o niveles superiores de jerarquía	Se tiene identificado qué información y a quienes trasladarla	El nivel más alto para trasladar la información es la Gerencia de Operaciones <b>Deficiencia, no está definido en las políticas y procedimientos la forma en que los resultados de las actividades se comunican a la Gerencia General</b>	<b>D 2/2</b> <b>G 2/38</b> <b>G 3/38</b> <b>G 9/38</b> <b>G 11/38</b> <b>G 13/38</b> <b>G 36/38</b>

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	19/10/2013

**E8**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**SUPERVISIÓN**

Punto a evaluar	Comentarios obtenidos	Evidencia/Observación	Referencia
Los procesos realizados incluyen actividades permanentes de supervisión	Todos los procesos incluyen supervisión	Se realizan, pero no está definido como comunicar los eventos que son de riesgo <b>Deficiencia (G 24/38)</b>	<b>G 2/38</b> <b>G 4/38</b> <b>G 5/38</b> <b>G 9/38</b> <b>G 10/38</b> <b>G 11/38</b> <b>G 13/38</b> <b>G 18/38</b> <b>G 19/38</b> <b>G 20/38</b> <b>G 24/38</b> <b>G 29/38</b> <b>G 36/38</b>
Se consideran los resultados de la auditoría externa	Cuando hay sugerencias	En el tema la auditoría externa no ha realizado observaciones	

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	10/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA QUE DESCRIBEN LAS PRUEBAS A UTILIZAR EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES**

	Procedimiento	Referencia
<b>I</b>	<b>GESTIÓN DE EMISIÓN DE TARJETAS</b>	
1	Leer la política y procedimiento vigente para la actividad de emisión de tarjetas. Identificar y evaluar los niveles de autoridad y responsabilidad, la organización de sus actividades, y la forma en que planean, ejecutan, controlan, identifican riesgos y monitorean sus actividades.	<b>G 1/38</b>
2	Por medio de entrevista al personal, prepare una narrativa, a efecto de verificar el cumplimiento de la política y procedimiento en los aspectos: de compra, custodia, salida, troquelación y envío de los plásticos; y la forma en que la información es generada y comunicada.	<b>G 2/38 al G 4/38</b>
3	Revisar informes de colaboradores relacionados a inventarios periódicos y la forma en que son efectuados, a efecto de, determinar que el control sobre el movimiento de los plásticos vírgenes y troquelados es realizado oportunamente y de forma adecuada; y se tomen acciones para corregir debilidades.	<b>G 5/38</b>
4	Obtener datos de los registros auxiliares y contables, que permitan controlar los plásticos vírgenes y tarjetas de crédito troqueladas; observar que los registros están al día y no presentan alteraciones.	<b>G 5/38</b>
5	Hacer inventario de los plásticos y tarjetas de crédito y cotejar la información con los registros auxiliares y contables.	<b>G 6/38 y G 7/38</b>
6	Determinar plásticos obsoletos, dañados o de poco movimiento; a efecto de observar la manera en que estos son custodiados y destruidos.	<b>G 6/38 y G 7/38</b>
7	Evaluar la seguridad del lugar en donde se custodian los plásticos; así como, la seguridad en el sistema utilizado para su troquelación.	<b>G 2/38 al G 4/38</b>
8	Determinar si los procedimientos de control funcionan satisfactoriamente y son capaces de detectar o prevenir errores e irregularidades.	<b>G 8/38 y G 9/8</b>

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	9/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	10/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

	<b>Procedimiento</b>	<b>Referencia</b>
<b>II</b>	<b>GESTIÓN DE INTERCAMBIO</b>	
1	Leer y analizar la política y procedimiento vigente, para determinar las líneas de su estructura organizativa, los medios de comunicación para trasladar información, las actividades de control y jerarquías de autoridad y responsabilidad, supervisión de las actividades.	<b>G 10/38</b>
2	Realizar pruebas de verificación de la presentación de la información de incoming y outgoing de una semana completa en varios meses, y verificar que se hace de acuerdo a lo establecido en políticas, procedimientos y regulación; en cuanto a: Presentar operaciones válidas, cálculos correctos de comisiones pagadas o descontadas, utilización correcta de los códigos de transacción, envío de la información en el tiempo establecido por la marca a la que representa y administración correcta de los fondos en el banco utilizado para la compensación.	<b>G 10/38 al G 11/38</b>
3	Por medio de la selección de muestra, revisar que en los casos de investigación por controversias se cumpla con el procedimiento y tiempos establecidos en reglamentos, incluyendo: Utilización correcta de los códigos de transacción, códigos de transacciones adecuados y documentación adecuada de las controversias.	<b>G 10/38 al G 11/38</b>
4	Por medio de la técnica de observación y la entrevista, evaluar la seguridad del lugar en donde se realizan las actividades de intercambio; así como, la seguridad en el sistema utilizado para su control.	<b>G 12/38</b>
5	Con base en los procedimientos anteriores, determinar que las actividades de la Gestión de Intercambio se realicen con los aspectos de control interno que requieren los procedimientos; por medio de la observación y revisión de operaciones por muestreo.	<b>G 12/38 al G 13/38</b>
6	Determinar si los procedimientos de control funcionan satisfactoriamente y son capaces de detectar o prevenir errores e irregularidades.	<b>G 14/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	10/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

	Procedimiento	Referencia
<b>III GESTIÓN DE AUTORIZACIONES</b>		
1	Leer y analizar la política y procedimiento vigente. Determinar la estructura organizativa para el desarrollo de las actividades, niveles de responsabilidad y autoridad, actividades de revisión y planes de emergencia.	<b>G 15/38</b>
2	Verificar que el cumplimiento de la política y procedimiento, se realice de acuerdo a lo establecido por la administración y cumplimiento de estándares internacionales, por medio de narrativa y flujograma. Analice las debilidades y fortalezas	<b>G 16/38 al G 19/38</b>
3	Utilizando una muestra, hacer prueba de cumplimiento a efecto de establecer que las operaciones se hicieron correctamente, con respecto a: dar servicio de autorización las 24 horas todos los días del año, utilización del sistema internacional, tiempos de respuesta y su plan de emergencia cuando no se pueda dar el servicio, registro y revisión de las autorizaciones forzadas.	<b>G 19/38 al G 20/38</b>
4	Evaluar la seguridad del lugar en donde se realizan las actividades de autorizaciones; así como, la seguridad en el sistema utilizado para su control.	<b>G 16/38 al G 20/38</b>
5	Determinar si los procedimientos de control funcionan satisfactoriamente y son capaces de detectar o prevenir errores e irregularidades.	<b>G 20/38</b>
<b>IV GESTIÓN DE ESTADOS DE CUENTA</b>		
1	Hacer una lectura y análisis de la política y procedimiento vigente. Identifique la organización para realizar las actividades, niveles de jerarquía y responsabilidad, forma de control.	<b>G 21/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	10/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

	Procedimiento	Referencia
2	Prepare un cuestionario el cual será trasladado al personal, para verificar que tanto la política y el procedimiento son aplicados y funcionales. Establecer el conocimiento y cumplimiento de las mismas; así como identificar debilidades en el control.	G 22/38 y G 24/38
3	Obtener informes de colaboradores relacionados a inventarios de estados de cuenta por imprimir, impresos y en distribución, a efecto de, determinar que el control sobre el movimiento de los mismos es realizado oportunamente y de forma adecuada; y se tomen acciones para corregir debilidades.	G 25/38 y G 26/38
4	Obtener datos de los registros auxiliares y contables, que permitan controlar los estados de cuenta por emitir, emitidos y en distribución. Observar que los registros están al día y no presentan alteraciones.	G 25/38 y G 26/38
5	Hacer inventario de los estados de cuenta y cotejar la información con los registros auxiliares y contables.	G 25/38 y G 26/38
6	Evaluar la seguridad del lugar en donde se custodian los estados de cuenta; así como, la seguridad en el sistema utilizado para su control y generación.	G 27/38
7	Determinar si los procedimientos de control funcionan satisfactoriamente y son capaces de detectar o prevenir errores e irregularidades.	G 27/38
<b>V</b>	<b>GESTIÓN DE DETECCIÓN DE FRAUDES Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>	
1	Hacer una lectura y análisis de la política y procedimiento vigente. Determine las estructuras utilizadas para administrar la gestión, y distribución de funciones.	G 28/38
3	Hacer un cuestionario para ser trasladado al personal y determinar la manera en que realizan sus actividades, a efecto de establecer el cumplimiento de la política, procedimientos y de los reglamentos de la marca a la que representa. Identificar aspectos débiles de control.	G 28/38 al G 30/38
4	Realizar pruebas de cumplimiento para las actividades de la gestión de Detección de Fraude y Administración del Riesgo.	G 34/38 y G 36/38

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	9/10/2013
Revisado por	GPP	10/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

	Procedimiento	Referencia
5	Realizar pruebas de verificación del proceso de Gestión de Detección de fraude y Administración del Riesgo.	<b>G 34/38 y G 37/38</b>
6	Establecer el nivel de capacitación de las personas en el área.	<b>G 29/38; G 33/38 y G 36/38</b>
7	Evaluar la seguridad del lugar en donde se realiza la gestión de detección de fraudes y administración de riesgos; así como, la seguridad en el sistema utilizado para su control y generación.	<b>G 29/38 G 30/38 G 34/38</b>
8	Determinar si los procedimientos de control funcionan satisfactoriamente y son capaces de detectar o prevenir errores e irregularidades.	<b>G 35/38</b>

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO, ESTUDIO Y EVALUACIÓN DE CONTROL  
INTERNO**

**I GESTIÓN DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO**

**1. Políticas y procedimiento F 1/5**

Se hizo requerimiento a la Gerencia del Área de Operaciones a efecto de obtener la política y procedimiento autorizado y vigente para la gestión de emisión de tarjetas de crédito. Se procedió a su lectura y análisis, estableciendo los puntos siguientes:

- a) La política y procedimiento datan de mayo de 2009, por lo que para determinar su funcionalidad se opta por hacer una entrevista acerca del proceso. **G 2-4/38, G8/38**
- b) El proceso es realizado por cuatro personas; una persona tiene el cargo de troquelación, otra de distribución y dos son mensajeros, quienes dependen de los Operadores. El área responde directamente a la Gerencia de Operaciones, en donde descansa la gestión de validación y autorización. **G 2-4/38**
- c) El trabajo de troquelación se debe realizar de acuerdo a los estándares dados por la marca a la que representa la entidad. **G 2/38**
- d) La información para realizar la troquelación no debe ser generada en la Gestión de emisión de tarjetas, y será la Gerencia de Operaciones quien decida la forma de distribuir la emisión de los plásticos a efecto de permitir una adecuada entrega y un trabajo equilibrado. **G 2/38**
- e) Para la custodia de los plásticos se hará utilizando archivos tipo cajas de seguridad, sin indicar la forma de manejar las claves y llaves, **(G 2/38 y 4/38)**, y se establecen controles mínimos para registrar las entradas, troquelación y distribución de los plásticos **(G 2-4/38)**; así como se establece la práctica de inventario mensual, por la Gerencia de Operaciones. **G 2/38, G 4/38, G 5/38**
- f) Se deben llevar estadísticas de la actividad para proveer oportunamente de plásticos. **G 4/38**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

## 2. Entrevista con el personal

Personas entrevistadas: Sonia Segura, América Lisboa y Vitelio Urquizú, quienes tienen el cargo de Gerente del Área de Operaciones, Troquelación y Distribución, respectivamente. **G 1/38 a)**

### Actividad de troquelación:

La encargada de troquelación, tiene bajo su custodia el 100% de los plásticos vírgenes, y para ello se le ha asignado un archivo tipo caja fuerte o de seguridad, cuya clave la posee la encargada. **E2, E3 1/3, G 8/38 ↗ (Deficiencia)**

La Gerente de Operaciones, o quien delegue, realiza un inventario mensual en diferentes fechas, el cual es cotejado con información del auxiliar del sistema y contable. **E8, G 1/38 e)**

La gestión de emisión de tarjetas de crédito, se hace para troquelar o codificar los plásticos vírgenes, cuando se dan los casos de tarjetas de crédito nuevas, renovaciones o reposiciones (por pérdida o por deterioro). Los datos de estas tarjetas son alimentados por el Área de Créditos (tarjetas de créditos nuevas o renovaciones) y por el Área de Servicio al Cliente (en el caso de reposiciones). **E3 1/3, E6, G 1/38 d)**

Para iniciar el proceso de troquelación, el sistema muestra la cantidad y tipo de tarjetas que están disponibles para este proceso, y requiere seleccionar entre troquelar todas o por evento (tarjetas nuevas o renovaciones). Según informó y documentó la Gerente de Operaciones, el sistema está certificado por cumplimiento de las disposiciones en el tema, según requerimientos de la Marca que representa la entidad. **E2, G 1/38 c), G 2/38 e), G 9/38**

Al terminar la troquelación del día, se procede a generar unos reportes, con los cuales las tarjetas de crédito son entregadas a la persona encargada de la distribución de las

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

mismas. Sin embargo, el sistema también hace la consulta acerca de tarjetas de crédito con mala troquelación (por defecto en la banda magnética o por mala calidad en el resaltado de datos visibles), y requiere para el efecto, el número asignado en el correlativo de las tarjetas impresas y una breve descripción para anulación; lo anterior, para dar de baja en el listado de entrega al encargado de la distribución y que se genere el reporte de mala troquelación; el cual será trasladado con las tarjetas destruidas a la Gerente de Operaciones, a efecto de ser autorizadas e ingresadas en el sistema a una nueva asignación de troquelación. **E1 3/3, E7, G 1/38 e)**

Cabe mencionar, que todas las tarjetas de crédito son bloqueadas en el proceso de troquelación y las encargadas no tienen acceso a cambiar PIN, asimismo, al sistema administrativo utilizado para troquelar y controlar la distribución, sólo tiene acceso la persona responsable de la actividad. **E2, E7**

Actividad de distribución:

Recibe de la encargada de troquelación, las tarjetas de crédito ya troqueladas contra el listado que genera el sistema. Al sistema de distribución sólo tiene acceso el encargado. **E1 3/3, E6, E7, G 1/38 e)**

Esta persona genera en el sistema, la impresión de los sobres y procede a la clasificación para su entrega según el medio (agencia y mensajero).

Esta persona tiene a su cargo dos mensajeros, quienes hacen la entrega de tarjetas de crédito en las direcciones definidas por los clientes. Para ello, prepara un listado con el dato de las tarjetas de crédito que reciben para su distribución cada día, y al finalizar el día se hace la conciliación de las tarjetas de crédito entregadas, con el debido documento que respalda la entrega, y las que no pudieron ser entregadas. **E6, G 1/38 e)**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

Si las tarjetas de crédito son entregadas en cualquiera de las agencias, se remiten en bolsa especial al Gerente de la Agencia para su custodia. Esta persona deberá remitir los comprobantes de entrega semanalmente e indicar cuantas tarjetas quedan en su poder. **E6, E8, G 1/38 e)**

Cabe mencionar, que para el respaldo de las tarjetas de crédito por entregar, la persona encargada de la distribución, cuenta con un archivo tipo caja fuerte de la que tiene la llave y la clave. **E2, G8/38 ↗ (Deficiencia)** Asimismo, se hace un inventario mensual, en diferente fecha, a cargo de la Gerente del Área de Operaciones, o a quien delegue; y cuya información es cotejada contra los registros contables y el reporte auxiliar del sistema. **E8, G 1/38 e)**

Compra de los plásticos:

El sistema genera una estadística de la cantidad de plásticos utilizados en el proceso de troquelación, y se tiene estimado la cantidad mínima del inventario antes de hacer la solicitud de compra considerando el tiempo razonable para hacer la compra en el extranjero con el proveedor autorizado de acuerdo a los reglamentos de la Marca a la que representa la entidad, la cual debe hacerse con un mes y medio de anticipación. **E2** Es la encargada de troquelación la que da aviso a la Gerente del Área de Operaciones, a efecto de iniciar el proceso de solicitud de compra; la cual es trasladada al Área de Compras. **G 1/38 f)**

Destrucción de plásticos defectuosos:

Cuando se llega al número de 1000 plásticos defectuosos o mal troquelados, cifra establecida por la Gerencia General, se requiere autorización a la Gerencia General para proceder a calcinar los plásticos en una caldera, con la presencia del Gerente del Área de Operaciones y sin la participación de un Auditor. **G 8/38**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**3. Informes de colaboradores relacionados a inventarios periódicos F 1/5**

Se tuvo a la vista los informes de los inventarios periódicos practicados por la Gerente del Área de Operaciones, observando que se hacen constantemente, y en los casos en que se delegó la actividad, se dejó justificación. Todos los inventarios, cuentan con el nombre y firma de la persona que realiza el inventario y de los encargados de la custodia, no presentan borrões o alteraciones en sus datos, están cotejados con información de auxiliares del sistema y contables, y no presentan diferencias o deficiencias. **G 1/38 e)**

**4. Datos de los registros auxiliares y contables F 1/5**

Tanto el sistema contable como el sistema administrativo, llevan un control de datos de los plásticos y tarjetas de crédito en las fases siguientes:

- a. Plásticos vírgenes
- b. Tarjetas de crédito troqueladas para trasladar a distribución
- c. Tarjetas de crédito en distribución

Estos reportes contienen la información adecuada para el control del movimiento: fecha del movimiento de los inventarios, tipo de plástico, cantidad de plásticos, tipo de operación (renovación o reposición) y ubicación. A la fecha de la revisión (inventario practicado) no se registran diferencias. **E2**

La información es actualizada por el sistema administrativo de acuerdo al movimiento realizado a diario en la Actividad de Troquelación y Distribución de las tarjetas a esta información tienen acceso las encargadas de cada área y la Gerencia de Operaciones. Asimismo, la información contable es actualizada con base en los reportes generados en

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

el desarrollo de la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito, pero no se establece la manera y forma en que esta se traslada a la contabilidad. **E7**

**5. Resultados del Inventario F 1/5**

El primer día en que se visitó al Área de Operaciones lo primero que se hizo fue un inventario de plásticos vírgenes y tarjetas de crédito, estableciendo registros correctos con relación a las existencias físicas. **E2, E7, G 7/38**

Se encontraron plásticos en mal estado por daños en sus bandas o que no fueron codificados adecuadamente, acumulados desde julio 2013, y mostrados en registros contables y en auxiliar del sistema. Cabe mencionar, que en cuanto al tratamiento que debe dar a este tipo de plásticos, la política y procedimiento no establece actividades y medidas de control. **G 8/38 ↗ (Deficiencia)**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**Inventario en gestión de emisión de tarjetas de crédito al 10 de octubre de 2013**

**a) Plásticos vírgenes**

Tipo de plástico o condición	Cantidad				Observación
	S/Inventario	S/Auxiliar	S/Contabilidad	Diferencia	
Clásica	16,000	16,000	16,000	0	
Internacional	13,875	13,875	13,875	0	
Oro	5,000	5,000	5,000	0	
Platinum	6,841	6,841	6,841	0	
En mal estado	1,200	1,200	1,200	0	S/registro auxiliar no se han destruido desde junio 2013
	<u>42,916</u>	<u>42,916</u>	<u>42,916</u>	<u>0</u>	
	^	^	^		

**b) Plásticos troquelados pendientes de entregar a distribución**

Tipo de plástico	Cantidad				Observación
	S/Inventario	S/Auxiliar	S/Contabilidad	Diferencia	
Clásica	125	125	125	0	
Internacional	130	130	130	0	
Oro	55	55	55	0	
Platinum	70	70	70	0	
	<u>380</u>	<u>380</u>	<u>380</u>	<u>0</u>	
	^	^	^		

  
América Lisboa  
Nombre y firma del encargado

  
Rosmery Morales  
Firma y nombre del auditor

**c) Tarjetas de crédito en distribución**

Tipo de plástico	Cantidad				Observación
	S/Inventario	S/Auxiliar	S/Contabilidad	Diferencia	
Clásica	925	925	925	0	
Internacional	589	589	589	0	
Oro	783	783	783	0	
Platinum	803	803	803	0	
	<u>3,100</u>	<u>3,100</u>	<u>3,100</u>	<u>0</u>	
	^	^	^		

  
Vitelio Urquizú  
Nombre y firma del encargado

  
Cándido Leal  
Firma y nombre del auditor

^	Sumado verticalmente
∩	Cotejado con mayor general
⊕	Cotejado con registro auxiliar

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**6. Evaluación del ambiente de control, en aspectos como seguridad y funcionalidad de los procedimientos para detectar o prevenir errores e irregularidades F 1/5**

Con base en los aspectos descritos anteriormente, se ha establecido las deficiencias siguientes:

- a. En cuanto a las claves y llaves de los archivos tipo caja fuerte, son de conocimiento exclusivo de los encargados y no hay planes de contingencia. **G 2/38, G 4/38**
- b. No se tiene como política que el área de gestión de emisión de tarjetas de crédito sea restringido a personal ajeno. **G 1/38**
- c. La Gerencia de Operaciones, no ha hecho una evaluación de la política y procedimiento vigentes para las actividades en la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito, y por lo tanto no tiene incluido el proceso de destrucción de plásticos defectuosos o mal troquelados. **E6, G 4/38, G 6/38**

El número de plásticos defectuosos o mal troquelados para destrucción, lo establece la Gerencia de Operaciones, determinando en la revisión que el mismo es muy alto porque desde noviembre de 2011 no se hace una destrucción y cuando esta Auditoría Interna hizo el inventario había 1,200 plásticos, y no establece participación de un Auditor. **G 4/38**

- d. El procedimiento no indica como trasladar los reportes a Contabilidad (**G 6/38**) y faltan indicadores de desempeño. **E6**

Asimismo, se estableció que la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito presenta un sistema de control interno con las fortalezas siguientes:

- a. Las actividades de control están definidas e incluidas como parte de sus actividades y conocidas por el personal. **E1 1/3, G 1/38**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	10/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

- b. Se define la línea jerárquica, con los niveles de autoridad y responsabilidad adecuados. **E1 3/3**
- c. Existe una segregación de funciones, que genera un grado razonable para evitar el riesgo de troquelar un plástico de una cuenta sin autorización o la duplicación de los mismos. **E6, G 2/38**
- d. El resguardo de la información es adecuado.
- e. Están definidos las formas de generar información del sistema de información y de trasladar la comunicación. **E7**
- f. Hay supervisión de las actividades. **E8**
- g. La información administrativa y contable es confiable. **E2, G 5/38, G6/38**

## 7. Conclusión

El control interno de la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito, es funcional por promover adecuadamente la eficiencia de la actividad; sin embargo, puede incrementarse al incluir acciones correctivas con respecto a las debilidades encontradas.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	11/10/2013
Revisado por	GPP	15/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**II GESTIÓN DE INTERCAMBIO**

**1. Políticas y procedimiento F 2/5**

Se hizo requerimiento a la Gerencia del Área de Operaciones de las políticas y procedimientos autorizados para la Gestión de Intercambio, a efecto de proceder a su lectura y análisis, y conocer el entorno de las transacciones e identificar las actividades de control interno.

- a) Las políticas y procedimientos están actualizadas al 5 de enero de 2011.
- b) La Gestión de Intercambio es realizada por 8 personas, de las cuales 7 hacen las actividades operativas y una de ellas tiene el cargo de Jefe, esta última persona válida y autoriza las actividades, así como, traslada a la Gerencia de Operaciones los resultados mensuales de sus actividades.
- c) El sistema administrativo que utilizan debe estar enlazado con el sistema internacional de la Marca a la que representan y mantenerlo según los estándares de la marca. **E2**
- d) Los movimientos de transacciones deben ser debidamente revisados y autorizados por el Jefe, pero este tiene un límite de autoridad para el caso de controversias que es de Q30,000.00 por transacciones globales de una tarjeta y superiores a este monto debe requerir la autorización de la Gerente de Operaciones. **E1 1/3, E1 3/3, E6, G 11/38**

**2. Pruebas de verificación de cuadro de listados de incoming y outgoing, de acuerdo con políticas, procedimientos y regulaciones F 2/5**

Se seleccionaron durante el período de julio a septiembre de 2013, las dos semanas con mayor movimiento para cada uno de los meses del trimestre, determinando que el personal tiene habilidades y conocimientos adecuados para su trabajo y ha permitido que la actividad sea funcional y adecuada; los aspectos evaluados fueron: **E1 2/3**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	11/10/2013
Revisado por	GPP	15/10/2013

G 11/38

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**Pruebas de verificación de cuadro de listados de Incoming y Outgoing, de acuerdo a políticas, procedimientos y regulaciones**

	Verificación del cuadro	julio		agosto		septiembre		Observación
		del 1 al 7	del 15 al 21	del 5 al 11	del 12 al 18	del 9 al 15	del 16 al 22	
1	Diariamente se generaron los reportes de incoming y outgoing en el sistema habilitado para ello.	si	si	si	si	si	si	E3 1/3 E7
2	Se revisó que no existieran errores en la información ingresada	si	si	si	si	si	si	E2, E7
3	Las comisiones pagadas son correctas y revisadas por el Jefe	si	si	si	si	si	si	E2, E7
4	El valor de las operaciones coincide con los movimientos bancarios y contables	si	si	si	si	si	si	E2, E7
5	Los rechazos de transacciones por operaciones que no corresponden a Crédito Fácil, S. A., son revisadas, corregidas o investigadas para ser presentadas nuevamente durante el tiempo establecido de acuerdo a los reglamentos operativos.	si	si	si	si	si	si	E2
6	Se utilizaron los códigos correctos para la presentación de las transacciones según su tipo, es decir: compras, retiros, contracargos, entre otros.	si	si	si	si	si	si	E2, E7
7	Se envía la información en el tiempo establecido para ello.	si	si	si	si	si	si	E2
8	Las cuentas utilizadas para la liquidación del incoming y outgoing, mantuvieron los fondos necesarios.	si	si	si	si	si	si	E2
9	Los informes de las operaciones de incoming y outgoing son aprobados por el Jefe.	si	si	si	si	si	si	Cuando delega la función la Gerente de Operaciones lo autoriza. Situación presentada del 18 de septiembre de 2013. E8
10	Se evidencia que las transacciones por resolución de controversias son presentadas en tiempo.	si	si	si	si	si	si	E2, E7
11	Se sigue el proceso establecido por las regulaciones de la marca a la que representa la entidad, para el tema de controversias.	si	si	si	si	si	si	E2
12	Se hace el análisis interno de las controversias para no incurrir en gastos innecesarios	si	si	si	si	si	si	E2
13	Se da seguimiento adecuado a todas las resoluciones por controversia	si	si	si	si	si	si	
14	Se documentan adecuadamente las transacciones	si	si	si	si	si	si	E2



Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa

Se revisó contra documentos contables

Se revisó contra estado de cuentas de las cuentas utilizadas para la liquidación de las operaciones

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	11/10/2013
Revisado por	GPP	15/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**3. Evaluación de la seguridad de las instalaciones y del sistema administrativo**

**F 2/5**

En la visita al personal que realiza la gestión de Intercambio, del Área de Operaciones, se observó que las instalaciones destinadas para esta función permiten la adecuada custodia de la documentación que se genera, y el mobiliario y equipo son adecuados para desarrollar esa función.

Sin embargo, se pudo observar que hay acceso libre a las instalaciones de la entidad (**G 14/38 ↗ deficiencia**); y que el auxiliar encargado de resolución de controversias, no tiene espacio físico para la custodia de los documentos, al hacer la consulta a la Gerente de Intercambio, informó que ya se hicieron las gestiones necesarias ante el encargado de Activos. **G 14/38 ↗ deficiencia**

**4. Prueba de cumplimiento de las actividades del control interno F 2/5**

Se procedió a la revisión de las actividades del control interno durante el trabajo de auditoría; y en el que se aplicaron pruebas de cumplimiento a las muestras seleccionadas para la revisión en la gestión de Intercambio. El resultado en cuanto a las pruebas de actividades de control interno es satisfactorio, ya que se puede apreciar que dentro del proceso se han implementado los componentes de un control interno, sin embargo, se detectó que el inconveniente de espacio físico para la documentación en el proceso de Resolución de Controversias no fue atendido con anticipación, lo cual es un error que no permite dar seguridad razonable a la documentación que se genera. Lo determinado en el trabajo se puede apreciar en la cédula **G 13/38**

	<b>Auditor</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	RM/CL	12/10/2013
<b>Revisado por</b>	GPP	15/10/2013

**G 13/38**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**Pruebas de cumplimiento de las actividades de control interno, gestión de intercambio**

	Actividad de control interno	Incoming	Outgoing	Reversiones de operaciones	Resolución de controversias	Registro Contable	Observación
1	Las actividades de control están integradas dentro del proceso	si	si	si	si	si	<b>E6</b>
2	Las personas manejan un nivel académico, técnico y práctico adecuado	si	si	si	si	si	<b>E1 2/3</b>
3	Existe una clara definición de funciones y un nivel de autoridad adecuado	si	si	si	si	si	<b>E6</b>
4	Se tiene establecido como actuar en caso se determine alguna situación que afecte la continuidad de las actividades	si	si	si	si	si	Todos conocen como actuar, según su posición en la línea de autoridad <b>E1 1/3, E7</b>
5	En caso de errores las acciones correctivas necesitan siempre de una autorización	si	si	si	si	si	<b>E7</b>
6	Existe revisión acerca del desempeño de operaciones por el Jefe de la Gestión de Intercambio.	si	si	si	si	si	En ocasiones, según la naturaleza de lo detectado, requieren la revisión de desempeño de la Gerente de Operaciones <b>E8</b>
7	Para la operatoria del sistema administrativo, se han creado perfiles de usuarios, según sus necesidades y jerarquías, y generan bitácoras	si	si	si	si	si	Hay perfil para Auxiliares, Jefe, Gerente General y Administrador del Sistema <b>E7</b>
8	Se observa un espacio físico adecuado para la custodia de la información que es generada	si	si	si	si	si	Se encontró que el auxiliar encargado de resolución de controversias, ya no cuenta con el espacio necesario para resguardar los documentos. La Gerente de Intercambio, ha solicitado una adecuación, al encargado de Activos <b>G 14/38</b>
9	Las operaciones se respaldan adecuadamente, según lo requerido por reglamentos de la marca que representa la entidad, legislación Guatemalteca y las disposiciones administrativas.	si	si	si	si	si	<b>E2, E6</b>
10	Se respeta la línea de comunicación definida por la administración y los protocolos de la marca a la que se representa	si	si	si	si	si	Se encontró evidencia de que el personal tiene claro como recibir información, trasladar información y comunicar inconvenientes <b>E3 2/3, E7</b>
11	Cuando se identifican oportunidades para mejorar el proceso, son atendidas	si	si	si	si	si	Inicialmente se debe discutir en el Área de Operaciones, y presentar la propuesta para su discusión a Organización y Métodos, para su implementación <b>E8</b>

Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa

Se revisó contra documentos contables

Se revisó procedimiento relacionado

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	12/10/2013
Revisado por	GPP	15/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**5. Evaluación del ambiente de control, en aspectos como seguridad y funcionalidad de los procedimientos para detectar o prevenir errores e irregularidades F 2/5**

Con base en los aspectos descritos anteriormente, se han establecido las deficiencias siguientes:

- a. El área de gestión de intercambio es de acceso libre. **G 12/38**
- b. La falta del espacio físico para resguardar la documentación en el proceso de Resolución de Controversias no fue atendido con anticipación. **G 12/38**
- c. Faltan indicadores de rendimiento **E6**

Asimismo, se estableció que la Gestión de Intercambio presenta un sistema de control interno con las fortalezas siguientes:

- a. Las actividades de control están definidas e incluidas como parte de sus actividades. **E1 1/3, G 11/38, G 13/38**
- b. La línea jerárquica, con los niveles de autoridad y responsabilidad están adecuadamente definidas, y con personal calificado. **E1 1/3, G 10/38 b) d) y punto 2**
- c. Existe una segregación de funciones. **E6, G 10/38 d)**
- d. En general, resguardo de la información es adecuado. **E2, G 12/38**
- e. La información administrativa y contable es confiable. **E2, G 11/38, G 13/38**

**8. Conclusión**

El control interno de la Gestión de Intercambio, puede incrementarse al incluir acciones correctivas con respecto a las debilidades encontradas.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

### III GESTIÓN DE AUTORIZACIONES

#### 1. Políticas y procedimiento F 3/5

Se hizo requerimiento a la Gerencia del Área de Operaciones a efecto de obtener las políticas y procedimiento autorizados para la Gestión de Autorizaciones, para su lectura y análisis, a efecto de conocer mejor el entorno de la actividad en cuanto a sus actividades de control interno, determinando lo siguiente:

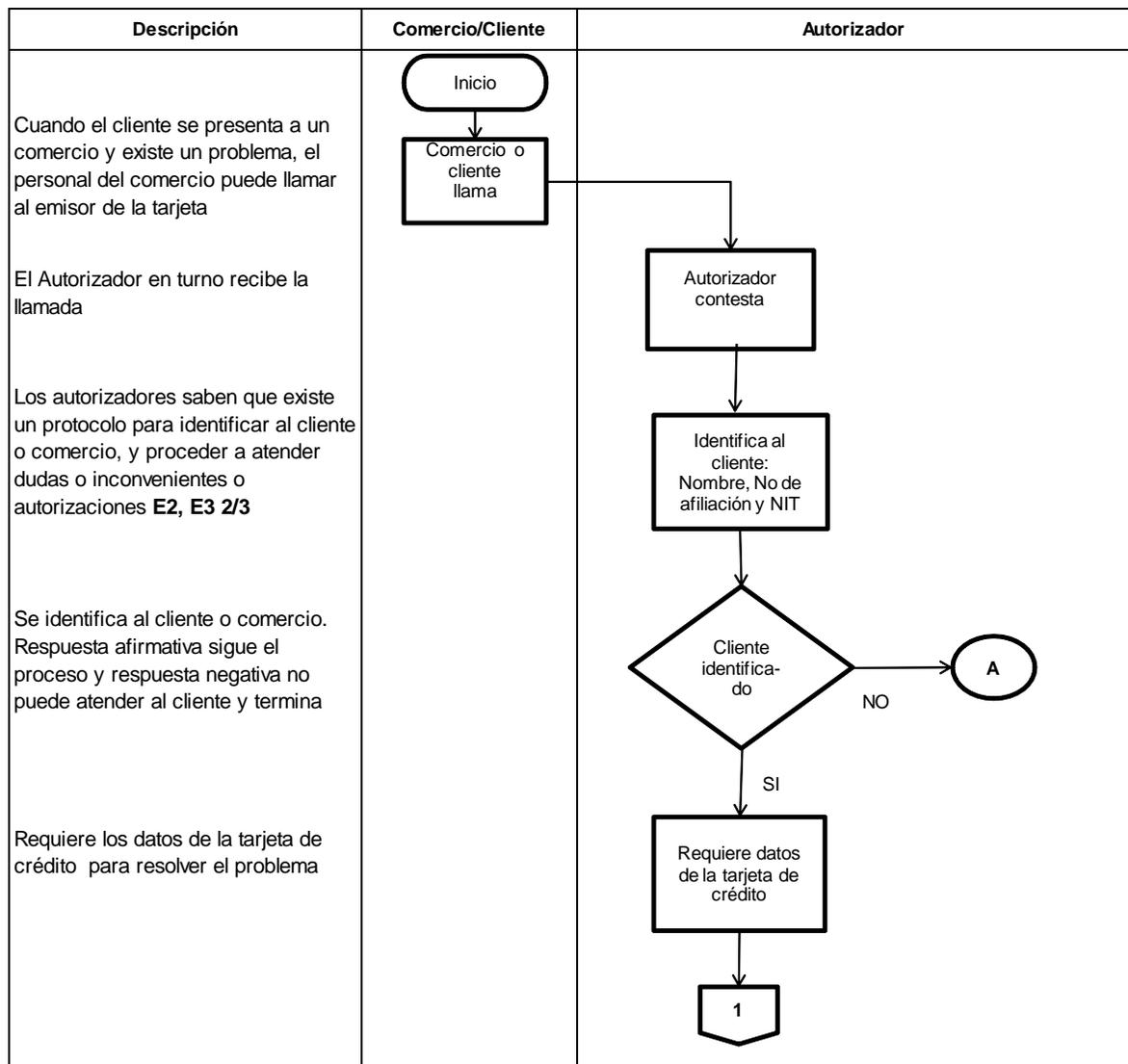
- a) Se hizo una actualización al procedimiento el 27 de octubre de 2010. **E1 1/3**
- b) La Gestión de Autorizaciones se realiza en tres jornadas, y en cada jornada hay dos personas que atienden al público todos los días del año; quienes reportan su actividad al Jefe del Área de Operaciones. **E1 3/3**
- c) El sistema tiene una interface al sistema oficial de la marca a la que representa la entidad.
- d) Se da atención a clientes y comercios afiliados para ayudarles en sus dudas o problemas, relacionadas con autorizaciones o funcionamiento de los servicios de la tarjeta de crédito. **G 16/38 y G 19/38**
- e) Están facultados para bloquear las tarjetas de créditos cuando existe un problema de pérdida, robo y clonación de cualquier tarjeta de crédito emitida por la entidad. **G 18/38**
- f) Existe un tipo de protocolo para desbloquear las tarjetas de crédito, pero se orienta sólo en los casos en que se han bloqueado por prevención, cuando es posible que exista un caso de clonación y el cliente no ha respondido la llamada para confirmarlo.
- g) Existe un plan de emergencia a implementar cuando el sistema no esté en funcionamiento. **G 20/38**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

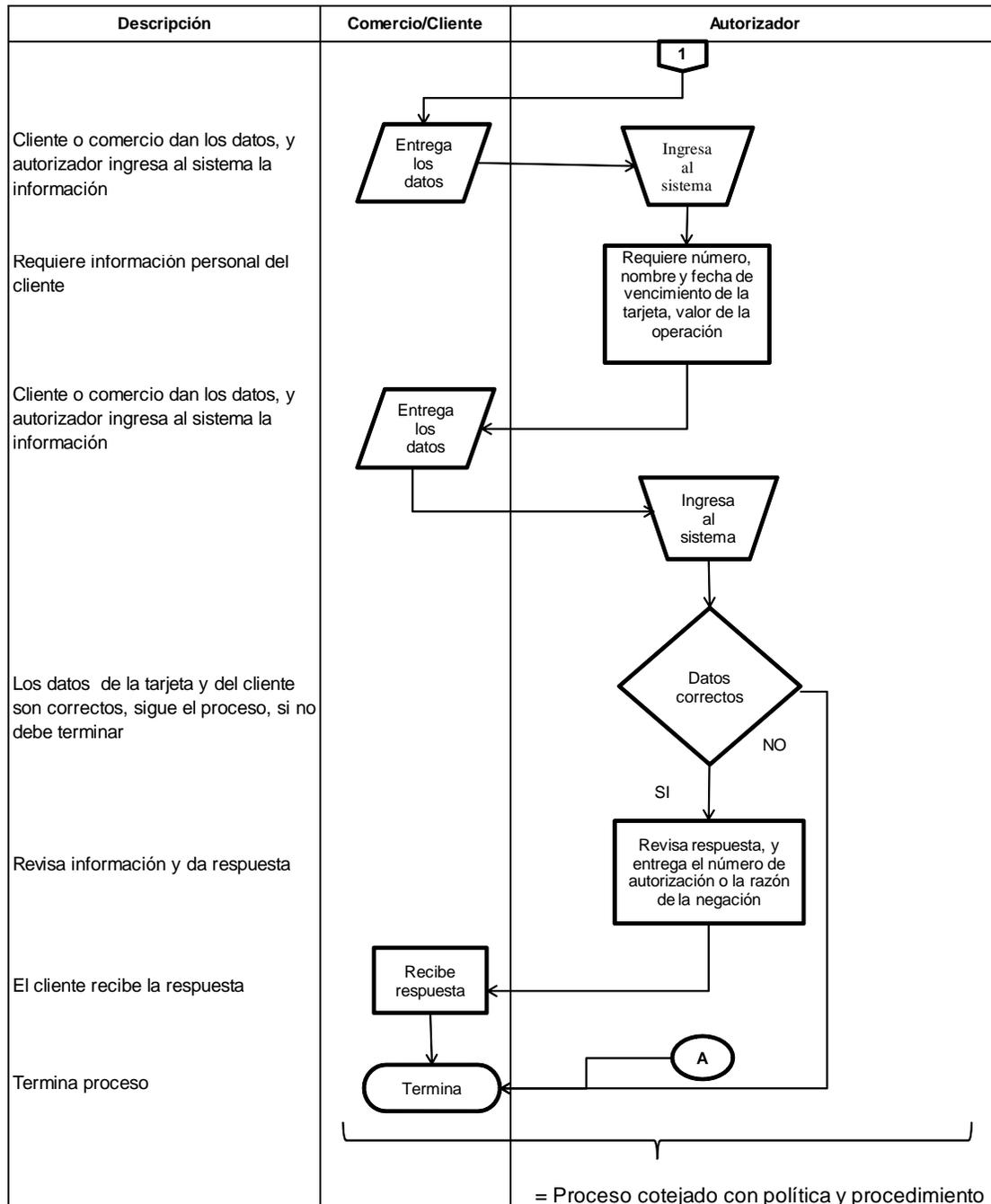
2. Verificación del cumplimiento de política y procedimiento F 3/5

El proceso de autorización se revisó por medio de entrevista, y la información se trasladó a un flujograma, lo que permitió comparar contra el procedimiento y la política. El flujograma es el siguiente: **G 15/38**



	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013



	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

Se observó, que existe bitácora de registro, que incluye el número de usuario, la hora, la fecha, que información consultó y cuanto tiempo tardó el proceso. Asimismo, se hace actividad de revisión de gestión trimestralmente por parte del Jefe. **E6, G 20/38**

Con respecto al proceso de bloqueo de tarjeta de crédito se hizo la entrevista a dos autorizadores, documentando la misma por medio de narrativa, así:

**Proceso de bloqueo de tarjeta F 3/5**

Entrevistados: Oscar Segura y Manuel Sandoval, ambos autorizadores. **G 15/38**

- a) Se recibe la llamada del tarjetahabiente, a quién el autorizador le solicita el nombre y número de tarjeta de crédito, número de identificación, NIT y se hace la pregunta clave, con el fin de establecer que es el tarjetahabiente quien se comunica. **E2, E3 2/3**
- b) Se solicita la razón para el bloqueo: pérdida o robo
- c) Se procede de inmediato a bloquear en el sistema, y entregar al tarjetahabiente el número de bloqueo.
- d) El sistema genera al cierre del día, un reporte de estas situaciones, para que sea utilizado por las personas de Detección de Fraudes y Administración de Riesgos. **E7**
- e) Para que el cliente habilite su tarjeta de crédito, debe presentarse a una agencia.
- f) El sistema administrativo genera una bitácora de registro, que incluye el número de usuario, la hora, la fecha, que información consultó y cuanto tiempo tardó el proceso. **E6**
- g) Hay actividad de revisión de este tipo de operaciones por parte del Jefe, quien la practica cada trimestre. **E8**
- h) Cuando el autorizador recibe alerta de posible clonación, el sistema le genera un aviso que incluye todos los datos de la transacción y del cliente. **(E2, G 30/38)**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

Entonces procede a llamarlo y hacer la consulta. Si el cliente en efecto confirma que no hizo la transacción o no contesta procede a bloquear la tarjeta, caso contrario la tarjeta sigue vigente, en ambos casos debe ingresar una breve descripción de la actuación en este tema. **E2, G 33/38**

**Proceso de consulta de saldo y dudas de transacciones F 3/5 G 15/38**

Entrevistados: Vinicio Fuentes y Luis Centes.

- a) Se recibe la llamada del tarjetahabiente, a quién el autorizador le solicita el nombre y número de tarjeta de crédito, número de identificación, NIT y se le hace la pregunta clave, con el fin de establecer que es el tarjetahabiente quien se comunica. **E3 2/3**
- b) Si la información no es correcta no sigue el proceso, y se indica en el sistema cual fue la causa de la no atención, caso contrario, se procede a dar la asesoría necesaria al cliente.
- c) El sistema administrativo genera una bitácora de registro, que incluye el número de usuario, la hora, la fecha, que información consultó y cuanto tiempo tardó el proceso. **E6**
- d) El Jefe revisa esta gestión cada trimestre. **E8, G 20/38**

**3. Pruebas de cumplimiento de la gestión de autorizaciones F 3/5**

De julio a septiembre de 2013, se escogieron las operaciones cinco días de cada mes, para el efecto se consultaron reportes y bitácoras de registro del sistema, siendo el resultado el siguiente:

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	15/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

Actividad de control interno	Si	No	N/A	Observación
1 Las actividades de control están integradas dentro del proceso	X	-	-	E1 1/3
2 Las personas manejan un nivel académico, técnico y práctico adecuado	X	-	-	E1 2/3
3 Existe una clara definición de funciones y un nivel de autoridad adecuado para el ejercicio de las actividades	X	-	-	E1 3/3, G 15/38
4 Existe revisión desempeño de operaciones de parte del Supervisor de la Gestión de Intercambio.	X	-	-	E8, G 18/38, G 19/38
5 Para la operatoria del sistema administrativo, se han creado perfiles de usuarios, según sus necesidades y jerarquías, y generan bitácoras	X	-	-	Hay perfil para Auxiliares, Jefe, Gerente General y Administrador del Sistema E6
6 Se observa un nivel adecuado para la custodia de la información que es generada	X	-	-	E2

▧ Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa

π Se revisó procedimiento relacionado

#### 4. Evaluar la seguridad física y del sistema administrativo F 3/5

El espacio físico utilizado para la gestión de autorizaciones es de acceso restringido, y la información que genera es resguardada en archivos. En cuanto al sistema administrativo, este requiere del ingreso de un usuario, que está definido según perfiles operativos. Cuando el sistema sufre alguna interrupción, los autorizadores saben que deben proceder a comunicarse con el personal de sistema. **G 15/38**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

## 5. Conclusión

El control interno de la Gestión de Autorizaciones, es funcional por promover adecuadamente la eficiencia de la actividad, ayuda a cumplir los objetivos establecidos y resguarda los activos de la entidad.

## IV GESTIÓN DE ESTADOS DE CUENTA

### 1. Políticas y procedimiento F 3/5

Se hizo requerimiento a la Gerencia del Área de Operaciones a efecto de obtener la política y procedimiento vigente para la Gestión de Estados de Cuenta, para su lectura y análisis, a efecto de conocer mejor el entorno de la actividad en cuanto a sus actividades de control interno, determinando lo siguiente: **E1 1/3**

- a) Trabajan dos personas para preparar la información, quienes responden directamente a la Gerencia de Operaciones. **E1 1/3**
- b) La información de los estados de cuenta es generada automáticamente en los días establecidos para realizar cierres mensuales por grupos de tarjetas de crédito.  
**E6, G 22/38**
- c) Para la impresión y distribución de los estados de cuenta pueden utilizar servicios de entidades dedicadas a estas actividades. **G 25/38**
- d) En la Gestión de Estado de Cuenta, el personal se encarga de la preparación de la información, clasificar, custodiar y entregar a las entidades que prestan el servicio de mensajería; de estos últimos reciben la información no entregada a efecto de reprogramar previa indagación del motivo de no entrega. **(G 23-24/38)** A todas estas

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

actividades la administración en conjunto con la Gerencia de Operaciones ha dado tiempos máximos para su realización.

**2. Análisis de la gestión de estados de cuenta por medio de cuestionario F 4/5**

La verificación del proceso de gestión de estados de cuenta, se realizó utilizando un cuestionario que busca confirmar lo establecido en la política y el procedimiento, con relación a la práctica. Encontrando una desviación, en cuanto al tiempo en que puede permanecer un estado de cuenta que no se ha entregado al cliente, después de haber hecho todas las gestiones necesarias; lo cual denota que la comunicación hacia el personal no es efectiva totalmente; y el hecho de no definir autorización para cambiar de dirección para envío de estados de cuenta. **(G 23/38 y G 24/38) ↗ deficiencia**

Esta actividad la realizan dos personas, la primera se encarga de atender los estados de cuenta de los cierres de operaciones de fecha 15 de cada mes, y la otra persona de los cierres de operaciones de fecha 30 de cada mes. **(G 21/38)** El cuestionario trasladado se presenta a continuación: **(G 23/38 y G 24/38)**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ESTADOS DE CUENTA**

	Descripción
1	¿Ingresa usted la información necesaria para generar los estados de cuenta al corte de las operaciones? R.1 No. El corte de operaciones se realiza por medio de un proceso automático en el sistema administrativo, el cual lo ejecuta el autorizador nocturno en turno. R.2 No. Lo ejecuta el autorizar nocturno quien tiene la atribución de hacerlo en el sistema.
2	¿Qué hacen para imprimir los estados de cuenta? R.1 Al día siguiente del cierre de operaciones, ya tenemos el archivo para impresión, entonces preparamos el material y el equipo y ejecutamos la acción de imprimir y ensobrar. R.2 Verificar que esté el archivo, preparar el equipo, las hojas y sobres, y ejecutar el proceso de impresión en el sistema.
3	¿Los sobres son sellados por ustedes? <b>G 21/38</b> R.1 No. Al terminar la impresión ya están listos, y clasificados por zona, departamento y agencia. R.2 No. La máquina los cierra y agrupa por lugar de entrega: zona, agencia y departamento.
4	¿Cómo son guardados los estados de cuenta antes de su distribución? <b>E2, G 21/38</b> R.1 En el armario para distribución, que contiene casillas para ir agrupando estados de cuenta según su dirección de entrega. R.2 Se tiene un armario para ordenar y clasificar por dirección de entrega.
5	¿Cómo los envían? R.1 Seleccione la ruta de entrega y el sistema genera un reporte, que utilizo para entregar los estados de cuenta a los mensajeros y empresas de mensajerías. <b>G 21/38</b> R.2 Se escoge la ruta para distribución y se imprime el reporte, estos son usados para entregar a empresas de mensajerías y mensajero.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE ESTADOS DE CUENTA**

	Descripción
6	<p>¿Cómo liquidan los estados de cuenta entregados a mensajeros y empresas de mensajerías?</p> <p>Las empresas deben liquidar cada 15 días, contra el reporte de entrega, con las contraseñas de entrega y los estados de cuenta no entregados. La diferencia con los mensajeros es que liquidan a diario.</p> <p>Los mensajeros y empresas de mensajería para liquidar deben presentar contraseñas de entrega y estados de cuenta que no pudieron entregar; los primeros lo hacen a diario y los otros cada 15 días.</p>
7	<p>¿Qué hacen con los estados de cuenta no entregados? <b>G 21/38</b></p> <p>R.1 Se llama al cliente y confirma dirección de entrega, se hace el cambio si es necesario. Siempre se tiene por política hacer una asignación para nuevo envío en el sistema.</p> <p>R.2 Se localiza al cliente y se verifica los datos de entrega, si hay necesidad se cambia dirección. Siempre se redirecciona por política la primera vez.</p>
8	<p>¿Cuánto tiempo un estado de cuenta no entregado, debe guardarse?</p> <p>↗ R.1 Tres meses. Después se tritura.</p> <p>↗ R.2 Seis meses, antes de triturar.</p>

<p>⚡ Se revisó contra políticas y procedimientos</p> <p>↗ Deficiencia</p>
---

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**3. Inventario de estados de cuenta F 4/5**

Para verificar el control de la distribución de estados de cuenta se práctico el inventario siguiente:

**Inventario en gestión de emisión de tarjetas de crédito al 16 de octubre de 2013**

**a) Encargado corte 15**

Ubicación	Cantidad				Observación
	S/Inventario	S/Auxiliar	S/Contabilidad	Diferencia	
zona 1	15	15	15	0	
zona 2	4	4	4	0	
zona 5	6	6	6	0	
zona 7	18	18	18	0	
zona 9	200	200	200	0	
zona 10	198	198	198	0	
zona 12	78	78	78	0	
zona 14	25	25	25	0	
zona 15	149	149	149	0	
zona 16	345	345	345	0	
Carretera al Salvador	415	415	415	0	
Agencia dos	32	32	32	0	
Cargo Express	-	900	900	0	0 Físico, en poder de la empresa
Transexpress	-	500	500	0	0 Físico, en poder de la empresa
llocalizable	35	35	35	0	0 Más antiguo: 3 meses
	1,520	2,885	2,885	0	

^ ^ ^  
N H

  
Alejandro Caal

Nombre y firma del encargado



Cándido Leal

Firma y nombre del auditor

	Sumado verticalmente
	Cotejado con mayor general
	Cotejado con registro auxiliar

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

G 26/38

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**b) Encargado corte 30**

Ubicación	Cantidad				Observación
	S/Inventario	S/Auxiliar	S/Contabilidad	Diferencia	
zona 6	78	78	78	0	
zona 9	400	400	400	0	
zona 10	600	600	600	0	
zona 11	245	245	245	0	
zona 14	284	284	284	0	
zona 15	128	128	128	0	
zona 16	183	183	183	0	
Carretera al Salvador	567	567	567	0	
Agencia uno	130	130	130	0	
Agencia dos	24	24	24	0	
Cargo Express	-	1,234	1,234	0	Físico, en poder de la empresa
Transexpress	-	987	987	0	Físico, en poder de la empresa
llocalizable	69	69	69	0	Más antiguo: 5 meses
	2,708	4,929	4,929	0	

^                    ^                    ^

∑    ∑

Federico Reguena  
Nombre y firma del encargado

Rosmery Morales  
Firma y nombre del auditor

^	Sumado verticalmente
∑	Cotejado con mayor general
∑	Cotejado con registro auxiliar

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	16/10/2013
Revisado por	GPP	17/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**4. Seguridad en el área de gestión de estados de cuenta y sistema administrativo**  
**F 4/5**

Se observó que está restringido el acceso al área para el personal ajeno, cada persona encargada posee una llave con la que tiene acceso al área.

Para ingresar al sistema administrativo, cada persona cuenta con una clave, que según la política y el área de Sistemas, cuenta con un perfil de acuerdo con las responsabilidades del puesto. **E7**

La bitácora del sistema administrativo incluye la hora, fecha, usuario y tipo de operación que la persona hizo. **E7**

Hay discrepancia en cuanto al tiempo que deben conservar los estados de cuenta que no fueron entregados por no localizar al cliente. **G 24/38**

Falta establecer indicadores de rendimiento. **E6**

**6. Conclusión**

El control interno de la Gestión de Estados de Cuenta incluye todos los elementos necesarios de control interno dentro del proceso; sin embargo, se tiene las deficiencia de no necesitar autorización para cambio de dirección de entrega de estado de cuenta, no hay un seguimiento a la gestión, y se encontró una debilidad en comunicación en cuanto al tiempo para custodiar un estado de cuenta que no se entregó.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**V GESTIÓN DE DETECCIÓN DE FRAUDE Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO**

**1. Políticas y procedimiento F 4/5**

Se hizo requerimiento a la Gerencia del Área de Operaciones a efecto de obtener la política y procedimiento vigente y autorizado, para la Gestión de Detección de Fraude y Administración de Riesgo, a efecto de lectura y análisis, y así conocer mejor el entorno de la actividad en cuanto a sus actividades de control interno.

**2. Análisis de la Gestión de Detección de Fraude y Administración de Riesgo F 4/5**

Con el propósito de conocer la manera en que sus actividades se realizan, para establecer si corresponden a sus políticas y procedimientos, y se cumple con las regulaciones de la marca a la que se representa, se elaboró un cuestionario completado por medio de entrevista al personal, asimismo, de la entrevista se determinó el flujo de actividades que se realiza por consumos considerados sospechosos, información presentada en las **Cédulas G 29/38 – G 31/38**:

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE FRAUDES Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

	Descripción	SI	NO	PARCIAL	Observaciones / Referencias
1	¿Se realiza análisis y monitoreo de los consumos con tarjetas de crédito que puedan ser fraude?	X			E4
2	¿Se establece la responsabilidad de los fraudes identificados por consumos con tarjetas de crédito, de origen externo o interno?	X			
3	¿Existe evaluación permanente de nuevos eventos o tipologías de fraude por consumos de tarjetas de crédito?	X			E4
4	Con los casos de fraude por consumos de tarjetas de crédito se hace: -Revisión diaria de múltiples cuentas con el mismo patrón de fraude -Se revisa mensualmente los casos por fraude a fin de reconocer patrones en donde se vincule puntos de compra comunes -Se analiza por zona geográfica comparando el historial de la cuenta	X			E4
5	¿Se orienta el trabajo para el manejo efectivo de autorizaciones de consumos de tarjetas de crédito?	X			E2
6	¿Los empleados conocen la política de manejo de eventos de fraude?	X			E1 1/3
7	¿Se analizan constantemente los controles internos para mitigar eventos de fraude a nivel de procesos en el Área de Operaciones?	X			E4
8	¿Se tiene planes proactivos de detección de fraudes?	X			E5
9	¿La comunicación de los nuevos eventos de fraude por consumos de tarjetas de crédito es bien definida, tanto para los casos internos como externos?	X			E8

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE FRAUDES Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

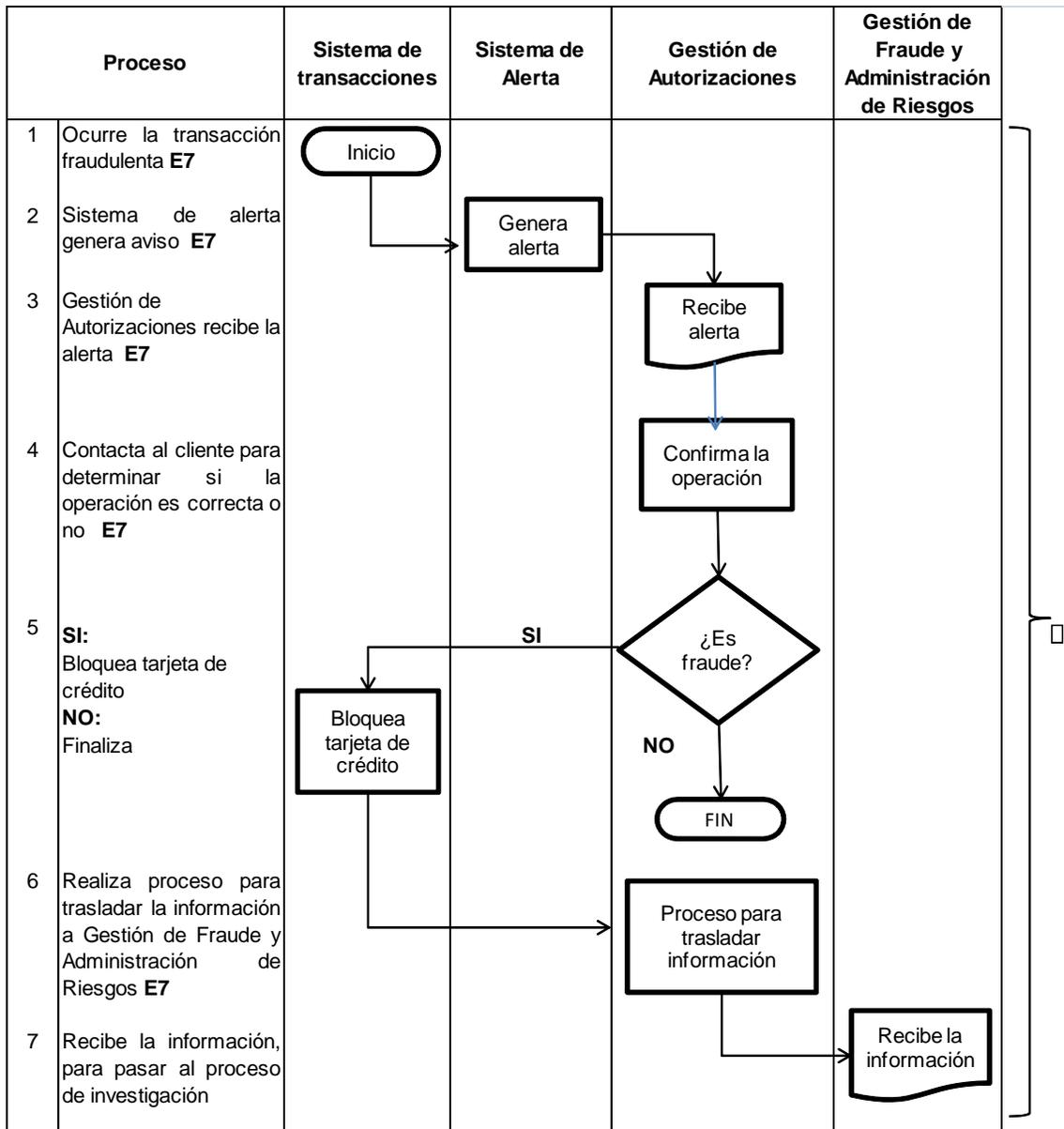
	Descripción	SI	NO	PARCIAL	Observaciones / Referencias
10	¿Se capacita al personal de Gestión de Riesgos?			X	No está incluido el personal de nuevo ingreso ↗ E1 2/3
11	¿El personal tiene acceso al sistema proporcionado por la marca que se representa, para conocer los indicadores y estadísticas de fraude?			X	El personal de reciente ingreso no cuenta con el acceso ↗ E3 1/3
12	¿Se tiene definido un sistema de alerta por cada consumo con probabilidad de fraude?	X			G 18/38, G 33/38
13	Las alertas que se definen son producto de análisis de riesgos	X			G 33/38
14	¿Se reacciona pronto, cuando una alerta es detectada?	X			Los autorizadores, tienen que llamar al cliente en lapso de tiempo no mayor a 3 minutos.
15	Se actualiza el sistema de detección de fraude para generar alertas	X			E7, G 33/38
16	Cuando se detectan consumos fraudulentos, se reporta en el sistema de la marca a la que se representa, antes de los 90 días.	X			E2, G 33/38
17	La administración de riesgos se realiza orientada a: prevención, detección y respuesta.	X			E3, E4, E5
18	Cuando los fraudes son por clonación, se traslada la información del punto de compra en común a los Adquirientes involucrados.	X			
19	Los sistemas utilizados generan bitácoras	X			E6
20	Los seguros están vigentes y los valores de las coberturas son razonables	X			E5

<input type="checkbox"/>	Proceso cotejado con política y procedimiento
↗	Deficiencia

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
 Área de Operaciones  
 Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DETECCIÓN DE FRAUDE**



□ Proceso cotejado con política y procedimiento

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**3. Pruebas de cumplimiento de actividades de control interno. F 4/5**

Se procedió a la revisión de las actividades del control interno, por medio de pruebas de cumplimiento, que fueron aplicadas a la muestra seleccionada, para lo cual se consideró que durante el trimestre en la entidad se presentaron 1150 casos de tarjetas de créditos con las cuales se hicieron transacciones fraudulentas, se estableció que en 750 casos las transacciones no superan un valor mayor de Q5,000.00, 135 casos están en el rango de los Q5,000.01 a Q49,999.99 y 265 casos las transacciones son iguales o mayores a Q50,000.00. Por lo anterior se considera, una muestra adecuada para realizar el examen de auditoría tomar el 10% de los casos con transacciones mayores a Q50,000.00.

El resultado en cuanto a las pruebas de actividades de control es satisfactorio, ya que se pueden apreciar que dentro del proceso se han implementado los componentes de un control interno; sin embargo, se determinó que no se tiene una definición clara en cuanto a la forma y el orden para custodiar los documentos de análisis y estudio que son emitidos por la Gestión de Detección de Fraude y Administración de Riesgos, lo que limita una continuidad de la gestión, en el caso de darse el caso, de que un empleado se retire de Crédito Fácil, S. A. ↗ **Deficiencia**

Lo determinado en el trabajo se puede apreciar en la cédula **G 36/38**. Asimismo, se hizo previo, una matriz de calificación de riesgo para orientar la revisión anterior, determinando lo siguiente:

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

**G 33/38**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**MATRIZ DE RIESGO DE LA GESTIÓN DE FRAUDES Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Descripción del riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Severidad del riesgo
Identificar oportunamente las tendencias para cometer fraudes	4	5	Alto
Las solicitudes de tarjetas nuevas son cotejadas contra el archivo de casos de fraudes por solicitudes (para ver si cualquiera de los datos de la información de la solicitud coincide)	4	2	Moderado
En los casos por clonación se puede identificar de forma inmediata el punto de compra o lugar en donde se copiaron los datos de las tarjetas de crédito	3	4	Moderado
El sistema de ponderación de transacciones para generar avisos de alerta por posibles transacciones fraudulentas es oportuno <b>G 30/38</b>	4	3	Moderado
Se calibran las ponderaciones del sistema de alerta por posibles fraudes <b>G 30/38</b>	2	5	Moderado
La información de los casos por fraude son analizados por grupos interdisciplinarios	1	3	Bajo
Se hacen oportunamente los cambios en el sistema de monitoreo para incluir los nuevos criterios de ponderación para calificar las transacciones y prevenir fraudes y riesgos oportunamente <b>G 30/38</b>	4	3	Moderado
Mantener en línea el sistema utilizado para el monitoreo	5	1	Bajo
Que la comunicación con el sistema de la marca se mantenga conectado con el sistema de monitoreo <b>G 30/38</b>	5	1	Bajo
Dar seguimiento a las alertas en un tiempo prudencial	4	2	Moderado
Definir protocolos de actuación para tratar las transacciones que sean producto de posibles fraudes <b>G 30/38</b>	5	1	Bajo
Se comunica al personal de intercambio y operaciones sobre nuevas tendencias en la forma de clonar tarjetas y de transacciones fraudulentas	3	4	Moderado

	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Casi Seguro (5)	Bajo	Moderado	Alto	Alto	Alto
Probable (4)	Bajo	Moderado	Moderado	Alto	Alto
Posible (3)	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado	Alto
Improbable (2)	Bajo	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado
Raro (1)	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Moderado

<b>Bajo</b>	Hacer monitoreo
<b>Moderado</b>	Implementar actuación preventiva
<b>Alto</b>	Planes de actuación correctiva o de mitigación

Con relación a los riesgos altos, las decisiones en este tipo de eventos las toma la Gerencia de Operaciones y no se encuentra en la política y procedimiento el tratamiento y prioridad a seguir para los riesgos altos, moderados y bajos. ↗ **Deficiencia**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**4. Pruebas de verificación del proceso de la Gestión de Detección de Fraude y Administración de riesgo. F 4/5 y F 5/5**

Durante el trimestre en la entidad se presentaron 1150 casos de tarjetas de créditos con las cuales se hicieron transacciones fraudulentas, se estableció que en 750 casos las transacciones no superan un valor mayor de Q5,000.00, 135 casos están en el rango de los Q5,000.01 a Q49,999.99 y 265 casos las transacciones son iguales o mayores a Q50,000.00. Por lo anterior se considera, una muestra adecuada para realizar el examen de auditoría tomar el 10% de los casos con transacciones mayores a Q50,000.00.

Los resultados de la prueba son satisfactorios y se pueden observar y analizar en la cédula **G 36/38 y G 37/38**.

**5. Evaluación de la seguridad del lugar en donde se realiza la gestión de detección de fraude y administración de riesgos, y la seguridad en el sistema utilizado para su control y generación. F 4/5 y F 5/5**

Las instalaciones físicas son adecuadas para la cantidad de empleados, equipo y mobiliario utilizado. Se restringe el ingreso al área a personal ajeno, y se utiliza el mobiliario adecuado para el resguardo de la información.

En cuanto al nivel de seguridad, en el sistema administrativo y los establecidos por la marca a la que representa para esta gestión, se determinó que todos cuentan con un usuario que se relaciona a un perfil. El sistema administrativo cuenta con una bitácora de registro, que almacena la información de hora, fecha, tipo de operación y usuario.

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

**G 35/38**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**6. Conclusión**

El control interno de la Gestión de Detección de Fraudes y Administración de Riesgos, debe mantener actualizada las medidas correctivas o de mitigación en el tema de identificar las nuevas formas que se presentan para realizar transacciones fraudulentas. Incluir en los procedimientos y políticas, el tratamiento y prioridad a seguir para los riesgos altos, moderados y bajos.

Con respecto al personal de nuevo ingreso, se debe mejorar su inducción a su labor para que tengan la capacidad técnica, habilidades y equipo necesario.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**Pruebas de cumplimiento de las actividades de control en la gestión de detección de fraude y administración de riesgos, por medio de muestra de operaciones mayores a Q50,000.00, durante el período de julio a septiembre de 2013.**

	Actividad de control interno	si	no	n/a	Observación	
1	Las actividades de control están integradas dentro del proceso	si	-	-	E1 1/3	
2	Las personas manejan un nivel académico, técnico y práctico adecuado	si	-	-	Están inscritas a programas de capacitación E1 2/3	
3	Existe una clara definición de funciones y un nivel de autoridad adecuados para el ejercicio de las actividades	si	-	-	E1 3/3	
4	Se tiene establecido como actuar en caso se determine alguna situación que afecte la operatoria normal	si	-	-	Existe conocimiento de planes alternativos, y los procedimientos de comunicación. E7	
5	En caso de errores las acciones correctivas necesitan siempre de autorización	si	-	-	E6	
6	Se verifica el desempeño de operaciones, de parte del Supervisor de la gestión de Detección de Fraudes y Administración de Riesgos	si	-	-	E8	
7	Para la operatoria del sistema administrativo, se han creado perfiles de usuarios, según sus necesidades y jerarquías, y generan bitácoras	si	-	-	Hay perfil para Auxiliares, Jefe, Gerente General y Administrador del Sistema E6	π
8	Se observa un nivel adecuado para la custodia de la información que es generada	si	-	-	No hay un estándar en cuanto a la manera en que la información generada debe ser guardada, y el archivo de la misma se realiza según el criterio de cada auxiliar. El procedimiento no lo establece. E2	π
9	Se atienden todas las disposiciones sobre el tema de prevención y detección de fraudes, y administración de riesgos; según los reglamentos emitidos por la marca a la que se representa	si	-	-	E2	
10	Se respeta la línea de comunicación definida y los protocolos de la marca a la que representa la entidad	si	-	-	La línea de comunicación es clara y aplicada correctamente por el personal. E2	
11	Se administran correctamente las claves a los sistemas de apoyo de la marca a la que representa la entidad	si	-	-	E2, E7	
12	Cuando se identifican oportunidades para mejorar el proceso, son atendidas	si	-	-	Cuando se considera el hacer cambios para evitar riesgos, estos son comunicados a la Gerencia de Operaciones para consideración, y de verlos factibles, serán discutidos con la Gerencia General, para su autorización.	π

Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa

π Se revisó procedimiento relacionado

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**Prueba de verificación del proceso de gestión de detección de fraude y administración de riesgos, en casos mayores a Q50,000.00 de julio a septiembre de 2013**

Caso	Atributos calificados													Observación
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	Problemas en consumo de panaderías	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Se discutió la forma de fraude y se tomó la decisión de implementar cambios en parámetros por tipo de comercio.
2	Análisis de reclamos en montos menores y espaciados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
3	Estudio en seguridad para evaluar posible cambio de perfil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
4	Análisis por posible clonación en restaurante Los Pinos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
5	Estudio de nuevas tendencias de fraude, obtenidas por la marca a la que representa la entidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
6	Análisis sobre nuevas guías de implementación para evaluar riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
7	Caso Joyería Las Perlas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
8	Análisis de funcionalidad de los parámetros en comparación con el número de fraudes ocurridos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
9	Análisis y estudio de los nuevos tipos de fraude, presentados en el mes inmediato anterior (estudio de febrero)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
10	Casos por consumos en gasolineras en zona 5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
11	Caso de consumos de tarjeta de crédito por internet, joyería	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
12	Caso de compra de electrodoméstico desde El Salvador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
13	Consumo con tarjeta de crédito en agencia de viajes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
14	Consumo con tarjeta de crédito en agencia de viajes en Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
15	Pago de enganche de vehículo en predio, zona 18	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
16	Compra de electrodomésticos en Panamá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
17	Consumos realizados en Joyería en San Marcos, Guatemala	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
18	Compra de boletos aéreos desde China	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
19	Reservaciones de Hoteles en Panamá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
20	Equipo de cómputo por internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
21	Consumos realizados en Joyería en Venezuela	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
22	Consumo en tienda de arte en Panamá	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
23	Caso de consumos por internet de boletos aéreos y hotel.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
24	Consumo en tienda de electrodomésticos, Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
25	Caso restaurantes comida China	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		
26	Caso cafeterías.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	✓		

Fuente: Expedientes de estudios realizados en la unidad.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	17/10/2013
Revisado por	GPP	18/10/2013

**G 38/38**

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

<b>Atributos calificados</b>	
1	Funcionó la seguridad de la información <b>E6</b>
2	Funcionó la seguridad en la comunicación <b>E7</b>
3	Se identificó y autenticó a los usuarios <b>E6</b>
4	Cumplieron las terceras partes relacionadas (Tarjetahabiente, comercio y adquiriente)
5	Se transmitió en forma segura las claves criptográfica <b>E6</b>
6	Se usaron los procesos y medios de transmisión en forma adecuada <b>E6</b>
7	Tienen indicios los comercios de hechos similares <b>E4</b>
8	Se analizaron y determinaron las características de los hechos <b>E4</b>
9	Se trata de nueva tipología
10	En su detección, se observó información en el Sistema de Identificación de Fraude del Tarjetahabiente <b>E3 1/3</b>
11	En el tema de administración de riesgos, se utilizó la información del Servicio de Identificación de Riesgo <b>E3 1/3</b>
12	Se evaluaron si los parámetros actuales de seguridad son funcionales <b>E4</b>
13	Se cargó en tiempo, la información requerida por los sistemas de la Marca <b>E2</b>

<b>Ponderaciones</b>	
✓	Cumple con el requisito
x	No cumple con el requisito
⊖	No aplica el requisito

<b>Marcas</b>	
≡	Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa
π	Se revisó procedimiento relacionado

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	8/10/2013
Revisado por	GPP	11/10/2013

<b>H</b>
----------

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

**CÉDULA DE MARCAS**

Durante el desarrollo del presente trabajo se utilizaron las siguientes marcas, para dejar evidencia de ciertas actuaciones:

Marca	Descripción
^	Sumado Verticalmente
∩	Cotejado con Mayor General
⊕	Cotejado con registro auxiliar
≡	Se revisó contra documentos que respaldan la gestión administrativa
	Se revisó contra documentos contables
π	Se revisó procedimiento relacionado
⊞	Proceso cotejado con política y procedimiento
↗	Deficiencia
✓	Cumple con el requisito
x	No cumple con el requisito
⊙	No aplica el requisito
	Se revisó contra estado de cuentas de las cuentas utilizadas para la liquidación de la operaciones

Auditoría Interna  
Crédito Fácil, S. A.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

I 1/14

Evaluación del Control Interno  
Área de Operaciones  
Período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013

---

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES**

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

Guatemala, 23 de octubre de 2013

**Informe-AI-1895-2013**

Señores

Miembros del Consejo de Administración

Crédito Fácil, S. A.

Presente

Respetables señores:

Con base en el programa anual de Auditoría Interna, se ha concluido con la Evaluación del Control Interno en Área de Operaciones de Crédito Fácil, S. A. Cabe mencionar, que durante el desarrollo del trabajo se tuvo acceso a registros, expedientes y documentos.

Por medio del presente informe se presentan los aspectos de la auditoría realizada, se describen los aspectos de deficiencia existentes detectados, los cuales fueron discutidos con la Gerente de Operaciones y la Gerencia General; asimismo, se incluyen recomendaciones, que constituyen sugerencias a ser tomadas en cuenta para mejorar que se tenga un control interno fortalecido; y que se desarrolla a continuación:

## **I ANTECEDENTES**

El período de la auditoría realizada es del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013, y la misma se inició el 8 de octubre de 2013.

En la evaluación se planteó como objetivo, el determinar la estructura de control interno adecuada para las actividades en el Área de Operaciones de la entidad Crédito Fácil, S. A., para verificar y evaluar, que sus actividades se desarrollen con seguridad razonable, cumplir con los objetivos de la entidad y la observación en el cumplimiento de leyes y regulaciones.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

Asimismo, determinar los elementos esenciales de control interno y la forma en que se incluyen en los procesos y la contribución para que la administración pueda conocer si el control interno utilizado es funcional, delimita las responsabilidades y delega autoridad adecuada. Lo anterior, por medio de una evaluación de la gestión de la administración, con respecto al cumplimiento de sus políticas y procedimientos.

Por último el grado de conocimiento de los funcionarios y empleados, sobre la importancia del sistema de control interno, y de la responsabilidad que conlleva en la detección y prevención de operaciones riesgosas.

Para cumplir con los objetivos del presente trabajo, se evaluaron las siguientes gestiones del Área de Operaciones:

1. Gestión de emisión de tarjetas
2. Gestión de intercambio
3. Gestión de autorizaciones
4. Emisión de estados de cuenta
5. Gestión de fraudes y administración de riesgos

## **II TRABAJO REALIZADO**

Para efectuar el trabajo arriba indicado, se utilizaron técnicas, métodos y procedimientos relacionados con la auditoría interna, presentando a continuación los resultados siguientes:

### **a. Gestión de emisión de tarjetas de crédito.**

En esta gestión, se estableció por medio de la actividad de auditoría los hallazgos siguientes:

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

**Hallazgo 1: Seguridad en área física**

A las instalaciones físicas de la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito, el acceso es libre.

**CAUSA**

La Gerencia General, no ha considerado que la información, plásticos vírgenes y tarjetas de crédito troqueladas necesiten de tanta custodia.

**CONDICIÓN**

La práctica actual limita el fortalecimiento del control interno por no dar seguridad adecuada a la información y a los activos.

**EFECTO**

Por manejar en el área, plásticos vírgenes y tarjetas de crédito troqueladas, el riesgo de robo o extravío se incrementa, sobre todo puede ser utilizada para estos propósitos los plásticos dañados o con defectos, lo que hace al control interno débil en el aspecto de custodia de los activos de la entidad.

**RECOMENDACIÓN**

Proceder a incluir dentro de la política de Gestión de Emisión de Tarjeta de Crédito, la restricción a personal ajeno a la entidad. Asimismo, tanto en la política como en el procedimiento, es adecuado establecer la manera en que el personal ajeno a la gestión puede ingresar.

**Hallazgo 2: Claves y llaves de archivos tipo caja de seguridad**

En la revisión se observó que las claves y llaves de los archivos tipo caja fuerte, son de conocimiento y tenencia exclusiva de los encargados.

**CAUSA**

La Gerencia de Operaciones considera que la práctica es adecuada porque cada archivo de seguridad está a cargo de una sola persona, lo que limita tener un control alterno.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

#### CONDICIÓN

En la gestión de emisión de tarjetas de crédito, solo hay dos personas que responden a la Gerencia de Operaciones.

#### EFFECTO

Esta práctica debilita el control interno porque no permite asegurar de forma razonable la continuidad de la Gestión de Emisión de Tarjetas de Crédito, cuando por enfermedad o cambio de funciones las personas encargadas no estén presentes, y todo se centraliza en una persona.

#### RECOMENDACIÓN

Proceder a incluir dentro del procedimiento de Gestión de Emisión de Tarjeta de Crédito, el tema de la custodia de las claves y llaves de los archivos tipo caja fuerte utilizados para la custodia de los plásticos vírgenes, por entrega a distribución de tarjetas de crédito y los del área de distribución de tarjetas de crédito. Considerando adecuado incluir claves y llaves alternativas, que pueden ser administradas por el departamento administrativo por medio de sobres individuales y cerrados; asimismo, el establecer registros para su entrega y definir que sean entregados con el consentimiento de la Gerencia de Operaciones y de la Auditoría Interna.

#### **Hallazgo 3:** Destrucción de plásticos dañados o tarjetas de crédito con defectos de troquelación

En el inventario practicado se encontraron plásticos dañados o con defectos en su troquelación, que al revisar los registros datan de junio de 2013. En el proceso no participa la Auditoría Interna como observador.

#### CAUSA

El período o cantidad mínima para proceder a la destrucción de los plásticos con defectos o tarjetas de crédito mal troqueladas es de 1,000 unidades.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

#### CONDICIÓN

La cifra establecida para la destrucción de plásticos fue definida por la Gerencia de Operaciones, y la misma tiene como base el criterio de la Gerente.

#### EFFECTO

Lo que incide, en una posible mal utilización de los recursos humanos, materiales y financieros para esta actividad; y la forma de destruirse completamente de estos plásticos puede llevar a diversas prácticas sin un criterio establecido.

#### RECOMENDACIÓN

Analizar y determinar, con base en los registros existentes, el tiempo adecuado para que se haga el proceso de destrucción total de los plásticos vírgenes con defecto o tarjetas de crédito mal troqueladas, para ser incluido como parte de la política. Asimismo, incluir que para cumplir con el proceso de destrucción, se requiere la presencia de la Auditoría Interna, como fiscalizador de la acción.

#### **Hallazgo 4:** Trasladar información para registros contables

El procedimiento no indica como trasladar los reportes a Contabilidad.

#### CAUSA

Se puede entregar la información de varias maneras y en el tiempo que estime la persona que la genera.

#### CONDICIÓN

Como no está definido en el procedimiento queda a criterio de los usuarios.

#### EFFECTO

Los registros contables pueden perder la cualidad de ser oportunos por atrasos en la entrega de la información, o bien, no ser documentados adecuadamente.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

## RECOMENDACIÓN

Incluir en el procedimiento, la forma y tiempo adecuado para la entrega de la información a Contabilidad.

### **b. Gestión de intercambio**

En esta gestión, se estableció por medio de las técnicas, métodos y pruebas Auditoría Interna, las debilidades siguientes:

#### **Hallazgo 1:** Espacio físico para documentación de resolución de controversias

Se observó que el auxiliar encargado de Resolución de Controversias, ya no tiene espacio físico para la custodia de la información relacionada con los reclamos o inconvenientes de los tarjetahabientes.

#### CAUSA

Porque el empleado no consideró de importancia solicitar archivo y espacio físico para la custodia de los documentos. Asimismo, falta de comunicación entre el empleado el Jefe y la Gerencia de Operaciones, en el tema.

#### CONDICIÓN

Los documentos no son resguardados correctamente, y están en un lugar provisional a la vista de todos. Cabe indicar que, al consultar a la Gerente de Operaciones al respecto, manifestó que ya había hecho la solicitud a Activos.

#### EFEECTO

Esta situación, denota un incumplimiento por parte de la Gerencia de Operaciones y de su personal relacionado, en la observación de los trámites para adecuar o adquirir activos. Asimismo, la información es susceptible de una posible pérdida o de mal archivo.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

#### RECOMENDACIÓN

Que el Jefe de la Gestión de Intercambio y la Gerencia de Operaciones, proceda a buscar una alternativa para resguardar adecuadamente la documentación de Resolución de Controversias, mientras que el Área de Activos Extraordinarios, termina de hacer los trámites necesarios para la adecuación del espacio físico. En lo sucesivo, se recomienda al Supervisor de la Gestión de Intercambio, ser previsor también en los recursos materiales y físicos que necesita su personal para su adecuado funcionamiento y evitar riesgos innecesarios.

#### **Hallazgo 2:** Seguridad en área física

A las instalaciones físicas de la Gestión de Intercambio todo el personal tiene acceso libre.

#### CAUSA

Se considera que en el área no se manejan valores.

#### CONDICIÓN

La documentación que se maneja constituye el respaldo de las transacciones presentadas por medio de la liquidación de intercambio; adicionalmente, son utilizadas para soportar los registros contables y pueden ser requeridas por los clientes, o en casos de controversias, por otros emisores y adquirentes.

#### EFFECTO

Por manejar en el área, información confidencial y de procesos administrativos por controversias, que también son el respaldo contable, la información no debe ser tan expuesta al público, a efecto de no incrementar el riesgo de pérdida o reparos.

#### RECOMENDACIÓN

Proceder a incluir dentro de la política de Gestión de Intercambio, la restricción a personal ajeno a la entidad. Asimismo, tanto en la política como en el procedimiento, es adecuado establecer la manera en que el personal ajeno a la gestión puede ingresar.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

**c. Gestión de estados de cuenta**

En esta gestión, se estableció por medio de la actividad de auditoría la debilidad siguiente:

**Hallazgo 1:** Tiempo para custodiar un estado de cuenta que no ha sido posible entregar al cliente

Se determinó que las dos personas encargadas de administrar la entrega de estados de cuenta, tienen diferente criterio en cuanto al tiempo para conservar los documentos no entregados antes de su destrucción.

**CAUSA**

No ha existido una adecuada supervisión del tratamiento que se le da a este tipo de información y el personal desconoce el tema.

**CONDICIÓN**

Es información que el cliente debe revisar para establecer que su saldo sea correcto. Así mismo, contiene la información de pago de contado o a plazos y el detalle de comisiones. Por lo que, la política y procedimiento establece plazos para poder ser eficientes en este tema.

**EFECTO**

Lo anterior, denota que hay una debilidad en el control interno, relacionada con la comunicación, y no se valora adecuadamente la importancia que tiene tanto para el cliente (se informa de sus movimientos) como para la entidad (revisión externa de las transacciones realizadas)

**RECOMENDACIÓN**

Que el Supervisor de la Gerencia de Operaciones, proceda a dar las instrucciones necesarias al Jefe de la Gestión, a fin de cumplir con los plazos establecidos en las

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

políticas y procedimientos, para custodiar un estado de cuenta no entregado, después de haber hecho las gestiones necesarias para su entrega.

En cuanto al Área de Organización y Métodos, se recomienda dar el seguimiento necesario para asegurarse que las políticas y procedimientos son comunicadas a todo el personal involucrado.

**Hallazgo 2:** Cambios de dirección para envío de estados de cuenta

Esta función actualmente lo realizan los encargados, sin ninguna supervisión.

**CAUSA**

Lo anterior, denota que no ha sido comunicada adecuadamente la política y el procedimiento, y por lo tanto, hace que la gestión no sea efectiva para el cumplimiento de sus objetivos.

**EFFECTO**

Con esta práctica, se debilita el control interno, por no ejercer una supervisión adecuada, que establezca que la práctica se esté realizando como está establecida.

**RECOMENDACIÓN**

Que la Gerencia de Operaciones, proceda a hacer las acciones necesarias a efecto de que los cambios de dirección de entrega de estados de cuenta requieran la validación del Supervisor de la Gestión de Estados de Cuenta.

**d. Gestión de detección de fraude y administración de riesgos.**

En esta gestión, se estableció por medio de las técnicas, métodos y pruebas de Auditoría Interna, las debilidades siguientes:

**Hallazgo 1:** Estandarización para el archivo de la documentación generada en la gestión de detección de fraude y administración del riesgo

Se observó que la información de los análisis y estudios realizados en esta Gestión, son archivados según el criterio de cada auxiliar.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

#### CAUSA

No está establecido en la política y procedimiento.

#### CONDICIÓN

Toda la documentación manejada constituye evidencia de los procesos y registros, y son la base para el análisis de la evolución de los fraudes como de las actuaciones para mitigar los riesgos.

#### EFECTO

Esta situación, hace que el control interno de la Gestión, tenga el riesgo de ser susceptible de pérdida de información y de no garantizar la continuidad de la Gestión, en el caso de un retiro inesperado de personal. Asimismo, que por extravió de la documentación se incurra en pérdidas monetarias por no presentar en tiempo los respaldos necesarios en los procesos de controversias.

#### RECOMENDACIÓN

Que la Gerencia de Operaciones proceda a realizar las acciones necesarias, a efecto de definir la forma de archivar los análisis y estudios que se realizan en esta Gestión

#### **Hallazgo 2: Riesgos altos sin planes de acción**

Al realizar la ponderación de los eventos importantes para la detección de fraudes con respecto a su probabilidad y su consecuencia, se determinó que la entidad tiene eventos que son de un riesgo alto; pero no existen planes de acciones correctivas o de mitigación establecidos. Estos eventos se refieren a identificar oportunamente tendencias de fraude o clonación y de medios de comunicación para hacer estudios de las mismas.

#### CAUSA

Las decisiones para respuesta al riesgo se realizan a nivel de la Gerencia de Operaciones.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

#### CONDICIÓN

En la política y procedimiento no se encuentra documentado el tratamiento y prioridad que debe darse a los riesgos según su severidad: alta, moderada y baja.

#### EFFECTO

Reacción tarde ante los eventos de riesgos, lo cual puede incurrir en pérdida de recursos materiales y financieros, incluyendo los de reputación de la entidad.

#### RECOMENDACIÓN

Realizar revisión de los procedimientos y políticas, en el tema de tratamiento de los riesgos según su severidad de ocurrencia y consecuencia.

#### **Hallazgo 3:** Personal de reciente ingreso sin capacitación y acceso al sistema de la marca

No se incluye al personal de reciente ingreso en planes de capacitación y no se ha autorizado los ingresos al sistema de la marca para conocer indicadores y estadísticas de fraude.

#### CAUSA

Los análisis de los casos de fraude asignados al personal de reciente ingreso pueden ser deficientes por no tener suficientes conocimientos en el tema e información actualizada.

#### CONDICIÓN

El personal de reciente ingreso no está incluido en planes de capacitación para fortalecer sus conocimientos, ni en solicitudes para que tengan acceso al sistema de la marca.

#### EFFECTO

Los análisis de casos de fraude pueden ser débiles y mal orientados, y esto incurre en inversión de tiempo y en una generación de información sin la cualidad de ser oportuna y suficiente para tomar decisiones.

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

## RECOMENDACIÓN

Incluir al personal de reciente ingreso en los planes de capacitación, de manera inmediata y conceder ingreso al sistema de la marca, para lograr que obtengan los suficientes conocimientos y estar en la misma capacidad al igual que el resto del personal.

### e. Otras debilidades

#### **Hallazgo:** Indicadores de gestión y estudio de identificación de riesgos

Se determinó que no hay indicadores de gestión para las actividades de emisión de tarjetas de crédito, intercambio, autorizaciones, y estados de cuenta, asimismo, no hay un estudio técnico para determinar y evaluar los posibles eventos de riesgos que puedan afectarles.

#### CAUSA

No establecer oportunamente si los procedimientos son efectivos.

#### CONDICIÓN

Falta de estudio técnico para establecer que indicadores son adecuados para medir su gestión y ayudar a identificar riesgos.

#### EFFECTO

No poder medir el grado de efectividad que tienen los procesos y el control interno sobre las operaciones para determinar posibles eventos de riesgos y decidir qué acciones correctivas son convenientes implementar.

## III CONCLUSIÓN

Conforme al trabajo realizado, en general se considera que los procedimientos y políticas definidas por la administración para el Área de Operaciones de Crédito Fácil, S. A., contienen una estructura de control interno adecuada, y esto permite alcanzar los

	Auditor	Fecha
Hecho por	RM/CL	18/10/2013
Revisado por	GPP	21/10/2013

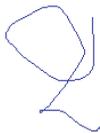
objetivos de la entidad y la observancia en el cumplimiento de leyes y regulaciones, con una seguridad razonable.

En cuanto a las observaciones hechas en el apartado anterior, al ser atendidas el control interno, se verá beneficiado, por tener la oportunidad de fortalecerse.

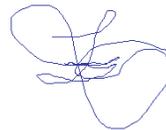
#### **IV RECOMENDACIÓN**

Que una copia del presente informe, sea traslado al Consejo de Administración, Gerencia General y Gerencia de Operaciones, para su conocimiento y efectos pertinentes.

Guatemala, 23 de octubre de 2013



Rosmery Morales  
Auditor Coordinador



Cándido Leal  
Auditor Auxiliar



Vo. Bo. Gilbert Paz Pinto  
Auditor Interno

## CONCLUSIONES

1. Se comprobó la hipótesis debido a que la evaluación del sistema de control interno en el área de operaciones, realizada por la Auditoría interna, permitió determinar que la administración no incluye para todas sus actividades los componentes del control interno relacionados a identificación, evaluación y respuesta al riesgo. Lo que indica que la administración no realiza una evaluación técnica y desconoce el grado de efectividad que le brinda su sistema de control interno derivado de debilidades en su estructura.
2. Cuando se diseña un sistema de control interno orientándolo al cumplimiento de objetivos, la preservación de los recursos, y el nivel de calidad de las operaciones; la evaluación de control interno puede no ser frecuente, derivado de que los procesos ofrecen un nivel de garantía para realizar actividades confiables.
3. La revisión del control interno, permite determinar debilidades en su diseño e ir identificando la necesidad de adoptar nuevas actividades o de mejorarlas, y es efectivo si se realiza en tiempo real.
4. Después de evaluar el control interno, se estableció que no existen indicadores de gestión, lo cual limita el crecimiento comercial de la entidad.

## RECOMENDACIONES

1. La administración del área de operaciones debe realizar una evaluación técnica de su sistema de control interno, para determinar que esté bien diseñado, conocer su entorno para establecer si hay necesidad de fortalecerlo, y tener capacidad de responder ante debilidades o nuevas amenazas de riesgos.
2. Ante la decisión de realizar cambios para mejorar el sistema de control interno, la administración del área de operaciones, debe orientar los cambios o las decisiones observando el cumplimiento de objetivos, la preservación de los recursos y la confiabilidad de las operaciones, para no realizar evaluaciones de manera frecuente.
3. Que la Administración del área de operaciones, revise los resultados generados de la supervisión en tiempo real, para tomar decisiones de mitigar, trasladar o suprimir eventos de riesgos oportunamente.
4. Que el Consejo de Administración de la entidad, gire instrucción a la Gerencia de Operaciones, para determinar y establecer indicadores de gestión, para contar con información que permita detectar debilidades y fortalezas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 **Committe of Sponsoring Organizations of the Theadway Commission (COSO), Internal Control – Integrated Framework. 2011, páginas 168.**
- 2 **Committe of Sponsoring Organizations of the Theadway Commission (COSO), Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. Primera Edición, España, Permissions Editor, 2006, páginas 151. (Traducción por PricewaterhouseCoopers en España y el Instituto de Auditores Internos de España)**
- 3 **Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto No. 2-70, y su reformas, páginas 170.**
- 4 **Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Decreto 1441, y sus reformas, páginas 175.**
- 5 **Congreso de la República de Guatemala, Código de Tributario, Decreto No. 6-96, y sus reformas, páginas 76.**
- 6 **Congreso de la República de Guatemala, Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto No. 20-2006, y sus reformas, páginas 41.**
- 7 **Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012, páginas 41**
- 8 **Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002, y sus reformas páginas 49.**
- 9 **Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92, páginas 1.**

- 10 **Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado**, Decreto No. 37-2001, y sus reformas, páginas 9.
- 11 **Congreso de la República de Guatemala, Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**, Decreto No. 67-2001, y sus reformas páginas 13.
- 12 **Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad**, Decreto No. 73-2008, páginas 6.
- 13 **Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolo**, Decreto 37-92, y sus reformas, páginas 22.
- 14 **Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado**, Decreto No. 27-92, y sus reformas, páginas 46.
- 15 **Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas**, Decreto No. 94-2000, páginas 6.
- 16 **Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno**, Decreto No. 42-2010, páginas 2.
- 17 **Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**, Decreto No. 58-2005, páginas 9.
- 18 **Congreso de la República de Guatemala, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado**, Decreto No. 76-78, páginas 6.
- 19 **De La Peña Gutiérrez, Alberto. Auditoría un Enfoque Práctico**, Primera Edición, Ediciones Paraninfo, España, 2011, páginas 433.
- 20 **Estupiñán Gaitán, Rodrigo. Control Interno y Fraudes**, Segunda Edición, Ecoe Ediciones, Colombia, 2006, páginas 446.

- 21 **Hevia Vázquez, Eduardo**, Fundamentos de la Auditoría Interna, Segunda edición, España, Auditores Internos de España, 2007, páginas 301.
- 22 **Institute Of Internal Auditors**. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. USA, 2012, páginas 24.
- 23 **Presidencia de la República de Guatemala**, Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo 118-2006, páginas 9.
- 24 **Presidencia de la República de Guatemala**, Reglamento de la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Acuerdo Gubernativo 4-2013, páginas 10
- 25 **Presidencia de la República de Guatemala**, Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Acuerdo Gubernativo 5-2013, páginas 22.
- 26 **Presidencia de la República de Guatemala**, Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Acuerdo Gubernativo 86-2006, páginas 7.
- 27 **La Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, Acuerdo número 118-2003, páginas 12.
- 28 **Sánchez Fernández de Valderrama, José Luis** Teoría y Práctica de la Auditoría I Concepto y Metodología, Cuarta edición, España, Ediciones Pirámide, 2009, páginas 301.
- 29 **VISA** “Reglamento Operativo Regional VISA, América Latina y el Caribe”, 2008, páginas 241.
- 30 <https://www.bancard.com.py/institucional/jsp/pages2.jsp?pagid=3>

- 31 <http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/08/funciones-de-las-tarjetas-de-credito.html>
- 32 [http://e-portalif.condusef.gob.mx/Revista/2000/04/reportaie\\_4.htm](http://e-portalif.condusef.gob.mx/Revista/2000/04/reportaie_4.htm)
- 33 [http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_cr%C3%A9dito](http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito)
- 34 [http://www.prensalibre.com/economia/Consumo-plastico-crece-Guatemala\\_0\\_943705630.html](http://www.prensalibre.com/economia/Consumo-plastico-crece-Guatemala_0_943705630.html)
- 35 [http://www.prensalibre.com/noticias/Crecen-adeudos-tarjetas\\_0\\_1051094903.html](http://www.prensalibre.com/noticias/Crecen-adeudos-tarjetas_0_1051094903.html)
- 36 [http://www.sib.gob.gt/web/sib/informacionfinanciera/suplementos?p\\_p\\_id=110\\_INSTANCE\\_n1HH&p\\_p\\_action=0&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-3&p\\_p\\_col\\_pos=2&p\\_p\\_col\\_count=3&110\\_INSTANCE\\_n1HH\\_struts\\_action=%2Fdocument\\_library\\_display%2Fview&110\\_INSTANCE\\_n1HH\\_folderId=1089862](http://www.sib.gob.gt/web/sib/informacionfinanciera/suplementos?p_p_id=110_INSTANCE_n1HH&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-3&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=3&110_INSTANCE_n1HH_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview&110_INSTANCE_n1HH_folderId=1089862)
- 37 <http://www.s21.com.gt/pulso/2011/12/17/transacciones-tarjetas-credito-crecen-80>
- 38 <https://www.visa.com.co/visa-colombia/visa/historia-de-visa.aspx>
- 39 <http://www.visanet.com.do/app/pos.aspx>

## GLOSARIO

A continuación se define o explica la principal terminología utilizada en una empresa emisora de tarjetas de crédito:

### Autorización

“Un proceso, donde un Emisor, un Procesador, o el Sistema de Respaldo aprueba una Transacción. Esto incluye a:

- Autorización Nacional
- Autorización Internacional
- Autorización Fuera de Línea” (30:B-6)

### Código de Transacción

Número establecido por la Marca, para identificar qué tipo de transacción se ingresa, por ejemplo: compra, retiro, reversión, entre otros.

### Banco Liquidador

“Banco, incluyendo un Banco Corresponsal o un Banco Intermediario, que está:

1. Localizado en el país donde la Divisa de liquidación del Miembro es la moneda nacional.
2. Autorizado para realizar la Liquidación del Intercambio a nombre del Miembro o del banco del Miembro.” (33:B-8)

### Contracargo

“Transacción que un Emisor devuelve a un Adquiriente.” (30:B-19)

### Fecha de Endoso

“Fecha en la cual un Miembro prepara su Archivo Saliente, ejecutando el “Edit Package”. Se asignan números de referencia a las transacciones” (30:B-23)

### Fecha de Proceso Central

“La fecha (basada en la hora del Meridiano de Greenwich) en la cual un Miembro ingresa Información de Intercambio y es aceptada.” (33:B-23)

Fecha de Transacción

“Fecha en que ocurre una transacción entre un tarjetahabiente y un comercio, un adquirente, o un proveedor” (33:B-24)

Flotante (Float)

Valor de transacción que está pendiente de ser confirmado por el comercio afiliado, para que pueda ser ingresado a red y trasladar definitivamente al tarjetahabiente.

Intercambio

“Intercambio de Registros de Compensación entre Miembros.” (30:B-25)

Incoming

Información recibida que fue ingresada por medio de la red, por transacciones que otras entidades procesaron en su nombre.

Liquidación (Arreglo)

“Informe de Liquidación y de Montos debidos por un Miembro a otro” (30:B-27)

Miembro

“Entidad que es un miembro de la Marca o una entidad que ha comenzado un Acuerdo de Servicio.” (30:B-27)

Outgoing

Información enviada a través de la red, a efecto de presentar las transacciones que procesó a nombre de otras entidades.

Porcentaje de descuento

Es un porcentaje que los comercios afiliados pagan a los emisores por cada transacción realizada.

### POS terminal

“POS son las siglas en inglés de “Point of Sale” que en español significan “Punto de Venta”. El POS es un dispositivo electrónico que le proporciona autorizaciones confiables y rápidas para consumos con tarjetas de Crédito” (nuevo:1)

### Presentación

“Registro de Compensación que un Adquirente presenta a un Emisor a través de Intercambio, ya sea inicialmente (una Primera Presentación) o después de un Contracargo (una Representación).” (30:B-36)

### Representación

“Registro de Compensación que un Adquirente presenta a un Emisor a través de Intercambio después de un Contracargo.” (30:B42)

### Scrip o slip (Recibo de transacción)

“Registro de papel o electrónico de una Transacción (o una copia), generado en el Punto de Transacción.” (30:B-39)

### Sistemas Operativos

Cada asociación internacional, propietaria y operadora de sistemas de procesamiento internacional que proporcionan la capacidad de autorizar las compras y resolver al comerciante, transacciones de tarjetahabientes. (1:16) Esto dentro en el país del emisor o en extranjero.

### Transacción Doméstica

“Una Transacción donde el Emisor de la Tarjeta utilizada está ubicado en el País de la Transacción.” (30:B-60)

### Transacción Internacional

“Transacción donde el Emisor de la Tarjeta utilizada no está localizado en el País de la Transacción.” (33:B-60)