

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

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE LOS  
CONSUMOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS  
DE CRÉDITO”**

**TESIS**

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

**POR**

**MIBSAR OBED HERNÁNDEZ POLANCO**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**Guatemala, junio de 2016**

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática-estadística	Lic. Jorge Oliva Ordoñez
Contabilidad	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
Auditoría	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda

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

Presidente	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Lic. José Rolando Ortega Barreda
Examinador	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

**Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz**  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
**Colegiado No. 4042**  
**MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Guatemala,  
3 de febrero de 2016

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho

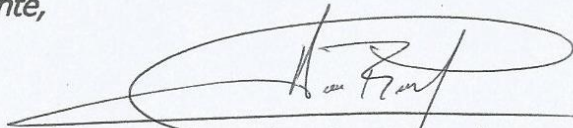
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 85-2014 de fecha siete de marzo de dos mil catorce, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Mibsar Obed Hernández Polanco, carné 200613048-1 en su trabajo de tesis denominado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE LOS CONSUMOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En ese sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante Hernández Polanco, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

  
Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz



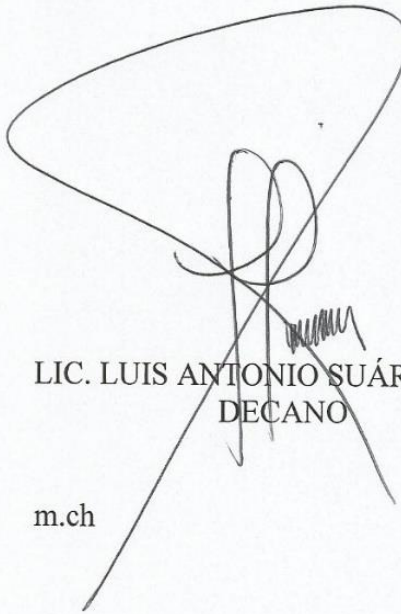


FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS  
EDIFICIO "S-8"  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,  
TRECE DE MAYO DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1, del Acta 07-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 29 de abril de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 052-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 16 de marzo de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE LOS CONSUMOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó el estudiante **MIBSAR OBED HERNÁNDEZ POLANCO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

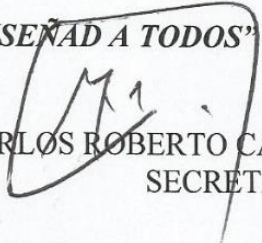


LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO

m.ch



*"DID Y ENSEÑAD A TODOS"*



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **DEDICATORIA**

**AL DIOS PADRE, HIJO Y ESPÍRITU  
SANTO:**

Por darme el regalo de la vida, por escogerme como su hijo y por brindarme la sabiduría para alcanzar mis metas.

**A MIS PADRES:**

Por su gran esfuerzo y valentía al luchar contra toda dificultad, para inculcarme grandes valores que hoy permiten que sea un hombre de éxito.

**A MI ESPOSA:**

Por su apoyo incondicional y por ser la ayuda idónea que Dios me ha regalado para que juntos alcancemos nuestros sueños.

**A MIS HERMANOS:**

Por sus consejos y apoyo brindado a lo largo de mi carrera profesional.

**A LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS:**

Por permitirme alcanzar el desarrollo académico y profesional mediante docentes con alta capacidad y conocimiento.

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA:**

Gloriosa institución que me brinda la oportunidad de construir mi carrera profesional.

## ÍNDICE

	PÁGINA
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EMPRESA DE TARJETA DE CRÉDITO</b>	
1.1 Definición de empresa	1
1.1.1 Fines de la empresa	3
1.1.2 Clasificación de las empresas	3
1.2 Empresas de tarjeta de crédito	6
1.2.1 Conceptos y definiciones	6
1.2.2 Historia y origen de la tarjeta de crédito	7
1.2.3 El contrato de la tarjeta de crédito	9
1.2.4 Clasificación de las tarjetas de crédito	13
1.2.5 Organización de una empresa de tarjetas de crédito	14
1.2.6 Funciones de la tarjeta de crédito	17
1.2.7 Tipos de sistemas de tarjeta de crédito	18
1.2.8 Ventajas y desventajas	21
1.2.9 Regulación y leyes aplicables a la empresa	23
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>EL CONTROL INTERNO CON BASE A COSO ERM</b>	
2.1 Conceptos y definiciones de control	36
2.1.1 Definiciones de control	36
2.1.2 Objetivos del control	36
2.1.3 Elementos del control	37
2.1.4 Características del control	38
2.1.5 Ciclo de aplicación del control	39
2.1.6 El control como sistema	40
2.1.7 Control interno según Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	40
2.2 Control interno según COSO ERM	41
2.2.1 Antecedentes del COSO	41

2.2.2	Concepto de control interno según COSO	43
2.2.3	La gestión de riesgos corporativos ERM	43
2.2.4	Capacidades de la gestión de riesgos corporativos	43
2.2.5	Eventos-riesgos y oportunidades	45
2.2.6	Definición de la gestión de riesgos corporativos	45
2.2.7	Consecución de objetivos de las entidades	46
2.2.8	Componentes de la gestión de riesgos corporativos	47
2.2.9	Relación entre objetivos y componentes	63
2.3	Metodología para evaluar el control interno	63
2.3.1	Método narrativo o descriptivo	64
2.3.2	Método de cuestionarios	64
2.3.3	Método de graficas	64
2.4	La auditoría interna	65
2.4.1	Objetivos de la función de auditoría interna	65
2.4.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna	66
2.4.3	Técnicas y procedimientos de auditoría interna	68
2.4.4	Código de ética de los auditores internos	70

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCESOS DE LOS CONSUMOS EN LA CARTERA DE CRÉDITOS (TARJETA DE CRÉDITO)**

3.1	Definición de crédito de consumo	71
3.1.1	Crédito de consumo tarjeta de crédito	71
3.2	Principales procesos desarrollados	72
3.2.1	Proceso de creación y seguridad de la tarjeta de crédito	72
3.2.2	Proceso de cesión de crédito a clientes	74
3.2.3	Proceso del consumo con tarjeta de crédito	74
3.2.4	Proceso de liquidación de consumos	76
3.2.5	Proceso contable	79
3.2.6	Proceso de cobranza	82
3.2.7	Proceso de valuación de la cartera de créditos	82

3.3	Riesgos en las empresas emisoras de tarjeta de crédito	85
3.3.1	Riesgo de fraude por clonación de tarjeta	85
3.3.2	Riesgo crediticio	85
3.3.3	Riesgo operacional	87
3.3.4	Riesgo de liquidez	88

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE LOS CONSUMOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DE TARJETA DE CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	91
4.1.1	Datos históricos y constitución	91
4.1.2	Domicilio	91
4.1.3	Organización	91
4.1.4	Filosofía empresarial	92
4.2	Políticas contables significativas	92
4.3	Nombramiento de auditoría	95
4.4	Planificación de auditoría	97
4.5	Desarrollo del trabajo de auditoría	100
4.5	Informe de auditoría	151
	<b>CONCLUSIONES</b>	163
	<b>RECOMENDACIONES</b>	164
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	165
	<b>ANEXOS</b>	168



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1.	Categorías de mora	34
2.	Descripción de categorías de mora	35
3.	Cuentas contables cartera de créditos de tarjeta de crédito	80
4.	Principales registros contables de consumos de tarjeta de crédito	81
5.	Porcentajes de constitución de reservas	83
6.	Ejemplo de constitución de reservas específicas de cartera	84
7.	Ejemplo de constitución de reservas genéricas de cartera	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1.	Elementos del control	37
2.	El control como sistema	40
3.	Modelo de mapa de riesgo	56
4.	Respuesta a los riesgos	58
5.	Matriz tridimensional de Riesgos COSO	63
6.	Elementos de seguridad de la tarjeta de crédito	73

## INTRODUCCIÓN

Debido a la creciente demanda del mercado en la emisión de tarjetas de crédito, las empresas que se dedican a este negocio, se ven cada vez más obligadas a mejorar sus controles internos para prevenir los riesgos que conlleva el manejo del volumen de consumos que hacen sus clientes, los cuales resultan ser la principal actividad de este tipo de empresas.

Con la tecnología cada vez más avanzada, crecen las oportunidades para la inversión en nuevos productos que se adapten a las necesidades del cliente y es que el uso de una tarjeta de crédito puede traer ventajas como lo son su comodidad y practicidad, pero también puede traer inmersos riesgos potenciales tanto para el cliente como para la empresa emisora, es por ello que se hace necesaria la implementación de sistemas de control que permitan evitar, reducir o mitigar los riesgos desde la planeación estratégica del negocio hasta los actividades operativas necesarias para alcanzar los objetivos planteados.

En la presente tesis se analizan y evalúan las principales actividades relacionadas con los consumos en los diferentes tipos de tarjetas que emiten dichas entidades, con el objetivo de proponer y mejorar los controles para el fortalecimiento de sus procesos, de los cuales depende el alcanzar las metas propuestas por la administración de la empresa.

La evaluación del control interno que se desarrolla en la presente investigación se basa en los principios del informe COSO II – ERM (Enterprise Risk Management) el cual indica que la administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de niveles aceptables y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad, para lo cual es necesario clasificar estos objetivos por categorías (objetivos de estrategia, objetivos de operaciones, objetivos de información y objetivos de cumplimiento), esto permite

centrarse en aspectos puntuales, identificando los eventos potenciales y evaluar los riesgos que conlleva conseguir cada objetivo propuesto.

En tal sentido el presente trabajo está dividido de la manera siguiente:

En el capítulo I se mencionan aspectos generales de la constitución de una empresa de tarjeta de crédito, la historia de cómo empezó a utilizarse la tarjeta de crédito a nivel mundial y como ha sido su evolución a lo largo de los tiempos. Además se tratan temas como los elementos principales de un contrato de tarjeta de crédito, los tipos de tarjetas, marcas reconocidas, leyes y reglamentos aplicables, esto con el objetivo de tener una visión más amplia de todo el funcionamiento a nivel general de una tarjeta de crédito.

El capítulo II, se refiere a las bases del control interno, sus definiciones y esencialmente una base teórica del marco COSO II – ERM el cual hace referencia a que en la gestión de riesgos corporativos deben evaluarse ocho componentes principales como lo son: el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, identificación de acontecimientos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

En el capítulo III, se analizan los principales procesos de la liquidación y control de los créditos de consumo de una entidad de tarjeta de crédito, los conceptos y definiciones para la comprensión de las actividades desarrolladas por la misma, así como la descripción detallada de cada procedimiento que realiza la entidad para el control de los consumos de la cartera de créditos, iniciando desde la aprobación de un plástico, la realización de un consumo, el proceso de intercambio (liquidación de consumos), el proceso contable, el proceso de valuación de cartera y el proceso de cobro.

En el capítulo IV, se presenta el caso práctico, el cual contiene los elementos necesarios para la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos en una empresa de tarjeta de crédito, tomando como base el conjunto de teorías de control interno a fin de analizar a detalle cada componente de la gestión de riesgos corporativos del marco COSO II – ERM. Este capítulo es la esencia de la presente tesis ya que es donde se plasman los

resultados obtenidos de la evaluación realizada y los hallazgos encontrados y las posibles soluciones a las deficiencias de control.

En la parte final, se muestran las conclusiones, recomendaciones y las principales referencias bibliográficas consultadas para formar las bases teóricas presentadas.

## CAPÍTULO I

### EMPRESA DE TARJETA DE CRÉDITO

#### 1.1 Definición de empresa

“En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado”. (20:2)

La definición de uso común en círculos comerciales es la siguiente: una empresa es un sistema que con su entorno materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial. Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Se necesita de una visión previa, y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa. Se debe partir de una buena definición de la misión, la planificación posterior está condicionada por dicha definición.

La Comisión de la Unión Europea sugiere la siguiente definición: “Se considerará empresa toda entidad, independientemente de su forma jurídica, que ejerza una actividad económica. En particular, se considerarán empresas las entidades que ejerzan una actividad artesanal u otras actividades a título individual o familiar, las sociedades de personas, y las asociaciones que ejerzan una actividad económica de forma regular.” (27:1)

De acuerdo al derecho internacional, la empresa es el conjunto de capital, administración y trabajo dedicados a satisfacer una necesidad en el mercado.

Con base en los argumentos anteriores, la definición de empresa revela los siguientes elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa:



- Entidad: es decir, que una empresa es una colectividad considerada como unidad (corporación, compañía o institución, tomada como persona jurídica) o un ente individual conformado por una sola persona (por lo general, el propietario).
- Elementos humanos: se refiere a que toda empresa está conformada por personas que trabajan y/o realizan inversiones para su desarrollo.
- Bienes materiales: son todas las cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, oficinas y mobiliario.
- Capacidad técnica: es el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los miembros de la empresa para realizar o ejecutar algo.
- Capacidad financiera: se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones (por citar algunas).
- Producción, transformación y/o prestación de servicios: se refiere a que la empresa puede fabricar, elaborar o crear cosas o servicios con valor económico, transformar o cambiar productos, y prestar servicios determinados.
- Satisfacción de necesidades y deseos: la necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos.

Al respecto, las leyes guatemaltecas tienen regulado todo lo relacionado con las empresas mercantiles en el Código de Comercio Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, el cual en su artículo 655 menciona lo siguiente: “EMPRESA MERCANTIL. Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público con propósito de lucro y de manera sistemática bienes y servicios” (4:104)

### **1.1.1 Fines de la empresa**

Una empresa es la base de la producción, la conforman personas que la dirigen, que la administran y que la levantan, y las finalidades económicas y sociales de la misma se pueden definir de la siguiente manera:

- Finalidad económica externa, la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- Finalidad económica interna, la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones.
- Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad.
- Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes.

La empresa, además de ser una célula económica, es una célula social. Está formada por personas y para personas. La empresa recibe mucho de la sociedad y existe entre ambas una interdependencia inevitable. Por eso no puede decirse que las finalidades económicas de la empresa estén por encima de sus finalidades sociales.

### **1.1.2 Clasificación de las empresas**

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según el tipo de actividades a las que se dedican, se pueden clasificar de distintas formas. A continuación se presentan los tipos de empresas según su ámbito y su producción.

#### **1.1.2.1 Según la actividad o giro**

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- **“Industriales:** la actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.
- **Comerciales:** son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra-venta de productos terminados.
- **Servicios:** como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se pueden clasificar en:
  - ✓ Servicios públicos varios (comunicaciones, energía, agua).
  - ✓ Servicios privados varios (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría).
  - ✓ Transporte (colectivo o de mercancías).
  - ✓ Turismo.
  - ✓ Instituciones financieras (bancos, tarjetas de crédito, casas de bolsa).
  - ✓ Educación.
  - ✓ Salubridad (hospitales).
  - ✓ Seguros.” (23:1)

#### 1.1.2.2 Según el origen del capital

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quien se dirijan sus actividades las empresas pueden clasificarse en:

- **Públicas:** en este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social. Las empresas públicas pueden ser las siguientes:
  - ✓ Centralizadas: cuando los organismos de las empresas se integran en una jerarquía que encabeza directamente el Presidente de la República, con el fin de unificar las decisiones, el mando y la ejecución.
  - ✓ Descentralizadas: son aquellas en las que se desarrollan actividades que competen al Estado y que son de interés general, pero que están dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídico propio.

- ✓ Estatales: pertenecen íntegramente al Estado, no adoptan una forma externa de sociedad privada, tiene personalidad jurídica propia, se dedican a una actividad económica y se someten alternativamente al derecho público y al derecho privado.
- ✓ Mixtas: en éstas existe la coparticipación del Estado y los particulares para producir bienes y servicios. Su objetivo es que el Estado tienda a ser el único propietario tanto del capital como de los servicios de la empresa.
- **Privadas:** lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y su finalidad es 100% lucrativa.
  - ✓ Nacionales: cuando los inversionistas son 100% del país.
  - ✓ Extranjeros: cuando los inversionistas son nacionales y extranjeros.
  - ✓ Transnacionales: cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

### 1.1.2.3 Según la forma jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios se puede distinguir:

- **Empresas individuales:** si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.
- **Empresas societarias o sociedades:** constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad en comandita simple, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad en comandita por acciones.

## **1.2 Empresas de tarjeta de crédito**

Dentro de la clasificación de las empresas de servicios, se encuentran las empresas de tarjeta de crédito, las cuales son entidades que prestan sus servicios financieros, con el fin de obtener beneficios económicos sustentables que les permitan cubrir sus costos de emisión, generando así ganancias a partir de la cantidad de los consumos que efectúen sus clientes además de las inversiones que se realice.

### **1.2.1 Conceptos y definiciones**

Para una mejor comprensión de lo que es el crédito, a continuación se presentan las siguientes definiciones que ampliarán el concepto del crédito.

#### **1.2.1.1 Definición de crédito**

Crédito es una manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica se compromete a reintegrar la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y otros servicios especificados en el contrato.

- **Tipos de créditos**

- ✓ Crédito de consumo: préstamo a corto o mediano plazo que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.
- ✓ Crédito comercial: préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.
- ✓ Crédito hipotecario: dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (5 a 25 años).
- ✓ Crédito personal: dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien



mueble, el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 5 años).

- ✓ Crédito prendario: Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona individual o jurídica para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedará con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o bancaria.

### **1.2.1.2 Definición de tarjeta de crédito**

“La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, está representada por una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve la cual es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta.”  
(24:2)

Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario se obliga a asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados en el contrato de la misma.

En una tarjeta de crédito autorizada para realizar transacciones monetarias, los usuarios tienen límites con respecto a la cantidad que pueden consumir de acuerdo a la política de riesgos existente en la empresa emisora de la misma, así mismo deben reunir con las ciertas características personales y de solvencia económica para asumir responsabilidades financieras.

Entre las marcas más conocidas del mercado en este tipo de servicios financieros están: Visa, American Express, MasterCard, Diners Club, Discover, entre otras.

### **1.2.2 Historia y origen de la tarjeta de crédito**

“El origen de las tarjetas de crédito se remonta a principios del siglo XX, cuando en 1914 la empresa Western Union crea una tarjeta para sus clientes más

selectos, que no sólo les permitía acceder a un trato preferente, sino a una línea de crédito sin cargos adicionales.

Hasta finales de los años 40, una gran cantidad de empresas comenzaron a emitir sus propias tarjetas de crédito, pero que solo tenían validez en sus establecimientos, como un método para atraer clientes y facilitar las compras a través del crédito. En 1924, por ejemplo, la General Petroleum Corporation emite su primer tarjeta de crédito para la compra de gasolina, y en 1929, la American Telephone & Telegraph emite la tarjeta Bell.” (9:10

### **1.2.3.1 La primera tarjeta de crédito**

“Al principio la Diners’ Club (literalmente, club de cenadores) tuvo poca repercusión. Sólo 14 restaurantes neoyorquinos se adhirieron, y a principios de 1950 la tarjeta únicamente la poseían unas 200 personas; sin embargo, a finales de ese mismo año, más de 20,000 personas la utilizaban y el número de establecimientos que la aceptaban crecía exponencialmente.

La Diners’ Club fue la primera tarjeta de crédito como las actuales. Su modelo de negocio se basaba en hacer de intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantenimiento (3 dólares anuales en 1951) al segundo, a cambio de un pago aplazado a final de mes sin intereses.” (15:28)

### **1.2.3.2 Evolución de las tarjetas de crédito**

“Tras el éxito de la Diners’ Club, las entidades financieras de Estados Unidos de América empezaron a emitir tarjetas de crédito que se podían utilizar en múltiples establecimientos. El primero fue el Franklin National Bank de Long Island, en Nueva York, en 1951, aunque el año clave para el comienzo de las tarjetas de crédito fue 1958, año en el que se lanzaron la tarjeta American Express, de la compañía de servicios financieros homónima, que ya emitía giros y cheques de

viaje, y Bank AmeriCard, la tarjeta de crédito del Bank of América, el banco más importante del Estado de California.” (15:40)

“El éxito fue tal, que en 1965 el Bank of America llegó a acuerdos con grupos de bancos de fuera de California para que emitieran Bank Americard, desistiendo éstos a sus propios sistemas. Sin embargo, otro grupo de bancos de todo el país se unieron para formar Master Charge, que luego pasaría a llamarse MasterCard, y para finales de la década, más de 1,400 bancos ofrecían una u otra tarjeta en Estados Unidos de América, y también había dado el salto a Europa”. (15:42)

En 1977, y tras haber renunciado Bank of America a la gestión de AmeriCard en 1970, llevada ahora por una corporación de los diferentes bancos que la emitían, se decidió que no era lógico que la tarjeta llevara el nombre de solo uno de los bancos, y es cuando se decidió cambiar el nombre por VISA, si bien se conservaron las franjas de colores características.

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.

### **1.2.3 El contrato de la tarjeta de crédito**

Un contrato de tarjeta de crédito constituye un conjunto de múltiples relaciones de diversa índole, que se resumen de la siguiente forma:

- Desde el punto de vista crediticio, existe una relación jurídica entre la entidad emisora y el cliente usuario de la tarjeta, quienes celebran un contrato de apertura de crédito, lo que significa que el banco o entidad emisora pone a disposición de su cliente un crédito para ser utilizado en el futuro, mediante la compra de bienes o servicios o retiro de dinero en efectivo, hasta un monto determinado preestablecido.

- Desde el punto de vista del banco con la empresa afiliada, existe un contrato de afiliación y de cuenta corriente, por el cual el banco se compromete en cancelar las compras y consumos efectuados por el titular de la tarjeta, a la sola presentación de los comprobantes firmados por el titular, a cambio de una comisión preestablecida.
- Las relaciones de compraventa celebradas entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada la cual se compromete en vender sus productos o servicios a precio de contado, pues la tarjeta se constituye en un medio seguro de pago.

### 1.2.3.1 Principales elementos del contrato

En el contrato de la tarjeta de crédito, el cliente se compromete con la entidad emisora, existen diversas cláusulas en donde se exponen las condiciones para la utilización de la misma, entre las cuales se mencionan a continuación los más importantes.

- **“Definiciones:** en esta cláusula, se explican los principales enunciados que se mencionaran en el contrato, como lo son los siguientes:” (17:2)
  - ✓ **Emisor:** es la entidad que pone a disposición del tarjetahabiente una línea de crédito, mediante el uso de la tarjeta de crédito.
  - ✓ **Tarjeta de crédito:** es el plástico entregado al tarjetahabiente, con el cual puede efectuar sus transacciones de compra y retiros de efectivo.
  - ✓ **Tarjetahabiente titular:** es la persona individual o jurídica que recibe el crédito, para ser usado por él y sus tarjetahabientes adicionales, por medio de la o las tarjetas emitidas.
  - ✓ **Tarjetahabientes adicionales:** son las personas individuales o jurídicas, que también hacen uso del crédito, por medio de la o las tarjetas emitidas y quienes son deudores en forma mancomunada solidaria con el tarjetahabiente titular ante el Emisor por las obligaciones adquiridas por el mismo.

- ✓ **Fiador:** es la persona individual o jurídica que junto con el tarjetahabiente se constituye también deudor, por las obligaciones adquiridas por el tarjetahabiente titular.
- ✓ **Establecimientos afiliados:** son las personas individuales o jurídicas que aceptan las tarjetas de crédito emitidas por el Emisor como un medio de pago o para facilitar el efectivo.
- ✓ **Operaciones:** son los pagos de bienes y servicios que realiza el Emisor por cuenta del acreditado, así como la adquisición por parte de éste, de dinero en efectivo por medio de cajeros automáticos o establecimientos.
- ✓ **Concepto de BIN (Base Identification Number):** el “Número de Identificación de Base” (Base Identification Number) es un número formado por 6 dígitos, que asigna la marca (VISA, Master Card, Diners Club) a fin de identificar apropiadamente a cada banco y cada tipo de tarjeta. Dicho BIN se incluye en las seis primeras posiciones del número de tarjeta.
- ✓ **POS (Point Of Service por sus siglas en inglés):** el “punto de servicio” (POS) es un dispositivo electrónico que proporciona autorizaciones confiables y rápidas para consumos con tarjetas de crédito o débito y a su vez permite realizar de manera automática y ágil la liquidación o depósito de las transacciones a través del servicio de captura electrónica de datos que debe poseer la empresa liquidadora.
- ✓ **ATM (Automatic Teller Machine por sus siglas en inglés):** es un “cajero automático” habilitado especialmente para realizar retiros de efectivo.
- ✓ **Sobregiro:** utilizar un monto mayor al valor autorizado en el crédito.
- ✓ **La línea de crédito:** es donde se explica la forma en que el emisor abre al tarjetahabiente un límite de crédito del cual dispone para hacer uso del mismo mediante compras o consumos de bienes y



servicios, así como retiros de efectivo y otros cargos financieros en los que haya incurrido el tarjetahabiente.

- ✓ **Plazo:** se explica el plazo del contrato, el cual inicia a partir de la fecha en que se firma el mismo. El plazo puede ser prorrogado a discreción del Emisor por medio de una nueva tarjeta.
- ✓ **Forma de pago:** el tarjetahabiente queda obligado a pagar al emisor mensualmente todas las sumas que aparezcan como saldos deudores en sus estados de cuenta, aunque el saldo sobrepase el límite de crédito autorizado. Los pagos de las referidas sumas deberán hacerse en los medios de pago designados por la entidad emisora y efectuarse dentro de las fechas indicadas en los estados de cuenta. El pago se podrá hacer mediante pagos parciales, obligándose en todo caso a pagar por lo menos el monto establecido como pago mínimo.
- ✓ **Propiedad de la tarjeta:** la tarjeta es única y exclusivamente propiedad del emisor, los tarjetahabientes únicamente la poseen en calidad de depósito, por lo que son responsables directos de su guarda, custodia y uso.
- ✓ **Uso de la tarjeta:** cuando el tarjetahabiente realice operaciones en los establecimientos afiliados mediante el uso de la tarjeta, deberá proceder en la siguiente forma: le entrega la tarjeta al dependiente del establecimiento para que sus caracteres realizados sean impresos mecánicamente en el comprobante del consumo; y en el caso de existir POS en el establecimiento, el dependiente procederá a leer la banda magnética en el dispositivo y a solicitar automáticamente la autorización e imprimir el comprobante para que el tarjetahabiente firme dicho comprobante. Es entendido que dicho crédito adquirido por el deudor, quedará automáticamente cargado a su cuenta con la suma total de cada boleta de consumo o de retiro de efectivo.

#### 1.2.4 Clasificación de las tarjetas de crédito

“A la fecha existen diversos criterios para la clasificación de las tarjetas de crédito:

- **Por la entidad emisora:**
  - ✓ **Tarjetas emitidas por bancos:** son aquellas en las que interviene un banco como entidad financiera crediticia y al mismo tiempo como emisor de la tarjeta de crédito.
  - ✓ **Tarjetas emitidas por organizaciones especializadas o entidades financieras y crediticias:** son aquellas emitidas por una entidad financiera o crediticias que no se ubican en el área comercial, se caracterizan por no otorgar al usuario un determinado cupo de crédito y sólo le facultan a que adquiera crédito en establecimientos afiliados, los que a su vez hacen cesión de esos créditos a la entidad emitente.
  - ✓ **Tarjetas mixtas:** son las emitidas por una entidad comercial apoyada por un banco o grupo de bancos.
  - ✓ **Tarjetas de entidades dedicadas al comercio:** son aquellas otorgadas por determinadas cadenas de hoteles, supermercados u otros negocios que otorgan directamente tarjetas de crédito a sus clientes más importantes en términos de continuidad, volumen de compras, solvencia moral y económica. Este tipo de tarjetas son bilaterales y sólo tienen validez en los establecimientos comerciales de la entidad emisora. Este sistema de tarjeta de crédito está siendo dejada de lado, pues las tarjetas tienden a ser universales y en realidad corresponden a la forma primitiva de la tarjeta de crédito.
  
- **Por el objetivo que prestan:**
  - ✓ **Tarjetas universales, múltiples o generales:** son aquellas con las que el usuario puede adquirir toda clase de bienes (incluido dinero en efectivo) o servicios en general; la mayor parte de las existentes en Guatemala son de esta naturaleza.

- ✓ **Tarjetas específicas:** son aquellas que sirven para adquirir un determinado bien o servicio; generalmente este tipo de tarjetas corresponden al sistema primitivo, bilateral de la tarjeta de crédito, como aquellas que permitan el uso de una determinada cadena de hoteles.
- **Por el ámbito geográfico:**
  - ✓ **Internacionales:** son las que tienen una aceptación a nivel mundial.
  - ✓ **Nacionales:** son las que sólo tienen aceptación en un determinado país.
  - ✓ **Locales:** son aquellas tarjetas de crédito que tienen un pequeño ámbito geográfico generalmente capitales de países que tienen aceptación en una ciudad o departamento.
  - ✓ **Particulares o específicas:** son aquellas tarjetas de crédito otorgadas por determinados establecimientos a favor de determinadas personas y que permiten al usuario consumir sólo en ese negocio.” (18:55)

### 1.2.5 Organización de una empresa de tarjetas de crédito

Para una empresa de tarjeta de crédito es muy importante contar con una organización bien definida que procure por el desarrollo de sus actividades tanto estratégicas como operativas. Como toda empresa está ligada a formar sus líneas jerárquicas con base al giro habitual de su negocio, es por eso que a continuación se presentan las áreas más generales, las cuales son indispensables para el negocio en funcionamiento.

- **Gerencia general**

Es la encargada de realizar todas las acciones especiales para implementar y llevar a cabo las políticas y directrices generales de la empresa, establecidas por la asamblea general de la organización. Entre sus funciones están la de representar legalmente a la empresa, informar a la asamblea sobre los resultados y evolución de la empresa, decidir sobre la ejecución de proyectos, evaluar el desempeño de sus directores, entre otras

actividades. Básicamente se encarga de velar porque todas las actividades del negocio de las tarjetas de crédito sea productivo y que se cumplan a cabalidad todos los elementos legales.

- **Departamento de contabilidad**

Se encarga de organizar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud en el registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información financiera que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades que faciliten la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos legales originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos dictadas por los entes reguladores.

- **Departamento de operaciones e intercambio**

Es el área encargada de procesar toda la información de los consumos efectuados por los tarjetahabientes de la entidad, así como mantener el control de todas las actividades operativas de sus clientes. Aquí se efectúa el proceso de intercambio, el cual no es más que el sistema de compensación y liquidación para tarjetas de crédito, donde los datos de los consumos realizados, comisiones cobradas y pagadas son intercambiados entre el adquirente y el emisor.

- **Departamento de cobros**

Es un departamento clave dentro de este tipo de entidades, ya que debe encargarse de administrar y controlar la cartera de clientes, para que se garantice una adecuada y oportuna captación de los recursos invertidos, analizar y detallar los créditos otorgados de acuerdo a la antigüedad de sus saldos pendientes de pago.

- **Departamento de ventas**

La función del departamento de ventas es desarrollar estrategias, planificar, ejecutar y controlar las actividades en este campo. Una empresa de tarjetas de crédito no puede existir sin esta área, debido a que de las ventas de sus productos depende el éxito de la misma.

- **Departamento de sistemas informáticos**

Este departamento tiene como objetivo primordial, diseñar y mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos de cómputo con un excelente desempeño, así como colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario. En la empresa de tarjetas de crédito este departamento se considera esencial, dado que todas las transacciones que realizan sus clientes son básicamente electrónicas, por lo que se requiere de sistemas bien desarrollados y con la capacidad de mantener su funcionamiento al máximo, de lo contrario se podría poner en riesgo tanto los recursos como a sus clientes.

- **Departamento de auditoría interna**

Dentro de una empresa emisora de tarjeta de crédito, la función de auditoría es indispensable, ya que sus funciones principales son:

- ✓ Coordinar auditorías sobre los registros, controles, procedimientos contables, financieros, presupuestarios y administrativos de la empresa y evaluar que se realicen correctamente, de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría.
- ✓ Controlar e informar a las autoridades superiores, las actividades o situaciones anómalas que se presenten y recomendar las acciones a seguir.
- ✓ Examinar que se cuente con procesos y controles administrativos adecuados, a costos razonables.

- ✓ Evaluar los sistemas y procesos, con criterio objetivo e imparcial, con el fin de que contribuyan al mejoramiento continuo de la administración de la empresa.

### 1.2.6 Funciones de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago en operaciones económicas. La tarjeta ante todo responde a una necesidad de la sociedad contemporánea. Así surgió y en esa dirección ha evolucionado. Hubo necesidad de disponer de un instrumento que pudiera intervenir en el tráfico económico y jurídico supliendo el intercambio de dinero efectivo en las transacciones comerciales originadas por el consumo particular, en competencia con otros instrumentos como los cheques, cuya finalidad era distinta y su aceptación no era la deseada en ese tipo de transacciones. Las funciones que realizan las tarjetas han permitido establecer también una clasificación de las mismas.

- **Función identificadora:** la tarjeta reúne los datos básicos con los que la empresa que explota un sistema de tarjeta de crédito identifica a los clientes poseedores de estas y solo con esos datos el sistema puede operar, aún sin existir materialmente la tarjeta, como se da en los casos de sistemas de venta telefónica, por correo, por catálogo publicitario, o el más común a la fecha, el comercio electrónico.
- **Función operativa:** se evidencia primariamente en la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y está asociada a la función identificadora. Mediante la tarjeta, el usuario y el comerciante adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas las cuales se emiten los cupones que cursan la operación a través del sistema.

Simultáneamente la función operativa ofrece seguridad y comodidad al usuario, pues al operar con la misma evita la necesidad de transportar sumas de dinero, es fuente de recursos en casos de necesidad inminente o

imprevista como accidentes, enfermedades, viajes, le permite mantener fácilmente un registro de gastos y permite acumular los pagos en una fecha única.

- **Funciones económico-sociológicas:** la tarjeta de crédito es un instrumento de desarrollo comercial y financiero. La tarjeta es fruto del desarrollo comercial y se ha convertido en un impulsor del mismo. Ha influido en el desarrollo del mercado financiero a nivel internacional, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios tanto de las entidades bancarias como de las no bancarias. La tarjeta no sólo es un sustitutivo parcial del dinero en efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque, y su mayor mérito, es que ha conseguido ser aceptada sin problemas en la mayoría de compras de consumo en donde exista este sistema. Es por eso que los comercios se ven obligados a implementar este sistema en sus instalaciones, con el objetivo de atraer más clientes, dado que el uso de este instrumento financiero es de uso común en el medio comercial.

### 1.2.7 Tipos de sistemas de tarjeta de crédito

Los sistemas de tarjetas de crédito más reconocidos son los siguientes:

- **Visa:** es la red comercial de pagos electrónicos más grande del mundo y es una de las marcas de servicios financieros globales más reconocidas en el ámbito internacional. Visa facilita el comercio global a través de la transferencia de valores e información entre instituciones financieras, comercios, consumidores, compañías y entidades gubernamentales.

“La historia de Visa empieza en 1958, cuando el Bank of América lanzó BankAmericard, el primer programa de tarjeta de crédito al consumidor disponible para los consumidores de clase media y los comerciantes de pequeñas a medianas en los Estados Unidos de América. No tardó para que la empresa creciera; la compañía se expandió internacionalmente en 1974.” (22:1)

“Dos cambios ocurrieron en la década de 1970 que define la organización y reformuló toda una industria. En primer lugar, BankAmericard se convirtió en una entidad independiente que finalmente fue unida bajo una marca global común “Visa”. En segundo lugar, Visa lanzó VisaNet, primera autorización verdaderamente electrónica del mundo, claro y sistema de liquidación, que permitió las transacciones que se completará en segundos.

Visa continuó funcionando como una serie de entidades propiedad regionalmente por bancos en todo el mundo hasta el año 2007, cuando los Estados Unidos de América; Canadá; América Latina y el Caribe; las regiones de Asia Pacífico y Europa Central, Medio Oriente y África se fusionaron para formar Visa Inc. Esta compañía se hizo pública en marzo de 2008 en una de las oficinas más grandes y exitosas en la historia.” (22:2)

Hoy en día, Visa opera en 200 países y territorios y sus productos y servicios están disponibles en cualquier dispositivo como lo son las laptop, tabletas y dispositivos móviles.

A la fecha cuenta con los siguientes productos de tarjeta de crédito:

- Visa Classic
- Visa Gold
- Visa Platinum
- Visa Signature
- Visa Infinite

Cada una se emite de acuerdo a la capacidad económica del cliente.

- **Master Card:** “Es una marca de tarjetas de crédito y de débito. Fue originalmente creada por el United Bank of California; posteriormente se alió con otros bancos, los cuales son First Interstate Bank, la compañía de servicios financieros Wells Fargo & Co, Crocker National Bank y el California First Bank.” (25:1)

A la fecha “MasterCard Worldwide es una empresa líder de soluciones de pagos, que proporciona una familia de las marcas de tarjetas de pago



conocida y aceptada como MasterCard, Maestro y Cirrus, sirve a los consumidores, a las instituciones financieras y a las empresas en más de 210 países y territorios en todo el mundo.” (25:2)

Sus productos de tarjeta de crédito son los siguientes:

- MasterCard Standard
- MasterCard Gold
- MasterCard Black
- MasterCard Platinum
- **Diners Club:** este sistema de tarjetas de crédito es propiedad de Discover Financial Services, una empresa directa de servicios de banca y pago con una de las marcas más reconocidas en los servicios financieros de Estados Unidos de América. “Fundada en 1950, Diners Club International se convirtió en la primera tarjeta multiuso en el mundo en lanzar una revolución en cómo los consumidores y las empresas pagaban productos y servicios financieros. Diners Club es a la fecha una marca reconocida en todo el mundo atendiendo las necesidades de pago de los consumidores selectos, ofrece acceso a más de 500 salones de aeropuertos en todo el mundo y proporcionando a corporaciones y propietarios de pequeñas empresas con una gama completa de los productos. Con la aceptación de más de 185 países y territorios, millones de establecimientos comerciales y cajeros automáticos, Diners Club es excepcionalmente calificado para servir a sus tarjetahabientes en todo el mundo.” (17:1)

Sus productos son los siguientes:

- Diners Club International
- Diners Club Local
- **American Express:** “American Express Company, comúnmente conocida como Amex o AmEx, es una institución financiera con sede en Nueva York; cuenta con más de 1,700 oficinas en más de 130 países en todo el mundo. American Express es una empresa diversificada que ofrece productos

financieros, tarjetas de servicio y crédito, cheques de viajero, servicios de banco y Agencia de Viajes.” (21:1)

Sus productos en tarjetas de crédito van dirigidos a personas individuales, corporaciones y pequeñas empresas. Las principales son las siguientes:

- The Platinum Credit Card
- The Gold Credit Card

### 1.2.8 Ventajas y desventajas

Entre las ventajas y desventajas en cuanto al uso de una tarjeta de crédito se muestran las siguientes:

#### 1.2.8.1 Ventajas

- **Pagar las compras a cuotas:** al momento de hacer las compras se puede diferir el valor en cómodas cuotas mensuales, asumiendo los intereses; también se puede hacerlo a una cuota y pagar el total al llegar la fecha de pago asignada por la empresa propietaria, sin interés de financiación.
- **Adelantos de dinero en efectivo:** por medio de éstos se puede disponer de dinero inmediato haciendo un retiro en cajero automático, en una oficina de la empresa propietaria de la tarjeta; o la forma más práctica a la fecha como lo son los retiros por internet.
- **Beneficios particulares:** las tarjetas de crédito a diferencia de otras formas de crédito le permiten acceder a una serie de beneficios de los establecimientos afiliados a la tarjeta, pues se realizan permanentemente promociones, descuentos u ofertas para los tarjetahabientes, además permite solventar emergencias económicas como: hospitalización, viajes no planificados o reparación de emergencia de vehículos, de una manera ágil e inmediata, es decir le ayuda en momentos en los que se necesita dinero y no se dispone de inmediato.
- **Seguridad:** la tarjeta es un medio de pago muy poderoso que le ayuda entre otras cosas a reducir el riesgo de portar dinero en efectivo y los

inconvenientes que esto podría tener para su seguridad personal y la de sus finanzas.

- **Devolución de un porcentaje de los consumos:** algunas empresas emisoras de tarjetas de crédito en el medio, le dan el beneficio a sus tarjetahabientes de una devolución un porcentaje de los consumos realizados durante un tiempo determinado.
- **Compras por internet:** con una tarjeta de crédito se puede hacer fácilmente compras por internet, tanto locales como extranjeras y dar respaldos on-line, por ejemplo en hoteles o aerolíneas extranjeras.
- **Facilidad de la compra:** se puede acceder fácilmente, puede ser usada para la compra de bienes y servicios que se necesitan en este momento, pero que no se cuenta con efectivo para poder acceder a la compra. También da la facilidad de hacer pagos de servicios como teléfono, televisión por cable, telefonía celular, pago de impuestos, o servicios básicos, de manera recurrente, sin tener que desplazarse de la comodidad de su hogar u oficina.
- **Control de compras realizadas:** si se utiliza de una manera adecuada la tarjeta le permite establecer un control sobre los consumos realizados, mediante la visualización de estados de cuenta por medio del internet, cosa que no sucede con el dinero en efectivo, el cual en ocasiones se desconoce en qué se ha invertido.

#### **1.2.8.2 Desventajas**

- El riesgo que se corre al no controlar los gastos que se realicen con la tarjeta y no poder asumirlos en el plazo pactado, lo que puede provocar un endeudamiento y el pago de altos intereses e inclusive embargos y demandas.
- Al utilizar la tarjeta en internet se corren riesgos ya que si no se utiliza en los sitios seguros y si la empresa emisora no cuenta con un sistema de seguridad de datos adecuado, pueden extraer o robar los datos de la tarjeta de crédito y hacer compras sin consentimiento del tarjetahabiente titular.

- Puede propiciar oportunidades para gastar impulsivamente.
- Los términos de los contratos de una tarjeta de crédito pueden ser engañosos y variables. Las tarjetas de crédito son de por sí menos claras en los términos de los contratos que los préstamos de los bancos, pues las políticas del negocio pueden cambiar en cualquier momento.
- La posibilidad de que se haga fraude, robo, clonación o pérdida de la tarjeta.
- Las tarjetas de crédito, suelen tener costos adicionales muy altos, como lo son: cargos por membresías, cargos a la tarjeta de crédito por atraso o mora, cargos por exceder el límite de crédito para la compra, cargos por renovar la tarjeta, cargos por reemplazo de tarjetas de crédito perdidas, cargos por las tarjetas de crédito adicionales.

### **1.2.9 Regulación y leyes aplicables a la empresa**

En el territorio guatemalteco una empresa emisora de tarjeta de crédito, debe constituirse como cualquier empresa comercial, además de observar las leyes y reglamentos dictaminados por las resoluciones de la Junta Monetaria.

Cuando una empresa emisora de tarjetas de crédito forme parte de un grupo financiero debe estar previamente autorizada por la Superintendencia de Bancos, tal y como lo indica el artículo 36 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 y sus reformas. “Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos”. Para visualizar de una mejor manera la organización de estas empresas es necesario conocer la definición de “Grupo Financiero” la cual es la siguiente, según el artículo 27 de la Ley antes mencionada:

“Un grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser un banco en el cual existe el control común por las relaciones de propiedad,

administración o imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común”.

A continuación se muestra la legislación aplicable a las empresas emisoras de tarjeta de crédito que forman parte de un grupo financiero.

#### **1.2.9.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

Como cualquier empresa constituida en Guatemala, el negocio de las tarjetas de crédito debe regirse por lo que indica el artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, “Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

#### **1.2.9.2 Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus reformas**

El código de Comercio de Guatemala, en su sección sexta, artículo 757, hace mención de 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. Por el financiamiento a través de tarjetas de crédito se aplicará la tasa de interés que se indica en el artículo 757 bis de este Código. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés, a excepción de la tasa de interés convencional”

En relación al artículo anterior es relevante mencionar que se intentó reformar mediante el decreto 33-2003, en el cual se establecía lo siguiente: Artículo 757 bis. “Tasa de interés por el uso y manejo de las tarjetas en general. Las entidades emisoras de las tarjetas de crédito cobrarán al tarjetahabiente cuando haga uso del financiamiento tanto en moneda nacional como extranjera o su equivalente, la

tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el Sistema Bancario Nacional y que publica periódicamente la Superintendencia de Bancos, la cual podrá incrementarse hasta un máximo de cinco puntos porcentuales.” Este artículo fue declarado inconstitucional por sentencia de fecha 15/12/2003 de la Corte de Constitucionalidad, según expedientes 994-2003, 995-2003 y 1009-2003 ya que según los expertos en la materia indicaban que estas reformas contradicen el espíritu de la reforma financiera, porque en la Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 42, se establece que las tarjetas de crédito forman parte de los grupos financieros y que éstos “pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones y demás cargos”.

### **1.2.9.3 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 y sus reformas**

Las empresas emisoras de tarjeta de crédito en Guatemala al formar parte de un Grupo Financiero, están catalogadas en esta ley según su artículo 36 como “empresas especializadas en servicios financieros”, por lo cual en su ámbito son aplicables los siguientes artículos:

- **“Artículo 1. Objeto.** La presente Ley tiene por 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.” (6:1)
- **“Artículo 5. Régimen legal.** Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, 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.

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.” (6:2)

- **“Artículo 27. Autorización y organización de grupo financiero.** Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.

Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.” (6:12)

- **“Artículo 28. Supervisión consolidada.** Supervisión consolidada es la vigilancia e inspección que realiza la Superintendencia de Bancos sobre un grupo financiero, con el objeto de que las entidades que conformen el mismo, adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que le sean aplicables, y los riesgos que asumen las empresas de dicho grupo, que puedan afectar al banco, sean evaluados y controlados sobre una base por empresa y global. Para estos efectos, la Superintendencia de Bancos tendrá acceso a la información de operaciones y actividades del grupo financiero, sobre una base por empresa y consolidada, resguardando la identidad de los depositantes e inversionistas.” (6:13)
- **“Artículo 29. Facultades de las empresas del grupo financiero.** Solamente las empresas que formen parte de un grupo financiero podrán:
  - a) Actuar de manera conjunta frente al público;

- b) Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación. En todo caso, deberán agregar la expresión “Grupo Financiero” y la denominación de dicho grupo; y,
  - c) Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos.” (6:13)
- **“Artículo 36. Empresas especializadas en servicios financieros.** Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:
  - a) Emitir y administrar tarjetas de crédito;
  - b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
  - c) Realizar operaciones de factoraje; o,
  - d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.” (6:14)
- **“Artículo 37. Financiamiento de operaciones.** Las empresas a que se refiere el artículo anterior podrán financiar sus operaciones con recursos provenientes de su propio capital, de crédito bancario y de la creación y colocación de títulos valores en oferta pública bursátil, siempre que los mismos no sean susceptibles de redención anticipada, que sean creados en serie y que los títulos tengan las mismas características cuando formen parte de la misma serie, y otras fuentes de financiamiento que sean autorizadas por la Junta Monetaria.” (6:17)
- **“Artículo 39. Normas contables, de información y auditoría externa.** La Junta Monetaria deberá normar de manera general las operaciones



contables, la información que deberá divulgarse al público y los requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas de las empresas a que se refiere el presente capítulo; asimismo, que los auditores externos estén debidamente inscritos en el registro que para el efecto lleve la Superintendencia de Bancos.” (6:17)

- **“Artículo 46. A empresas del grupo financiero.** A las empresas del grupo financiero les está prohibido:
  - ✓ Otorgar financiamiento directo o indirecto para la adquisición de acciones representativas de su capital, de la empresa controladora, de la empresa responsable o de cualquier otra empresa financiera del grupo al que pertenezca;
  - ✓ Efectuar operaciones financieras o de prestación de servicios entre sí, en condiciones de plazo, tasas, montos, garantías y comisiones diferentes a las que utilicen en operaciones similares con terceros. La Junta Monetaria reglamentará las operaciones que podrán efectuar dichas entidades entre sí; y,
  - ✓ Realizar operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio financiero.” (6:23)
- **“Artículo 53. Valuación de activos, contingencias y otros instrumentos financieros.** Los bancos y las empresas del grupo financiero que otorguen financiamiento deben valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposiciones a riesgos, de conformidad con la normativa correspondiente. Los bancos y, en su caso, las empresas del grupo financiero, deben constituir, contra los resultados del ejercicio, las reservas o provisiones suficientes, conforme la valuación realizada. En caso de que las reservas o provisiones a constituir excedan el máximo legal permitido como gasto deducible para fines fiscales, tales excedentes podrán crearse directamente contra cuentas de capital.” (6:28)
- **“Artículo 55. Riesgos.** Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de

interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.” (6:30)

- **“Artículo 56. Políticas administrativas.** Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.” (6:30)
- **“Artículo 57. Control interno.** Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (6:30)
- **“Artículo 59. Registro contable.** El registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad.

La Superintendencia de Bancos podrá autorizar el uso de sistemas de contabilidad, así como de anotaciones en cuenta relativos a títulos valores, en cuyo caso los registros contables y anotaciones en cuenta tendrán el

mismo valor probatorio que la ley le asigna a los libros de contabilidad y a los títulos valores. La modalidad de anotaciones en cuenta deberá aplicarse a todos los títulos valores que integran una misma serie de determinada emisión.

La Superintendencia de Bancos fijará procedimientos de carácter general para la presentación de estados financieros y de cualquier otra información de las empresas sujetas a su vigilancia e inspección.

Los registros contables deberán reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos, contratos, operaciones y servicios realizados y prestados por las empresas autorizadas conforme esta Ley.

Los registros de contabilidad y los documentos legales que los respalden producen fe en juicio, salvo prueba en contrario.” (6:32)

- **“Artículo 98. Infracciones.** Las infracciones que cometan los bancos, sociedades financieras y las empresas integrantes de grupos financieros, a cualesquiera de las disposiciones de esta Ley y otras que les sean aplicables, a las disposiciones que emita la Junta Monetaria, a su ley o escritura constitutiva, a reglamentos o estatutos, a órdenes administrativas o disposiciones de la Superintendencia de Bancos, así como la presentación de informaciones, declaraciones o documentos falsos o fraudulentos, obstrucción o limitación a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, y cuando realicen o registren operaciones para eludir el encaje bancario, o que conlleven el incumplimiento de los requerimientos patrimoniales, serán sancionados por el órgano supervisor, con observancia de los principios del debido proceso y del derecho de defensa, conforme lo dispuesto en la presente Ley.” (6:60)
- **“Artículo 99. Sanciones.** Las infracciones a que se refiere el artículo anterior se sancionarán de la manera siguiente:

A otras empresas integrantes de grupos financieros, cuyas leyes específicas no establezcan sanciones para las infracciones a que se refiere

el artículo 98 de la presente Ley, se aplicará una sanción de cien a diez mil unidades de multa de acuerdo con la gravedad de la infracción.

“La Junta Monetaria reglamentará lo referente a la gravedad de las infracciones y al ciclo de recurrencia de las mismas, para los efectos de lo previsto en el presente artículo, así como el número de unidades de multa que serán aplicadas según la gravedad de la infracción.” (6:60)

#### **1.2.9.4 Ley contra el lavado de dinero u otros activos Decreto Número 67-2001**

En cuanto a esta Ley, según lo indicado en su artículo 1, tiene por objeto, prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito. Los artículos aplicables para efectos de las empresas de tarjeta de crédito, son los siguientes:

- **“Artículo 18. De las personas obligadas.** Para los efectos de la presente ley se consideran personas obligadas, las siguientes:
  - ✓ Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
  - ✓ Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
  - ✓ Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera de las siguientes actividades:
    - Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.
    - Arrendamiento financiero.
    - Compraventa de divisas.
    - Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento.” (5:8)
- **Artículo 21. Registros.** “Las personas obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus

negocios, sean éstas clientes ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen, particularmente en lo que se refiere a la apertura de nuevas cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamiento de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen el monto que establece el artículo 24 de la presente ley.” (5:9)

Asimismo, deberán verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de las personas a que se refiere el párrafo anterior. En caso de extranjeros, las personas obligadas deberán exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país, la identidad de la persona que los representará legalmente.

Es importante mencionar que en los formularios que utilizan las tarjetas de crédito se debe cumplir con este artículo en cuanto a la solicitud de los datos y la confirmación de los mismos.

#### **1.2.9.6 Ley para prevenir y reprimir el financiamiento al terrorismo**

El objeto de esta Ley es adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento al terrorismo, entendiéndose este último término como la actividad que socava las bases en las que se fundamenta la sociedad y produce inestabilidad en la economía, la política, la cultura y en general, el bienestar de los seres humanos. En este contexto, es aplicable a las empresas de tarjeta de crédito, ya que en su artículo 15, se indica que son personas obligadas quienes están establecidas en la Ley contra el lavado de dinero u otros activos.

En su artículo 16, se indica que las personas obligadas deberán reportar con prontitud y debida diligencia a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita, o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos vinculados con o que pueden ser utilizados

para financiar el terrorismo. Para el efecto, las personas obligadas deberán aplicar los procedimientos establecidos al respecto en el reglamento de esta Ley, y en su defecto, en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, inclusive en lo relativo al registro de transacciones inusuales que no sean comunicadas a la autoridad competente.

#### **1.2.9.7 Reglamento para la administración del riesgo de crédito Resolución JM 93-2005**

El objeto de este reglamento en lo aplicable a las empresas de tarjetas de crédito es normar los aspectos que deben observar dichas entidades en cuanto al proceso del crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores; y a la valuación de activos crediticios.

En su artículo 3, establece algunas definiciones aplicables a las empresas de tarjeta de crédito:

- **“Activos crediticios:** son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.
- **Créditos de consumo:** son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.

- **Valuación:** es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones, cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios.
- **Reservas o provisiones:** son las sumas que las instituciones deben reconocer contablemente para hacer frente a la dudosa recuperabilidad de activos crediticios, determinadas conforme a estimaciones establecidas mediante el análisis de riesgo y la valuación de dichos activos, en adición al monto de capital y reservas de capital mínimo requerido por ley.” (13:2)

En su artículo 20, hace mención acerca de la información financiera que deben presentar los solicitantes y deudores de créditos de consumo:

Las instituciones deberán obtener, respecto de los solicitantes y deudores de créditos de consumo, estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de la solicitud, cuando el crédito supere ochenta mil quetzales (Q80,000.00) o el equivalente de diez mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$10,400.00), si se trata de moneda extranjera. Cuando el solicitante labore en relación de dependencia deberá adjuntar certificación reciente de ingresos y de antigüedad laboral, la cual deberá ser debidamente verificada y no será obligatorio requerir el estado patrimonial y el estado de ingresos y egresos.

Según este reglamento en su artículo 28, los créditos de consumo deberán clasificarse de acuerdo a las siguientes categorías de mora:

**Tabla 1**  
**Categorías de mora**

Activo Crediticio	Situación de pago del activo crediticio
A	al día o hasta 1 mes de mora
B	más de 1 hasta 2 meses de mora
C	más de 2 hasta 4 meses de mora
D	más de 4 hasta 6 meses de mora
E	más de 6 meses de mora

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

El significado de las categorías es el siguiente:

**Tabla 2**  
**Descripción de categorías de mora**

Categoría	Descripción
A	De riesgo normal
B	De riesgo superior a lo normal
C	Con pérdidas esperadas
D	Con pérdidas significativas esperadas
E	De alto riesgo de recuperabilidad

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

### **1.2.9.8 Otras leyes, reglamentos y disposiciones aplicables**

En materia fiscal y tributaria las empresas emisoras y administradoras están afectas a las siguientes leyes y sus respectivos reglamentos:

- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92.
- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos (actualizado), Decreto Número 37-92.
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012.

Existen otros reglamentos dictados por la Junta Monetaria, que son aplicables a las empresas especializadas en servicios financieros que son parte de un grupo financiero, estos reglamentos y disposiciones aplicables son los siguientes:

- Ley de Supervisión Financiera Decreto Número 18-2002
- Reglamento para el Riesgo de Liquidez, JM-117-2009.
- Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, JM-134-2009.
- Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, JM-56-2011.
- Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico, JM-102-2011.
- Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional, JM-4-2016.



## CAPÍTULO II

### EL CONTROL INTERNO CON BASE A COSO ERM

#### 2.1 Conceptos y definiciones de control

Para entender el funcionamiento del control interno es necesario analizar los conceptos y definiciones de control, además de su ciclo de aplicación e importancia y la aplicación del mismo.

##### 2.1.1 Definiciones de control

“El control es una de las fases del proceso administrativo y se encarga de evaluar que los resultados obtenidos durante el ejercicio se hayan cumplido de acuerdo con los planes y programas previamente determinados, a fin de retroalimentar sobre el cumplimiento adecuado de las funciones y actividades que se reportan como las desviaciones encontradas, todo ello para incrementar la eficiencia y eficacia de una institución.” (29:97)

##### 2.1.2 Objetivos del control

“Para comprender la importancia del control en las empresas, lo primero es entender cuáles son los objetivos que se pretenden satisfacer con su adopción, aunque estos sean muy variados de acuerdo con el tipo de institución donde se establezcan y las características específicas de la misma. A continuación se proponen, de manera general, los siguientes objetivos del control:” (29.98)

- Se adopta para poder establecer estándares, medir su cumplimiento y evaluar el alcance real de los planes y programas, comparado con lo realmente alcanzado.
- Con su adopción se contribuye a la planificación y evaluación correctas del cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de la empresa.
- Ayuda en la protección y salvaguarda de los bienes y activos de la empresa.
- Ayuda permanentemente a la buena marcha de la empresa, pues retroalimenta la trayectoria de la misma.

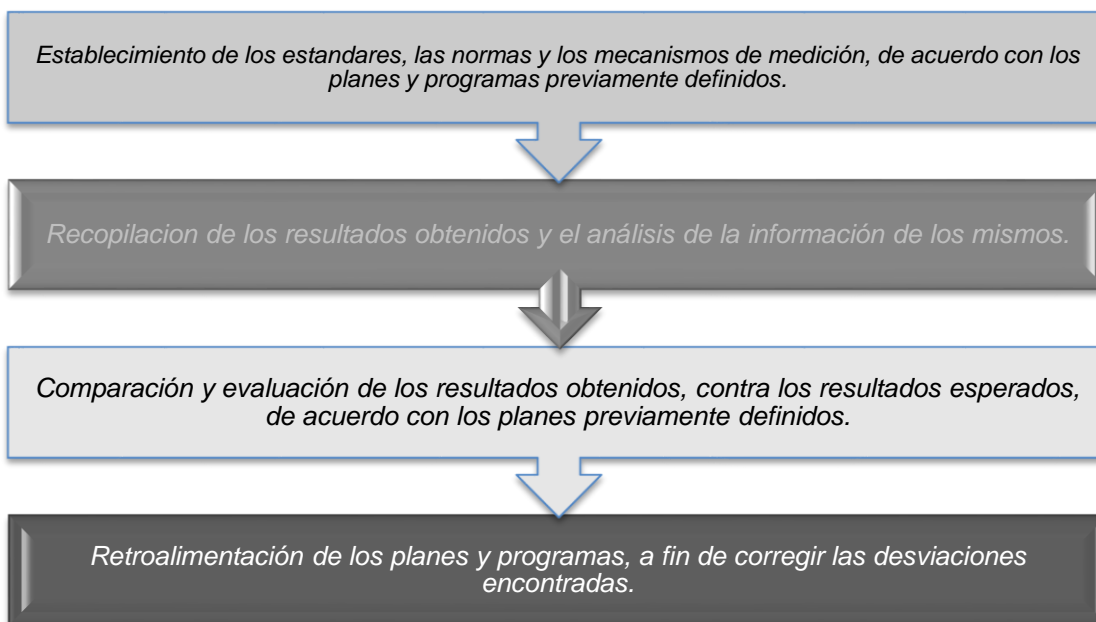
- Junto a la planificación, el control es una parte indispensable en las actividades de dirección de cualquier empresa.

### 2.1.3 Elementos del control

“Para empezar a diseñar un sistema de control, es necesario conocer cuáles son los elementos fundamentales del control, a fin de identificar la forma de utilizar el control interno en las empresas y así poder aplicar ese conocimiento al control interno en sistemas y procesos, y más concretamente a las específicas en los procesos de una empresa de tarjeta de crédito.” (29:102)

Los elementos del control se pueden apreciar mejor en la siguiente gráfica:

**Figura 1**  
**Elementos del control**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

#### 2.1.3.1 Establecimiento de normas, estándares y mecanismos de medición

Es identificar cuáles son las necesidades de medición establecidas en los planes, programas y funciones, actividades, operaciones o en cualquier otra acción que se

desea evaluar; el propósito es diseñar aquellas normas, estándares y mecanismos que serán utilizados en la medición de lo que se espera alcanzar.

#### **2.1.3.2 Recopilación de los resultados obtenidos**

Con los instrumentos de evaluación previamente diseñados, se hace la recopilación de los resultados de los planes, programas, operaciones y actividades, así como de los beneficios obtenidos (en esto ayudan las herramientas de auditoría, a recopilar la información de los resultados alcanzados).

#### **2.1.3.3 Comparación y evaluación de los resultados obtenidos**

Significa realizar un profundo análisis de lo que realmente se alcanzó de los planes, programas y actividades, en comparación con lo que se esperaba desarrollar de los mismos. El único propósito es valorar los alcances reales que se han obtenido; evidentemente, de acuerdo con los instrumentos de medición previamente establecidos. Este sería el informe de auditoría, ya que informa lo alcanzado en relación con lo esperado.

#### **2.1.3.4 Retroalimentación de los planes y programas**

Con este último análisis se estará en condiciones de saber si se cumplió con lo inicialmente esperado, así como de retroalimentar con los resultados, ya sea para conservar o mejorar los planes y programas con los cuales se alcanzó el objetivo, o para modificarlos y corregirlos cuando no se obtengan buenos resultados.

#### **2.1.4 Características del control**

“Para que el control en las empresas sea verdaderamente efectivo, es obligatorio considerar algunas de sus características fundamentales al momento de establecerlo. Entre algunas de estas características, están las siguientes:”  
(29:101)

- **Oportuno:** esta característica es la esencia del control, debido a que es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación; es importante evaluar dichos resultados en el momento que se requieran, no

antes porque se desconocerían sus verdaderos alcances, ni después puesto que ya no servirían para nada.

- **Cuantificable:** para que verdaderamente se puedan comparar los resultados alcanzados contra los esperados, es necesario que sean medibles en unidades representativas de algún valor numérico para así poder cuantificar, porcentual o numéricamente lo que se haya alcanzado.
- **Confiable:** para que el control sea útil, debe diseñar resultados correctos sin desviaciones ni alteraciones y sin errores de ningún tipo, a fin que se pueda confiar en que dichos resultados siempre son valorados con los mismos parámetros.
- **Estándares y normas de valuación:** al medir los resultados alcanzados, estos deberán compararse de acuerdo con los estándares y normas previamente establecidos, a fin de contemplar las mismas unidades para planificar y controlar; con esto se logra una estandarización que permite valorar adecuadamente los alcances obtenidos.

### **2.1.5 Ciclo de aplicación del control**

Para que el control sea aplicado correctamente en las instituciones, debe satisfacer un ciclo de adecuado que va desde el establecimiento en planes y programas iniciales hasta su culminación en retroalimentación. Se puede establecer concretamente de acuerdo con diferentes puntos de vista.

Los pasos del ciclo de control son los siguientes, los cuales también se muestran en la figura presentada a continuación:

- ✓ Determina objetivos y estrategias
- ✓ Planifica programas
- ✓ Determina las cargas de trabajo
- ✓ Asigna los recursos requeridos a las cargas de trabajo
- ✓ Adquiere/delega autoridad para utilizar recursos
- ✓ Desempeña el trabajo
- ✓ Compara el desempeño con el plan

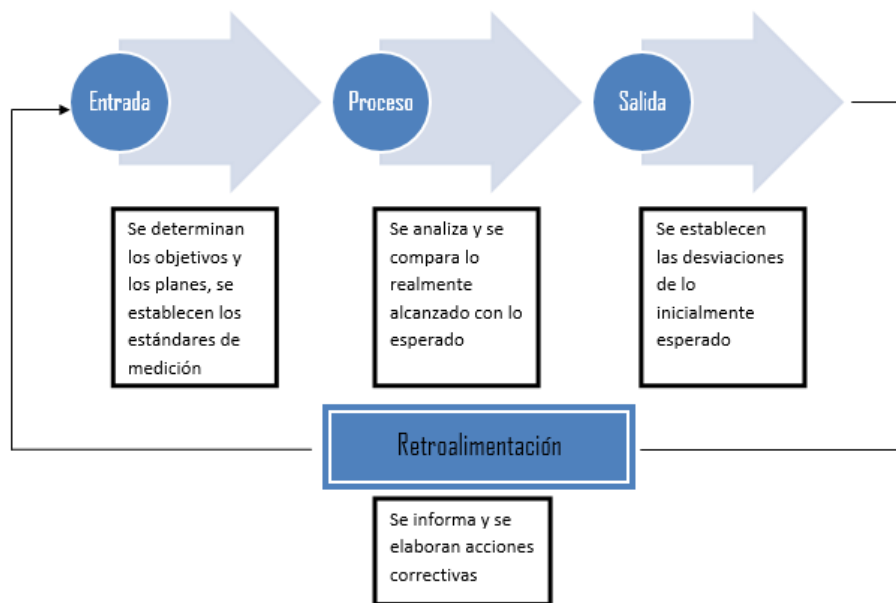
- ✓ Compara los objetivos alcanzados con los objetivos deseados
- ✓ Compara el programa alcanzado con el programa planificado

### 2.1.6 El control como sistema

“Se entiende como sistema, el conjunto de elementos interrelacionados que pretenden satisfacer un fin, el cual está compuesto por in ciclo fundamental de comportamiento que consiste en insumos de entrada, proceso y resultados en salidas, pero complementado con retroalimentación que le hace corregir las posibles desviaciones encontradas.” (29:104)

**Figura 2**

#### El control como sistema



Fuente: elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

### 2.1.7 Control interno según Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Según la Normas Internacional de Auditoría No. 315, define el control interno como “El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la

entidad, relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”. (12:335)

## **2.2 Control interno según COSO ERM**

Con el objetivo de implementar nuevas prácticas de control y tratamiento de los riesgos a los que se exponen las empresas, se creó el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway). “Su misión es proporcionar liderazgo mediante el desarrollo de marcos integrales y orientación en gestión de riesgo empresarial, control interno y prevención del riesgo diseñado para mejorar el desempeño de la organización y reducir la magnitud del fraude en las organizaciones.” (2:10)

### **2.2.1 Antecedentes del COSO**

“El COSO fue organizado en 1985 para Patrocinar a la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta, conocida como la Treadway Commission, una iniciativa privada independiente que se encargaba de estudiar los factores causales que pueden conducir a informes financieros fraudulentos. También se desarrolló recomendaciones para empresas públicas y sus auditores independientes, instituciones reguladoras y las instituciones educativas.” (2:15)

La Comisión Nacional estaba integrada por cinco asociaciones profesionales principales con sede en los Estados Unidos de América: la Asociación Americana de contabilidad (AAA), el estadounidense Instituto de contadores públicos (AICPA), los ejecutivos financieros internacional (FEI), el Instituto de auditores internos (IIA) y la Asociación Nacional de contadores (ahora el Institute of Management Accountants (IMA). Totalmente independiente de cada una de las organizaciones patrocinadoras, la Comisión incluyó representantes de la industria, contabilidad pública, las empresas de inversión y el New York Stock Exchange.

En 1987 la Treadway Commission solicitó realizar un estudio para desarrollar una definición común del control interno y marco conceptual. Y fue en 1988 cuando el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway, conocido como COSO, seleccionó a Coopers & Lybrand para estudiar el control interno.

El denominado "Informe Coso" sobre control interno, publicado en Estados Unidos de América en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Hacia fines de septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Gestión del Riesgo Empresarial – Marco Integrado) y sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

Este nuevo enfoque no intenta ni sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Finalmente, en mayo del 2013 se presenta el Internal Control - Integrated Framework, y considera que el marco va a permitir efectivamente a las organizaciones y desarrollar de manera eficiente y mantener los sistemas de control interno que pueden mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios en el negocio y entornos operativos.

Entre otras publicaciones editadas por COSO es el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (ERM Framework). El ERM Framework y el Framework están destinadas a ser complementarias, y tampoco reemplaza a la otra. Sin embargo, aunque estos marcos son diferentes, proporcionan un enfoque distinto, que se superponen. El Framework abarca el control interno con varias porciones

del texto del original ERM. En consecuencia, el ERM sigue siendo viable y adecuado.

### **2.2.2 Concepto de control interno según COSO**

“El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías.” (26:5)

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **2.2.3 La gestión de riesgos corporativos ERM**

“La premisa subyacente en la gestión de riesgos corporativos es que las entidades existen con el fin último de generar valor para sus grupos de interés. Todas se enfrentan a la ausencia de certeza y el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre se puede aceptar mientras se esfuerzan en incrementar el valor para sus grupos de interés.” (26:1)

La incertidumbre implica riesgos y oportunidades y posee el potencial de erosionar o aumentar el valor. La gestión de riesgos corporativos permite a la dirección tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor.

Se maximiza el valor cuando la dirección establece una estrategia y objetivos para encontrar un equilibrio óptimo entre los objetivos de crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados, además de desplegar recursos eficaces y eficientemente a fin de lograr los objetivos de la entidad.

### **2.2.4 Capacidades de la gestión de riesgos corporativos**

“Para maximizar la gestión de riesgos dentro de una empresa es necesario tomar en cuenta las siguientes capacidades:



- Alinear el riesgo aceptado y la estrategia. En su evaluación de alternativas estratégicas, la dirección considera el riesgo aceptado por la entidad, estableciendo los objetivos correspondientes y desarrollando mecanismos para gestionar los riesgos asociados.
- Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos. La gestión de riesgos corporativos proporciona rigor para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas de respuesta a ellos: evitar, reducir, compartir o aceptar.
- Reducir las sorpresas y pérdidas operativas. Las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociados.
- Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad. Cada entidad se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a las distintas partes de la organización y la gestión de riesgos corporativos facilita respuestas eficaces e integradas a los impactos interrelacionados de dichos riesgos.
- Aprovechar las oportunidades. Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.
- Mejorar la dotación de capital. La obtención de información sólida sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades globales de capital y mejorar su asignación.” (26:1)

Estas capacidades, inherentes en la gestión de riesgos corporativos, ayudan a la dirección a alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad de la entidad y prevenir la pérdida de recursos. La gestión de riesgos corporativos permite asegurar una información eficaz y el cumplimiento de leyes y normas, además de ayudar a evitar daños a la reputación de la entidad y sus consecuencias derivadas. En suma, la gestión de riesgos corporativos ayuda a una entidad a llegar al destino deseado, evitando baches y sorpresas por el camino.

### **2.2.5 Eventos-riesgos y oportunidades**

Los eventos pueden tener un impacto negativo, positivo o de ambos tipos a la vez. Los que tienen un impacto negativo representan riesgos que pueden impedir la creación de valor o erosionar el valor existente. Los eventos con impacto positivo pueden compensar los impactos negativos o representar oportunidades, que derivan de la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que afecte positivamente al logro de los objetivos, ayudando a la creación de valor o a su conservación. “La dirección canaliza las oportunidades que surgen, para que reviertan en la estrategia y el proceso de definición de objetivos, y formula planes que permitan aprovecharlas.” (26:2)

### **2.2.6 Definición de la gestión de riesgos corporativos**

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

“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.” (2:35)

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

- Es un proceso continuo que fluye por toda la entidad.
- Es realizado por su personal en todos los niveles de la organización.
- Se aplica en el establecimiento de la estrategia.
- Se aplica en toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad.
- Está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.

- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo de administración y a la dirección de una entidad.
- Está orientada al logro de objetivos dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.

La definición es amplia en sus fines y recoge los conceptos claves de la gestión de riesgos por parte de empresas y otras organizaciones, proporcionando una base para su aplicación en todas las organizaciones, industrias y sectores. Se centra directamente en la consecución de los objetivos establecidos por una entidad determinada y proporciona una base para definir la eficacia de la gestión de riesgos corporativos.

### **2.2.7 Consecución de objetivos de las entidades**

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

- Estrategia: objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo.
- Operaciones: objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos.
- Información: objetivos de fiabilidad de la información suministrada.
- Cumplimiento: objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Esta clasificación de los objetivos de una entidad permite centrarse en aspectos diferenciados de la gestión de riesgos corporativos. También permiten establecer diferencias entre lo que cabe esperar de cada una de ellas. Otra categoría utilizada por algunas entidades es la salvaguarda de activos.

Dado que los objetivos relacionados con la fiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas están integrados en el control de la entidad, puede esperarse que la gestión de riesgos corporativos facilite una seguridad

razonable de su consecución. El logro de los objetivos estratégicos y operativos; sin embargo, está sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo control de la entidad; por tanto, respecto a ellos, la gestión de riesgos corporativos puede proporcionar una seguridad razonable de que la dirección, y el consejo de administración en su papel de supervisión, estén siendo informados oportunamente del progreso de la entidad hacia su consecución.

### **2.2.8 Componentes de la gestión de riesgos corporativos**

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

#### **2.2.8.1 Ambiente interno**

El ambiente interno abarca la forma en que una organización influye en la conciencia de sus empleados acerca del riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura.

“El ambiente interno de una organización tiene un impacto significativo en el modo como se implanta la gestión de riesgos corporativos y en su funcionamiento continuado, sustituyendo el contexto en que se aplican otros componentes de la gestión de riesgos corporativos con un importante efecto positivo o negativo sobre ellos.” (3:9)

Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que su dirección asigna la autoridad, la responsabilidad, organiza y desarrolla a sus empleados. A continuación una breve descripción de los dos factores más importantes.

- **Filosofía de la gestión de riesgos:** es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan el modo en que la entidad contempla el riesgo en todas sus actuaciones, desde el desarrollo e implantación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Dicha filosofía queda reflejada prácticamente en todo quehacer de la dirección al gestionar la entidad y se plasma en las declaraciones sobre políticas, las comunicaciones verbales y escritas y la toma de decisiones.
- **Integridad y valores éticos:** la eficacia de la gestión de riesgos corporativos no debe sobreponerse a la integridad y los valores éticos de las personas, que crean, administran y controlan las actividades de la organización. La integridad y el compromiso con los valores éticos, son propios de cada individuo. Los juicios de valor, la actitud y estilo se basan en experiencias personales. No hay ningún puesto más importante para influir sobre la integridad y valores éticos que el de consejero delegado y la alta dirección, ya que afectan la conducta del resto del personal de la organización.

### 2.2.8.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos, es fijar los objetivos que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.” (3:19)

En esta etapa, es necesario tomar en cuenta los elementos siguientes: objetivos estratégicos, objetivos relacionados, objetivos seleccionados, riesgo aceptado y tolerancia al riesgo. A continuación una breve descripción de los más importantes.

- **Objetivos estratégicos:** al considerar las posibles formas alternativas de alcanzar los objetivos estratégicos, la dirección identifica los riesgos

asociados a una gama amplia de elecciones estratégicas y considera sus implicaciones. Se pueden aplicar diferentes técnicas de identificación y evaluación de los riesgos durante el proceso de establecimiento de la estrategia.

- **Objetivos relacionados:** los objetivos al nivel de la empresa están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a objetivos secundarios establecidos.
- **Riesgo aceptado:** el riesgo aceptado puede expresarse en términos cualitativos o cuantitativos. Al considerar el riesgo aceptado, es necesario realizarse por ejemplo el siguiente cuestionamiento: ¿Que riesgos relativos al negocio está dispuesta una empresa y cuáles no?, por ejemplo, si la empresa está preparada para aceptar pequeñas pérdidas en su inventario físico debido a hurtos, pero no está dispuesta a aceptar grandes pérdidas de inventario físico debido a deterioro, obsolescencia o catástrofes naturales.
- **Tolerancia al riesgo:** las tolerancias al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Operar dentro de las tolerancias al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza en que la entidad permanece dentro de su riesgo aceptado, que a su vez, proporciona una seguridad más elevada de que la entidad alcanzará sus objetivos.

### 2.2.8.3 Identificación de acontecimientos

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. “Los acontecimientos 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.” (29:1)

La utilización de técnicas para identificar acontecimientos o eventos, resulta ser muy importante. La metodología de identificación de eventos en una entidad puede comprender una combinación de técnicas y herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos se basan tanto en el pasado como en el futuro. La dirección utiliza diversas técnicas para identificar posibles acontecimientos que afecten al logro de los objetivos. Estas técnicas se emplean en la identificación de riesgos y oportunidades. Por ejemplo, al implantar un nuevo negocio, rediseñarlo o evaluarlo. Pueden emplearse en conexión con la planificación estratégica o de unidad del negocio o al considerar nuevas iniciativas o un cambio en la organización.

A continuación, se presenta una serie de técnicas comunes de identificación de eventos y su aplicación.

- **Inventario de eventos:** las direcciones utilizan listados de eventos posibles comunes a un sector o área funcional específica. Estos listados se elaboran por el personal de la entidad o bien son listas externas genéricas y se utilizan, por ejemplo con relación a un proyecto, proceso o actividad determinada, pudiendo resultar útiles a la hora de asegurar una visión coherente con otras actividades similares de la organización. Cuando se trata de listados externos, el inventario se revisa y somete a mejoras, adaptando su contenido a las circunstancias de la entidad, para presentar una mejor relación con los riesgos de la organización y ser consecuentes con el lenguaje común de gestión de riesgos corporativos de la entidad.
- **Entrevistas:** las entrevistas se desarrollan habitualmente entre entrevistador y entrevistado o, en ocasiones con dos entrevistadores para cada persona entrevistada, en cuyo caso el entrevistador está acompañado por un compañero que toma notas. Su propósito es averiguar los puntos de

vista y acontecimientos sinceros del entrevistado en relación con los acontecimientos pasados y los posibles acontecimientos futuros.

- **Cuestionarios y encuestas:** los cuestionarios abordan una amplia gama de cuestiones que los participantes deben considerar, centrando su reflexión en los factores internos y externos que han dado o pueden dar lugar, a eventos. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, según sea el objetivo de la encuesta. Pueden dirigirse a un individuo o a varios o bien pueden emplearse en conexión con una encuesta de base más amplia, ya sea dentro de una organización o esté dirigida a clientes, proveedores u otros terceros.
- **Análisis del flujo de procesos:** el análisis del flujo de procesos implica normalmente la representación esquemática de un proceso, con el objetivo de comprender las interrelaciones entre las entradas, tareas, salidas y responsabilidades de sus componentes. Una vez realizado este esquema, los acontecimientos pueden ser identificados y considerados frente a los objetivos del proceso. Al igual que con otras técnicas de identificación de eventos, el análisis del flujo de procesos pueden utilizarse en una visión de la organización a nivel global o a un nivel de detalle.
- **Principales indicadores de eventos e indicadores de alarma:** los principales indicadores de eventos, a menudo llamados principales indicadores de riesgos, son mediciones cualitativas o cuantitativas que proporcionan un mayor conocimiento de los riesgos potenciales, tales como el precio del combustible, la rotación de las cuentas de valores de los inversores, y el tráfico de un sitio de internet. Para resultar útiles, los principales indicadores de riesgo deben estar disponibles para la dirección de manera oportuna, lo que dependiendo de la información, pueden implicar una frecuencia diaria, semanal, mensual o en tiempo real.

Los indicadores de alarma se centran habitualmente en operaciones diarias y se emiten sobre la base de excepciones, cuando sobrepasa un umbral preestablecido. Las empresas poseen a menudo indicadores de alarma establecidos en unidades de negocio o departamentos. Estos indicadores,



para ser eficaces, deben establecer el momento en que deberá informarse a los directivos partiendo del tiempo necesario para poner en marcha una acción.

- **Seguimiento de datos de eventos con pérdidas:** el seguimiento de la información relevante puede ayudar a una organización a identificar acontecimientos pasados con un impacto negativo y a cuantificar las pérdidas asociadas, a fin de predecir futuros sucesos. La información de eventos se emplea habitualmente en la evaluación de riesgos basándose en la propia experiencia acerca de su probabilidad e impacto, pero también puede ser útil para identificar eventos mediante la creación de una base de discusión basada en hechos, la institucionalización del conocimiento y servir como fuente para comprender las interdependencias entre eventos con pérdidas asociadas y desarrollar modelos predictivos y causales.
- **Interrelación de eventos que pueden afectar a los objetivos:** bajo determinadas circunstancias, son muchos los eventos que pueden tener impacto sobre el logro de un objetivo. Para conseguir una mejor visión y comprensión acerca de sus interrelaciones, algunas empresas utilizan diagramas que se adaptan a sus necesidades y que les permiten identificar y representar de manera gráfica la incertidumbre, centrándose por lo general en un objetivo y en el modo en que múltiples eventos afectan su logro.
- **Clasificación de eventos por categorías:** mediante la agrupación de posibles eventos de características similares, la dirección puede determinar con más precisión las oportunidades y los riesgos. Algunas entidades clasifican los eventos posibles, para ayudar a asegurar que los esfuerzos para su identificación sean completos. Esto también puede ayudar a desarrollar posteriormente una perspectiva de cartera.

#### **2.2.8.4 Evaluación de riesgos**

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 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.” (3:45)

Para este elemento es necesario mencionar algunos aspectos esenciales como los siguientes:

- **Riesgo inherente:** el riesgo inherente es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- **Riesgo residual:** es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente. Estas acciones pueden incluir las estrategias de diversificación relativas a las concentraciones de clientes, productos u otras, las políticas y procedimientos que establezcan límites, autorizaciones y otros protocolos, el personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e implantar acciones al respecto o la automatización de criterios para estandarizar y acelerar la toma de decisiones recurrentes y la aprobación de transacciones. Además pueden reducir la probabilidad de ocurrencia de un posible evento, su impacto o ambos conceptos a la vez.
- **Metodología y técnicas cuantitativas y cualitativas:** la metodología de evaluación de riesgos de una entidad consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. La dirección aplica a menudo técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para su evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su coste.

✓ **Técnicas cualitativas**

Si bien algunas evaluaciones cualitativas de riesgos se establecen en términos subjetivos y otras en términos objetivos, la calidad de estas evaluaciones depende principalmente del conocimiento y juicio de las personas implicadas, su comprensión de los acontecimientos posibles y del contexto y dinámica que los rodea.

✓ **Técnicas cuantitativas**

Las técnicas cuantitativas pueden utilizarse cuando existe la suficiente información para estimar la probabilidad o el impacto del riesgo empleando mediciones de intervalo o de razón. Los métodos cualitativos incluyen técnicas probabilísticas, no probabilísticas y de benchmarking. Una consideración importante en la evaluación cuantitativa es la disponibilidad de información precisa, ya sea de fuentes internas o externas y uno de los retos que plantea el uso de estas técnicas es el de obtener suficientes datos válidos.

✓ **Técnicas probabilísticas**

Las técnicas de este tipo miden la probabilidad y el impacto de un determinado número de resultados basándose en premisas del comportamiento de los eventos en forma de distribución estadística. Las técnicas probabilísticas incluyen modelos en riesgo, la evaluación de eventos con pérdidas asociadas y el análisis retrospectivo.

La técnica de valor en riesgo, está basada en supuestos de distribución estadística acerca del cambio en el valor de un elemento, o conjunto de elementos, asumiéndose que dicha variación no superará un determinado nivel de confianza a lo largo de un determinado periodo de tiempo. La técnica del flujo de caja en riesgo, es similar a la de valor en riesgo, saldo en que estima una variación en los flujos de caja de una organización, entidad o unidad de

negocio con relación a un objetivo esperado de flujo de caja, con un grado de confianza dado y a lo largo de un horizonte temporal definido. En la técnica del beneficio en riesgo, el parámetro del beneficio en riesgo estima un cambio en el beneficio contable de una organización o unidad de negocio, que no debería excederse con un nivel de confianza dado y una línea de tiempo definida, basándose en premisas sobre el comportamiento de dicho beneficio en forma de distribución estadística.

✓ **Técnicas no probabilística**

Se emplean para cuantificar el impacto de un posible evento sobre hipótesis de distribuciones estadísticas, pero sin asignar una probabilidad de ocurrencia al acontecimiento. De este modo, estas técnicas requieren, por parte de la dirección, la determinación por separado de esta probabilidad. Algunas técnicas no probabilísticas ampliamente utilizadas son el análisis de sensibilidad, el análisis de escenarios y las pruebas de tolerancia a situaciones límite.

En el caso del análisis de sensibilidad se utiliza para evaluar el impacto de cambios normales o rutinarios en los eventos posibles. Debido a la simplicidad relativa de cálculo, las mediciones de sensibilidad se utilizan en ocasiones como complemento a un enfoque probabilístico. El análisis de escenarios es una técnica en la que se evalúa el efecto que uno o más eventos tienen sobre un objetivo, puede ser utilizado en conexión con la planificación de continuidad del negocio o con la estimación del impacto de un fallo del sistema o de la red, reflejando así el efecto en todo el negocio. Las pruebas de tolerancia a situaciones al límite, habitualmente evalúan el impacto de eventos extremos, difieren del análisis de escenarios en que se centran en el impacto directo de un cambio provocado por un acontecimiento o actividad en circunstancias extremas, frente al enfoque del análisis de escenarios, que se centra

en cambios a escala más normal, por ejemplo se pueden mencionar: aumento de defectos de fabricación de productos, aumento de tipos de interés en el caso de una cartera de inversión en renta fija.

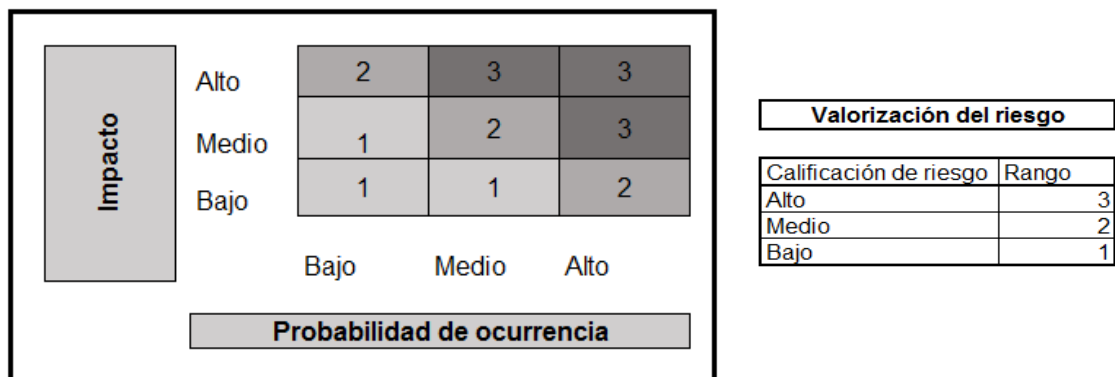
✓ **Benchmarking**

Se usan para evaluar un riesgo específico en términos de probabilidad e impacto, en el caso de que la dirección aspire a mejorar sus decisiones de respuesta al riesgo. La información así obtenida puede proporcionar a la dirección un conocimiento profundo de la probabilidad e impacto de riesgos basándose en las experiencias de otras organizaciones.

✓ **Mapas de riesgo**

Un mapa de riesgo es una representación gráfica de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos. Puede adoptar la forma de mapas de calor que tratan estimaciones cuantitativas y cualitativas de la probabilidad e impacto del riesgo. Los riesgos se representan de manera que los más significativos resalten, diferenciándolos de los menos significativos.

**Figura 3**  
**Mapa de riesgo**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

Como se observa en la gráfica, se determinan en primera instancia los posibles riesgos:

- Probabilidad de ocurrencia del riesgo.
- Impacto ante la ocurrencia del riesgo.

Luego de determinar los riesgos, se establece el nivel de medición del riesgo:

- Nivel alto: implica mayor posibilidad de errores o irregularidades no detectados por controles que afectan el giro normal del negocio.
- Nivel medio: se refiere a riesgos aceptables con medidas de control.
- Nivel bajo: implica realizar menos pruebas sustantivas y se determina con base al resultado de las pruebas de cumplimiento.

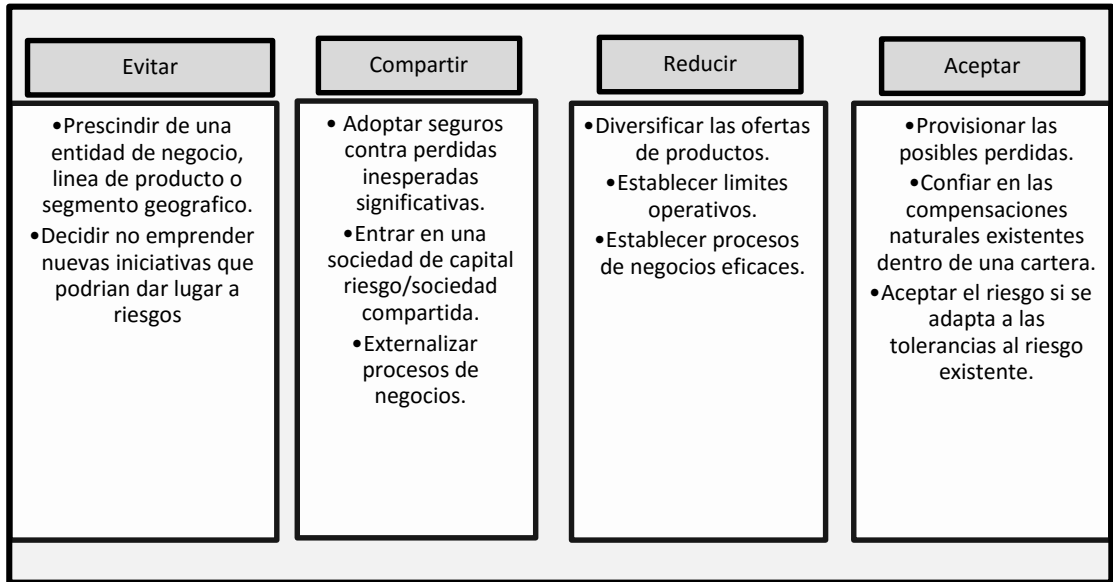
#### **2.2.8.5 Respuesta a los riesgos**

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como 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.” (3:69)

- **Respuestas a los riesgos: evitar, reducir, compartir y aceptar.** Para los riesgos significativos, una entidad considera típicamente las respuestas posibles dentro de una gama de opciones de respuesta.

Por ejemplo en la siguiente figura se muestran algunas acciones que debería tomar en cuenta una organización para responder a los riesgos:

**Figura 4**  
**Respuesta a los riesgos**



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

- **Costes y beneficios:** prácticamente todas las respuestas al riesgo implican algún tipo de coste directo o indirecto que se debe sopesar en relación con el beneficio que genera. Se ha de considerar el coste inicial del diseño e implantación de una respuesta (procesos, personal y tecnología), así como el coste de mantener la respuesta de manera continua.

#### **2.2.8.6 Actividades de control**

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

Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo adecuada y oportunamente, ya que requieren una medición continua, monitoreo y evaluación para garantizar su eficacia.” (3:79)

Es recomendable que el departamento de auditoría interna pueda supervisar las actividades dentro de una organización, también puede realizar auditorías para evaluar la efectividad de las prácticas de sostenibilidad, protocolos de comunicación e informes de actividades operativas y financieras. Estas auditorías ayudarán a que la organización pueda obtener un análisis independiente del diseño y la efectividad operativa de iniciativas de sostenibilidad. También pueden proporcionar valiosas recomendaciones para mejorar las iniciativas o actividades basadas en las tendencias emergentes dentro y fuera del negocio.

#### **2.2.8.7 Información y comunicación**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización. “Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.” (3:85)

- **Información:** la información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La información, tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuestas a ellos y en general, llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.



- **Sistemas estratégicos e integrados:** la tecnología juega un papel crítico al permitir el flujo de información en una organización, incluyendo la información directamente relevante para la gestión de riesgos corporativos. La selección de tecnologías específicas para apoyar esta gestión es habitualmente reflejo de la manera de abordar la gestión de riesgos corporativos por parte de la empresa y su grado de sofisticación, de los tipos de acontecimientos que afectan a la organización, la arquitectura informática general de la entidad, el grado de centralización de la tecnología de apoyo.
- **Integración con las operaciones:** muchas organizaciones poseen infraestructuras informáticas de elevada complejidad, desarrolladas a lo largo del tiempo para apoyar a los objetivos operativos, de control de gestión y cumplimiento. En muchos casos, la información generada por estos sistemas en el curso normal del negocio está integrada en el proceso de gestión de riesgos corporativos.
- **Profundidad y oportunidad de la información:** los avances en la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos han dado como resultado un crecimiento exponencial del volumen de datos. Con más datos disponibles a menudo en el tiempo real, para más gente en una organización, el reto es evitar la “sobrecarga de información”, asegurando el flujo de la información adecuada, en la forma adecuada, al nivel de detalle adecuado, a las personas adecuadas y en el momento adecuado.
- **Comunicación:** la dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos de la entidad y una delegación clara de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debería alinearse con la cultura deseada y reforzarla.

### 2.2.8.8 Supervisión

La gestión de riesgos corporativos se supervisa, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. “El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficiencia 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.” (3:103)

- **Actividades de supervisión permanente:** diferentes actividades llevadas a cabo en el curso normal de la gestión de un negocio pueden servir para realizar la supervisión de la eficacia de los componentes de la gestión de riesgos corporativos. Estas actividades incluyen la revisión diaria información de las gestiones normales del negocio.
- **Evaluaciones independientes:** aunque los procedimientos de seguimiento permanente normalmente proporcionan una retroalimentación importante sobre la eficacia de otros componentes de la gestión puede resultar provechoso verificar el cumplimiento de dicha gestión. Habitualmente, las evaluaciones independientes de la gestión de riesgos corporativos, se llevan a cabo periódicamente. En algunos casos, son originadas por un cambio en la estrategia, procesos clave o estructura de la entidad. Las evaluaciones independientes son llevadas a cabo por la dirección, el departamento de auditoría interna, especialistas externos o por una combinación de estas funciones.
- **Revisiones de auditoría interna:** el departamento de auditoría interna proporciona una evaluación de riesgos y actividades de control, estas evaluaciones proveen de una perspectiva objetiva sobre cualquiera de los componentes de la gestión de riesgos o sobre todos ellos, desde el ámbito

interno de la empresa hasta la supervisión. En algunos casos, se presta especial atención a la identificación de riesgos, el análisis de probabilidad e impacto, la respuesta al riesgo, las actividades de control y la información y comunicación. La auditoría interna, basada en el conocimiento del negocio, puede estar en posición de considerar el modo en que las nuevas iniciativas y circunstancias de la empresa podrían afectar a la aplicación de la gestión de riesgos corporativos, lo que podría tener en cuenta en su revisión y comprobación de la información relevante.

- **Metodología:** se dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.
- **Documentación:** el nivel de documentación de la gestión de riesgos corporativos de una entidad varía según dimensión, complejidad y factores similares. El nivel deseado de documentación de la gestión de riesgos varía por empresa, a menudo en función del tamaño, complejidad y estilo de gestión. Además de la amplitud y profundidad de la documentación, las consideraciones al respecto incluyen si estará en soporte papel o electrónico, si estará centralizada o distribuida y cuáles son los medios de acceso para actualización y revisión. La documentación considerada en una evaluación puede incluir organigramas, descripción de responsabilidades, manuales de políticas, procedimientos operativos, diagramas de flujo del proceso, controles relevantes, indicadores claves de rendimiento, riesgos claves identificados.
- **Informes de deficiencias:** todas las deficiencias identificadas de gestión de riesgos corporativos que afectan a la capacidad de la entidad para desarrollar e implantar su estrategia y establecer y alcanzar sus objetivos deberían comunicarse a quienes se encuentran en posición de tomar medidas necesarias.

### 2.2.9 Relación entre objetivos y componentes

Existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos corporativos, que representan lo que hace falta para lograr aquellos. La relación se representa con una matriz tridimensional, en forma de cubo.

**Figura 5**

**Matriz tridimensional de Riesgos**



Fuente: Aspectos importantes del modelo COSO <http://auditoriasistemasinfo.com>

Las cuatro categorías de objetivos; estrategia, operaciones, información y cumplimiento están representadas por columnas verticales, los ocho componentes lo están por filas horizontales y las unidades de la entidad, por la tercera dimensión del cubo. Esta figura refleja la capacidad de centrarse sobre la totalidad de la gestión de riesgos corporativos de una entidad o bien por categoría de objetivos, componente, unidad o cualquier subconjunto deseado.

### 2.3 Metodología para evaluar el control interno

Para realizar una evaluación del control interno de una empresa es necesario contar con una metodología práctica que abarque todos los elementos que se requiere evaluar, a continuación se presentan los siguientes métodos:

- Método narrativo o descriptivo.
- Método de cuestionarios.
- Método de gráficas.

### **2.3.1 Método narrativo o descriptivo**

“Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.” (31:1)

Estas narraciones se describen mediante la información que se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el evaluador, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias. Es importante la observancia física de los documentos y registros que intervienen en el proceso evaluado.

### **2.3.2 Método de cuestionarios**

“Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.” (31:3)

### **2.3.3 Método de gráficas**

Este método señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones. “Permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aun cuando hay que reconocer que se requiere de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para hacerlos.” (31.4)

## **2.4 La auditoría interna**

Según el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, se define la auditoría interna como la actividad de control y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Mientras que las Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna definen la función de la auditoría interna “como un departamento, división, equipo de consultores, u otro/s practicante/s que proporciona/n servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (11:19)

### **2.4.1 Objetivos de la función de auditoría interna**

Según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, la actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- “Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Protección de activos.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.” (11:12)

## 2.4.2 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

Estas normas son promulgadas por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, con el objetivo de normar acerca de la práctica de esta actividad dentro de las organizaciones, entre sus propósitos están:

- Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
- Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las Normas están constituidas por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño, y las Normas de Implantación. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna en general, mientras que las Normas de Implantación se aplican a determinados tipos de trabajos.” (11:6)

### 2.4.2.1 Normas sobre atributos

Estas normas tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna y están integradas de la manera siguiente:

- **Propósito, autoridad y responsabilidad:** “el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con las Normas, y estar aprobados por el Consejo.” (11:7)
- **Independencia y objetividad:** “la actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (11:7)
- **Pericia y debido cuidado profesional:** los trabajos deben cumplirse con pericia y con el debido cuidado profesional. Los auditores internos deben

reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

- **Programa de aseguramiento de calidad y cumplimiento:** “el director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. Este programa incluye evaluaciones de calidad externas e internas periódicas y supervisión interna continua. Cada parte del programa debe estar diseñada para ayudar a la actividad de auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas y el Código de Ética.” (11:9)

#### **2.4.2.2 Normas sobre desempeño**

Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Están integradas de la manera siguiente:

- **Administración de la actividad de auditoría interna:** “el director de auditoría interna debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.” (11:11).  
Dentro de estas normas se encuentran definidas las etapas de planificación, comunicación y aprobación, administración de recursos, políticas y procedimientos, coordinación e informa al consejo.
- **Naturaleza del trabajo:** “La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.” (11:12)
- **Planificación del trabajo:** los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos. (11:14)



- **Desempeño del trabajo:** los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo. (11:15)
- **Comunicación de resultados:** las comunicaciones deben incluir los objetivos y el alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.
- **Supervisión del progreso:** “el director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección, se debe establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido efectivamente implantadas o que la dirección superior ha aceptado el riesgo de no tomar acción.” (11:18)
- **Comunicación de la aceptación de los riesgos:** “cuando el director ejecutivo de auditoría concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si el director ejecutivo de auditoría determina que el asunto no ha sido resuelto debe comunicar al Consejo para su resolución.” (11:18)

#### **2.4.2.3 Normas de implantación**

Estas normas amplían las normas sobre atributos y desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

#### **2.4.3 Técnicas y procedimientos de auditoría interna**

Las técnicas de auditoría, son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones que realiza la empresa.

### 2.4.3.1 Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma:

- **Estudio General:** “es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.” (30:2)
- **Análisis:** es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.
- **Inspección:** “es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material.” (30:2)
- **Investigación:** es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.
- **Observación:** es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.
- **Cálculo:** es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

### 2.4.3.2 Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son comprobaciones, instrucciones y detalles incluidos en el programa de auditoría, que se deben llevar a cabo en forma sistemática y razonable.

Entre los procedimientos de auditoría se mencionan los siguientes:

- **Pruebas sustantivas:** son evaluaciones de información financiera realizadas mediante el análisis de las relaciones entre datos financieros y no financieros con el objetivo de medir la integridad de las transacciones individuales, datos u otra información.

- **Pruebas de cumplimiento:** consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control. Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de una entidad.

#### **2.4.4 Código de ética de los auditores internos**

El código de ética de los auditores internos fue emitido por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos de América, con el propósito de promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna, el cual incluye dos componentes esenciales que son:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, entre esos están: la integridad, objetividad, confidencialidad, y competencia.
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos.

## **CAPÍTULO III**

### **PROCESOS DE LOS CONSUMOS EN LA CARTERA DE CRÉDITOS (TARJETA DE CRÉDITO)**

#### **3.1 Definición de crédito de consumo**

El crédito de consumo es un préstamo realizado por una entidad financiera a una persona individual, con el fin de hacer la compra de un bien o servicio; el pago correspondiente más los intereses devengados son enterados en un plazo que se haya convenido entre las partes pero que normalmente se realiza en el corto o mediano plazo.

Los tipos de crédito al consumo como las tarjetas de crédito permiten a los consumidores hacer compras en línea fácilmente. Pagar el crédito al consumo de manera exitosa puede construir un historial de crédito favorable, lo que le permite a los consumidores aprovechar otras oportunidades de inversión o de financiamiento.

##### **3.1.1 Crédito de consumo tarjeta de crédito**

Se entiende por consumo con tarjeta de crédito, cualquier transacción efectuada disponiendo de un crédito del emisor y por medio de un plástico que tiene las condiciones de seguridad necesarias para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular. La tarjeta de crédito consiste en una tarjeta de plástico con una cinta magnética en la que se almacena información del propietario, que puede emplearse como medio de pago o como instrumento de crédito. Su uso está sujeto a distintas tarifas, sea por concepto de comisiones cuando se usa como medio de pago, o de intereses en el caso que dé lugar a una operación de crédito. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular.

El uso de la tarjeta da lugar al cobro mensual de parte de la institución emisora tanto del capital usado como de los intereses, comisiones y seguros que corresponda.

A la fecha el uso de tarjetas de crédito se ha vuelto necesario, ya que por seguridad y por comodidad, se hace más fácil el pagar las compras del supermercado, compras en comercios, artículos de uso personal, de muebles, compras de electrónicos, y hasta compras por medio del internet. Para todo esto solamente es necesario poseer un plástico que contiene una banda magnética con todos los elementos de seguridad para el cliente, el cual es otorgado y previamente autorizado por una entidad bancaria o financiera, la cual cumple con todos los elementos esenciales exigidos por las marcas propietarias de las tarjetas de crédito.

### **3.2 Principales procesos desarrollados**

Para entender el funcionamiento de la tarjeta de crédito desde su origen, a continuación se detallan los procesos que son necesarios para que la empresa emisora de las mismas sea capaz de manejar su cartera de créditos con el debido control y cumpliendo las normativas legales aplicables de parte de los entes supervisores y fiscalizadores.

#### **3.2.1 Proceso de creación y seguridad de la tarjeta de crédito**

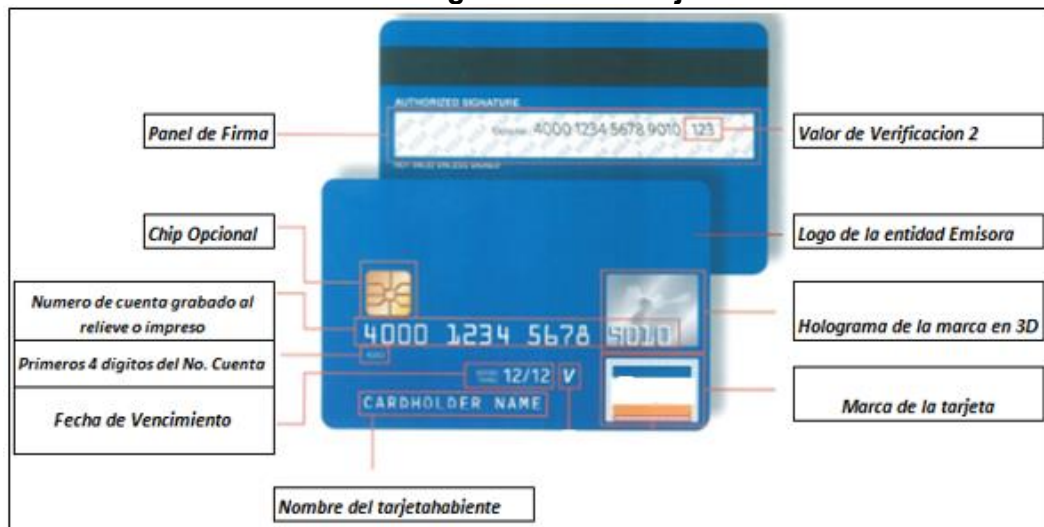
Para crear una tarjeta de crédito, es necesario establecer las bases de seguridad de la misma, especificar cada una de las partes que la conforman así como las distinciones necesarias para que su emisor le sea de fácil identificación de las que son de su propiedad.

A continuación se muestran los elementos principales que una tarjeta debe tener para que sea segura:

- Panel de firma
- Banda Magnética
- Valor de verificación

- Chip (opcional)
- Número de cuenta grabado al relieve o impreso
- Primeros cuatro dígitos impresos del número de cuenta
- Fecha de vencimiento
- Holograma en tercera dimensión
- Marca de la tarjeta
- Nombre del tarjetahabiente o identificador en relieve
- Logo del Emisor

**Figura 6**  
**Elementos de seguridad de la tarjeta de crédito**



Fuente: elaboración propia de acuerdo a investigación realizada.

Entre las distintas marcas de tarjetas puede variar algunas características especiales de la marca, pero básicamente todas las tarjetas tienen estos elementos que son de vital importancia para que los comercios las acepten en el momento de un consumo.

Los plásticos son impresos por empresas que se dedican a este tipo de negocio con la autorización de la marca y a solicitud de las entidades emisoras de tarjeta de crédito.

### **3.2.2 Proceso de cesión de crédito a clientes**

Para otorgar una línea de crédito a un cliente por medio de una tarjeta de crédito, las entidades emisoras en Guatemala, deben observar los fundamentos del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, anexo a la resolución JM-93-2005 en el cual se indican las normas relativas al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y los deudores.

Según lo indica el reglamento mencionado anteriormente, se debe contar con un Manual de crédito el cual debe ser aprobado por el Consejo de Administración, en donde se indiquen claramente las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los activos crediticios otorgados a sus clientes.

### **3.2.3 Proceso del consumo con tarjeta de crédito**

En este proceso se explicará la manera de cómo un comercio es capaz de aceptar una transacción con tarjeta de crédito, y quienes son los involucrados para que se produzca el consumo con una tarjeta de crédito.

Para que el proceso del consumo se realice en un comercio es necesario que esté afiliado a las empresas que funcionan como procesamiento de medios de pago, las cuales son entidades que se encargan de prestar servicios a los comercios afiliados para que éstos puedan recibir de una forma fácil rápida y segura tarjetas de crédito como medio de pago, para ello estas empresas ofrecen la infraestructura y la tecnología necesaria para dar solución a sus clientes en cualquier inconveniente que posean.

Dentro del ámbito guatemalteco, existen administradores de medios de pago que son básicamente los que abarcan la mayoría de transacciones con tarjetas las cuales son Visanet y Credomatic. Cada uno promueve la utilización de las distintas marcas como lo son, Visa, Master Card, American Express, Diners Club, entre otras. Los requisitos que estas empresas pueden solicitar a los comercios que quieran afiliarse pueden variar, dependiendo si es persona individual, persona

jurídica, pequeño contribuyente, profesionales, fundaciones, sociedades entre otras.

A la fecha un elemento esencial para poder llevar a cabo un consumo de tarjeta de crédito es el denominado POS (Punto de Servicio – Point Of Service), el cual no es más que un aparato electrónico que contiene un lector de banda magnética y un comunicador electrónico que solicita autorización al adquirente y emisor de la tarjeta para la aprobación de un consumo.

### **3.2.3.1 Autorización**

El primer paso en el procesamiento de una transacción es solicitar autorización del emisor para aceptar una tarjeta como medio de pago. El afiliado deberá obtener un código de autorización antes de completar cualquier transacción. La autorización puede solicitarse mediante alguno de los siguientes métodos.

- **Autorización electrónica:** el afiliado desliza la tarjeta, inserta chip, o digita manualmente el número de tarjeta en el dispositivo POS, el dispositivo envía la transacción al Emisor para la autorización
- **Autorización de voz:** el afiliado llama al centro de autorización de voz, el cual le comunicara al Emisor la información de la transacción y el código de autorización, el cual es transmitido al afiliado.

La mayoría de transacciones son transmitidas electrónicamente. La autorización de voz se realiza cuando el Emisor requiere información adicional sobre la transacción realizada.

A continuación se describen los pasos para la autorización de una compra o consumo:

- **Autorización de la compra:** el procesamiento de una transacción comienza cuando un tarjetahabiente desea comprar bienes o servicios usando una tarjeta. Antes de la que transacción sea completada, el afiliado debe recibir un código de autorización del Emisor.
- **Afiliado:** se asegura de cumplir con todos las condiciones de seguridad pactadas en el contrato con el adquirente, como por ejemplo verificar la



firma de la tarjeta, solicitar documento de identificación, verificar la fecha de vencimiento.

- **Servidor de adquiriente:** el dispositivo POS, del afiliado envía los datos de la transacción al servidor del adquiriente para verificar el número de afiliación, leer el número de la tarjeta y dirigir la información al emisor que corresponda.
- **Emisor:** el servidor del adquiriente envía la información al emisor a través de las redes de las diferentes marcas de tarjeta. El emisor deberá determinar si la transacción es aprobada y emitir una de las respuestas siguientes:
  - ✓ Código de autorización, cuando hay fondos disponibles para completar la transacción y la tarjeta no ha sido reportada como robada o es inválida.
  - ✓ Código de rechazo, cuando el emisor no aprueba la transacción, el afiliado no deberá procesar nuevamente la tarjeta.
  - ✓ “Referencia”, el emisor solicitará que el afiliado que llame al centro de servicio para que le brinde información adicional del tarjetahabiente.
- ✓ **Servidor del adquiriente:** el servidor del adquiriente recibe la respuesta del emisor y la envía al afiliado.
- ✓ **Afiliado:** recibe respuesta del emisor desde el servidor del adquiriente y siguiendo todos los pasos que le indica el POS para terminar la transacción del cliente.
- ✓ **Tarjetahabiente:** firma el comprobante generado por el POS.
- ✓ **Afiliado:** verifica la firma y compara los datos que le aparecen en el anverso de la tarjeta.
- ✓ **Afiliado:** deposita la copia del comprobante de venta.

### 3.2.4 Proceso de liquidación de consumos

En este proceso se exponen los pasos que se llevan a cabo por parte de todos los entes involucrados en la liquidación de los consumos, tanto para el comercio en el

que se realizó la compra y para el emisor de la tarjeta que es quien se queda con la deuda del cliente quien posteriormente deberá cancelar.

#### **3.2.4.1 Liquidación para el afiliado**

El paso final del proceso de la transacción es la liquidación y ocurre cuando el afiliado envía todas las transacciones operadas en el día al adquirente para solicitarle el pago de las mismas y que le sean cargadas al tarjetahabiente. El tiempo del pago al comercio puede variar dependiendo de las condiciones pactadas en el contrato de afiliación.

A continuación se muestran los pasos necesarios para la liquidación de los consumos en donde se detallan los involucrados en el proceso:

- **Afiliado:** envía todas las transacciones aprobadas y pendientes de liquidar a través del POS al servidor del adquirente para cerrar o liquidar el lote.
- **Servidor del adquirente:** envía a las redes de las distintas marcas (Visa, Master Card, Diners Club, entre otras) las transacciones para el intercambio.
- **Intercambio:** envío de los datos de las transacciones al emisor correspondiente.
- **Emisor:** carga la transacción a cuenta del tarjetahabiente. El emisor enviará a intercambio la diferencia entre el monto de la transacción y la comisión de intercambio cargado al adquirente.
- **Intercambio:** envío de la diferencia entre el monto de la transacción y las comisiones de intercambio al servidor del adquirente.
- **Servidor del adquirente:** envía un mensaje para el afiliado por las transacciones efectuadas.
- **Liquidador:** envío de los fondos del adquirente a la cuenta del afiliado.

#### **3.2.4.1 Liquidación para la empresa emisora**

Para una entidad emisora de tarjetas de crédito, es de gran importancia contar con un proceso bien diseñado dentro de su organización para que la liquidación de

consumos y recepción de comisiones, se lleven de una manera óptima, cumpliendo siempre con los estándares de riesgo fijados por los entes supervisores y fiscalizadores, además de cumplir con el control transaccional fijado y regulado por la entidad propietaria de la marca a la cual debe rendir informes acerca de sus transacciones de forma trimestral.

En cuanto al proceso de liquidación por parte de la entidad Emisora los pasos a seguir son los siguientes:

- El departamento de intercambio de la entidad recibe por medio de un archivo electrónico la información por parte de los propietarios de la marca, todas las transacciones de consumos efectuadas, incluidas en este archivo las comisiones recibidas y el total a pagar, a este proceso es lo que se le conoce como Incoming.
- El departamento de tecnología y sistemas informáticos, es el encargado de verificar que exista toda la data necesaria para que los departamentos involucrados tengan toda la información necesaria para cumplir con sus actividades. Además es el encargado de coordinar el proceso de cargo de las transacciones a los clientes el cual se hace por medio de un software especial vinculado con la red de la administradora de los POS.
- El departamento de intercambio procesa y revisa la información recibida cotejándola contra los cargos realizados a los clientes por los consumos realizados. Así mismo revisa la información de los contracargos recibidos llevando un control de los mismos para darle seguimiento de su recuperación.
- El departamento de intercambio establece el monto de la liquidación a realizar a las marcas que la entidad maneja y procede a trasladar la información a los departamentos de tesorería y contabilidad.
- El departamento de tesorería es el encargado de controlar la cuenta monetaria en el banco liquidador, para que tenga los fondos necesarios, ya que el total de la liquidación es debitada automáticamente por los sistemas de las marcas que maneja la entidad.

- El departamento de contabilidad, es el encargado de realizar los registros contables correspondientes y verificar su correcta aplicación conforme lo indican la ley, reglamentos y el manual de cuentas emitidos por parte del ente supervisor. Además deberá verificar la correcta clasificación en los estados financieros de la entidad.

### **3.2.5 Proceso contable**

En cuanto al proceso contable a seguir para el registro de los consumos, la entidad emisora en Guatemala deberá necesariamente tener los soportes de los consumos a registrar y utilizar las cuentas que indica el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria.

En este proceso deberá aplicarse las disposiciones generales indicadas en el respectivo manual, como lo son los principios contables básicos indicados a continuación:

- **Periodo Contable:** el periodo contable ordinario corresponde a la duración del año calendario, es decir, del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
- **Unidad monetaria:** las operaciones contables se deberán registrar en Quetzales moneda oficial de la República de Guatemala.
- **Entidad:** la información incluida en los registros contables y estados financieros debe corresponder a una entidad que tiene estructura y operaciones propias.
- **Negocio en marcha:** el registro de operaciones debe efectuarse sobre la base de que la empresa está en funcionamiento y continuará sus operaciones dentro de un futuro previsible.

- **Prudencia:** las incertidumbres deben reconocerse por las entidades mediante la presentación de información acerca de su naturaleza y extensión, así como por el ejercicio de prudencia en la preparación de los estados financieros, entendiendo como prudencia la inclusión de cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios sobre estimaciones.
- **Base de acumulación o devengo:** los estados financieros deben ser preparados sobre la base de la acumulación del devengo contable, la cual establece que los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren y se informa sobre ellos en los estados financieros de los periodos con los cuales se relacionan.

Las cuentas a utilizar en el registro de los consumos según lo indica el Manual anteriormente indicado son las siguientes:

**Tabla 3**  
**Cuentas contables cartera de créditos de tarjeta de crédito**

<i><b>CUENTA</b></i>	<i><b>DESCRIPCIÓN</b></i>
103	CARTERA DE CRÉDITOS
1031	MONEDA NACIONAL
<b>103101</b>	<b>VIGENTE</b>
103101.01	Empresariales Mayores
103101.02	Empresariales Menores
103101.03	Microcréditos
103101.05	De Consumo
<b>103102</b>	<b>VENCIDA</b>
103102.01	En Proceso de Prórroga
103102.02	En Cobro Administrativo
103102.01	En cobro Judicial

Fuente: Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos y sus modificaciones, Resolución JM-150-2016.

Los asientos de diario por consumos efectuados por los tarjetahabientes se deben registrar de la siguiente manera:

**Tabla 4**  
**Principales registros contables de consumos de tarjeta de crédito**

Principales registros contables en los consumos de tarjeta de crédito				
<b>Partida # 1</b>	<b>Ingreso de los plásticos para tarjeta de crédito</b>			
	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cargo</b>	<b>Abono</b>
	914	Cuentas de registro		
	914103	Formas en blanco		
	914103.05	Tarjetas plásticas	<b>X</b>	
	999999	Cuentas de orden por contra		<b>X</b>
<b>Partida # 2</b>	<b>Autorización del límite de crédito</b>			
	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cargo</b>	<b>Abono</b>
	801	Contingencias y compromisos		
	801108	Créditos formalizados pendientes de utilizar	<b>X</b>	
	801108.02	Tarjetas de crédito	<b>X</b>	
	888888	Cuentas por contra		<b>X</b>
<b>Partida # 3</b>	<b>Uso de los plásticos</b>			
	999999	Cuentas de orden por contra	<b>X</b>	
	914	Cuentas de registro		<b>X</b>
	914103	Formas en blanco		<b>X</b>
	914103.05	Tarjetas plásticas		<b>X</b>
<b>Partida # 4</b>	<b>Boletas de consumo y otros comprobantes que reciba la entidad</b>			
	103	Cartera de créditos		
	103101	Vigente		
	103101.05	De consumo		
	103101.0505	Tarjeta de crédito	<b>X</b>	
	305	Cuentas por pagar		
	305101	Obligaciones inmediatas		
	305101.01	Acreedores		
	305101.0101	Establecimientos afiliados		<b>X</b>
	601	Productos financieros		
	601102	Comisiones		
	601102.01	Cartera de créditos		
	601102.0105	Tarjeta de crédito		<b>X</b>
<b>Partida # 5</b>	<b>Pago a establecimientos afiliados</b>			
	305	Cuentas por pagar		
	305101	Obligaciones inmediatas		
	305101.01	Acreedores		
	305101.0101	Establecimientos afiliados	<b>X</b>	
	101101	Caja		<b>X</b>

Fuente: Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos y sus modificaciones, Resolución JM-150-2016.

### **3.2.6 Proceso de cobranza**

El proceso de cobranza para la entidad emisora es indispensable, ya que es necesario recuperar la inversión, y para ello la entidad debe principalmente contar con políticas bien definidas para otorgar créditos a clientes que tengan la capacidad suficiente para el manejo de sus compras con la tarjeta de crédito. El hacer un estudio de sus clientes para mitigar riesgos posteriores, además de contar con personal capacitado y una tecnología avanzada, hará que el proceso de cobranza sea eficiente y evite que la entidad refleje altas pérdidas por morosidad de cartera en sus estados financieros.

Es obligación de las empresas emisoras contar con políticas orientadas a darle seguimiento a los activos crediticios, que contengan entre otros, procedimientos para detectar oportunamente el deterioro de dichos activos crediticios, además de contar con procedimientos para la recuperación efectiva de sus créditos según lo indica el Reglamento para la Administración del Riesgo para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

### **3.2.7 Proceso de valuación de la cartera de créditos**

“La valuación es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios”. (13:5)

De acuerdo a la definición anterior, los créditos de consumo que otorgan las entidades emisoras de tarjeta de crédito no están exentas de realizar este proceso, el cual es necesario para el cumplimiento de las normas emitidas por el ente supervisor en el ámbito guatemalteco.

Para realizar este proceso es necesario que se observen las disposiciones que indica el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, anexo a la resolución JM-93-2005, en el cual se indican las normas a seguir para llevar a cabo la valuación de sus activos crediticios.

Según lo indica el reglamento señalado, las entidades deberán valorar sus activos crediticios cuatro veces en el año, y los resultados deberán ser informados a la Superintendencia de Bancos en los formatos y medios que esta indique. Para realizar este proceso es necesario que la entidad primeramente cuente con tecnología de calidad y personal altamente capacitado, ya que de lo contrario se podrían incurrir en sanciones y multas.

Las bases generales para llevar a cabo la valuación de la cartera de créditos de consumo son las siguientes:

- **Criterio de clasificación:** el criterio utilizado según el reglamento para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad de la cartera, de la siguiente manera:
  - ✓ Categoría A. De riesgo normal.
  - ✓ Categoría B. De riesgo superior al normal.
  - ✓ Categoría C. Con pérdidas esperadas.
  - ✓ Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas.
  - ✓ Categoría E. De alto riesgo de recuperabilidad.
  
- **Constitución de reservas o provisiones específicas:** la constitución de reservas específicas se deberá efectuar con base en las categorías de morosidad aplicando los porcentajes siguientes:

**Tabla 5**  
**Porcentajes de constitución de reservas**

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

Fuente: Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM 93-2005



Como ejemplo para el cálculo de las reservas o provisiones específicas para determinados tipos de tarjetas se muestra la tabla siguiente:

**Tabla 6**  
**Ejemplo de constitución de reservas específicas de cartera**

No. Tarjeta	Tipo Tarjeta	Nombre	Monto Crédito	Meses de Mora	Categoría	Porcentaje Aplicable	Total reserva
42xxxxxxxx130303	Oro	Juan Pérez	10,000.00	0	A	0%	-
42xxxxxxxx130304	Clásica	Adriano Hernández	5,000.00	3	C	20%	1,000.00
42xxxxxxxx130305	Platino	Luis Gómez	25,000.00	4	C	20%	5,000.00
42xxxxxxxx130306	Clásica	Alma Catrina	2,000.00	7	E	100%	2,000.00
Totales			<b>42,000.00</b>				<b>8,000.00</b>

Fuente: elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

- Constitución de reservas o provisiones genéricas:** las instituciones deberán constituir y mantener, como mínimo, reservas genéricas que sumadas a las reservas específicas totalicen el equivalente al cien por ciento (100%) de la cartera vencida. La sumatoria de las reservas anteriores en ningún caso podrá ser menor al equivalente del uno punto veinticinco por ciento (1.25%) del total de los activos crediticios brutos. Como ejemplo se muestra la tabla siguiente:

**Tabla 7**  
**Ejemplo de constitución de reservas genéricas de cartera**

Rubros	Monto
Activos crediticios brutos	1,000,000.00
Cartera Vencida	100,000.00
Total Reservas específicas	25,000.00
Total reservas Genéricas determinadas	75,000.00
1.25 % del total de Activos Crediticios	12,500.00
Total reservas Genéricas a registrar	<b>75,000.00</b>

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a investigación realizada

### **3.3 Riesgos en las empresas emisoras de tarjeta de crédito**

El riesgo es la exposición a la incertidumbre, la probabilidad de un suceso futuro que puede afectar directa o indirectamente los objetivos de una empresa, exponiendo tanto sus activos, como sus negocios e imagen ante sus clientes y proveedores.

“Las empresas emisoras de tarjeta de crédito, deben contar con procesos integrales que incluyan según sea el caso, la administración de riesgo de crédito, de mercado, de tasa de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que este expuesta, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.” (6:10)

#### **3.3.1 Riesgo de fraude por clonación de tarjeta**

La clonación de una tarjeta de crédito se produce mediante el copiado de la banda magnética con el fin de hacer una copia ilegal de una tarjeta, para lo cual se usan maquinas pequeñas “skimmers” para leer la información de la banda magnética. Es importante que el usuario de la tarjeta de crédito se informe en las oficinas de servicio de su emisor para que le indique las medidas de seguridad para evitar este tipo de fraudes comunes en el medio. Para la entidad es importante informar al cliente sobre el riesgo de clonación, esto le hará prevenir pérdidas significativas. Es necesario además que se cuente con sistemas especializados que detecten operaciones sospechosas y sobre todo con personal capacitado para observar en tiempo real el comportamiento de sus tarjetas.

#### **3.3.2 Riesgo crediticio**

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas financieras derivadas del incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones contraídas mediante un documento que ampare una negociación.

La principal función de una entidad emisora de tarjeta de crédito, es el otorgamiento de una línea de crédito, la cual pone a disposición de sus clientes,

por lo tanto la mitigación y prevención del riesgo de crédito resulta ser su más grande reto, de lo contrario la entidad puede verse involucrada en problemas de liquidez financiera e incapacidad de cumplimiento ante sus inversionistas, entes supervisores y fiscalizadores.

Para prevenir el riesgo de crédito es necesario que se establezcan políticas de evaluación de clientes, que incluya un análisis financiero y cualitativo de los mismos, en donde se enfatice en los siguientes requisitos:

- Comportamiento financiero histórico del cliente.
- Capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones.
- Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones.
- Relación entre el servicio de la deuda y los flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor.
- Nivel de endeudamiento del solicitante o deudor si existiese en la tarjeta de crédito.

Entre los elementos para la medición del riesgo de crédito se encuentran los siguientes:

- **Las probabilidades de incumplimiento:** para la empresa de tarjetas de crédito es importante tomar en cuenta este aspecto, por lo que debe conocer las capacidades económicas del cliente para otorgarle un crédito.
- **La concentración de la cartera:** esto significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. Es esencial que se sepa manejar este aspecto, de lo contrario puede significar pérdidas mayores para la empresa, el tener una cartera diversificada le ayudaría a prevenir el riesgo de crédito de una mejor manera.
- **Exposición de los deudores:** se entiende como el nivel de endeudamiento que tiene el cliente para poder contraer otras obligaciones financieras. Es decir que las entidades deben investigar el historial crediticio de sus clientes para determinar si es capaz de contraer otra deuda con la empresa, de lo

contrario la empresa está expuesta a sufrir inesperadas pérdidas que puedan ser de gran impacto.

- **Severidad de la pérdida:** este elemento se define como el total de la pérdida que sufrirá la empresa, al momento de un incumplimiento de un deudor, sumándole todos los costos en los que incurra para su recuperación (gastos judiciales, comisiones de cobro, gastos administrativos, entre otros).

### 3.3.3 Riesgo operacional

El riesgo operativo se define como las pérdidas resultantes de procesos, personas o sistemas internos inadecuados o defectuosos o bien acontecimientos externos. Bajo esta definición, una empresa emisora de tarjetas de crédito está expuesta directamente a este tipo de riesgo, ya que en sus operaciones existe una gama de procesos relacionados tanto a personas como a sistemas.

La identificación del riesgo operacional conlleva todo un proceso de auto-evaluación y diagnóstico, en dicho proceso es importante el papel de la auditoría interna para la correcta aplicación de herramientas de control interno operacional, en donde se evalúe, la frecuencia o probabilidad de que acontezca una pérdida operacional y la severidad o valor monetario de dicha pérdida.

Entre los riesgos operativos que se pueden identificar en una empresa emisora de tarjeta de crédito, se encuentran los siguientes:

- **Procesos inadecuados**
  - ✓ Procedimientos para concesión de límites de crédito a clientes.
  - ✓ Procesos de liquidación de los consumos.
  - ✓ Procesos contables.
  - ✓ Procesos de cargos por intereses a clientes.
  - ✓ Procesos de recuperación por fraudes.
- **Riesgo por fraudes o errores humanos**
  - ✓ Participación fraudulenta en el registro de operaciones a clientes por parte de los empleados.

- ✓ Error involuntario en reversiones de consumos.
  - ✓ Errores en el registro contable.
  - ✓ Fraudes en las negociaciones con comercios y personas externas afiliadas.
  - ✓ Errores en la detección de fraudes y el seguimiento oportuno.
  - ✓ Falta de seguimiento en la cobranza.
  - ✓ Falta de control en el cargo de los consumos a los clientes.
- **Riesgo por sistemas inadecuados**
    - ✓ Errores del sistema en la aplicación de consumos de clientes.
    - ✓ Fallas del sistema en la aplicación de los pagos realizados por los clientes.
    - ✓ Incapacidad del sistema para generar reportes eficientes.
    - ✓ Falta de herramientas tecnológicas que permitan tener la información del cliente en forma ordenada.
    - ✓ Falta de innovación en el sistema para que sea de fácil utilización.
    - ✓ Demasiado tiempo para realizar las transacciones por parte de los operadores directos.
    - ✓ Sistema contable que no cuente con las herramientas necesarias para evitar el error operativo de los empleados.
    - ✓ Falta de personal para complementar el desarrollo de nuevos proyectos.

### **3.3.4 Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez es la contingencia de que una institución o entidad financiera no tenga capacidad para fondear incrementos en sus activos o cumplir con sus obligaciones oportunamente, sin incurrir en costos financieros fuera del mercado. Bajo esta definición, las entidades emisoras de tarjeta de crédito, siendo una entidad propiamente del ámbito financiero, el riesgo de liquidez es latente, debido al volumen de transacciones monetarias de sus negocios, y la rotación de los mismos.

En el ámbito guatemalteco, existe un reglamento específico para la administración del riesgo de liquidez (Resolución JM-117-2009), en el cual se sientan las bases en relación a las políticas y procedimientos que las entidades deben observar para la correcta administración del riesgo de liquidez.

Entre los elementos principales que deben incluir las políticas y procedimientos a las que hace mención el reglamento citado en el párrafo anterior se encuentran las siguientes:

- El nivel de tolerancia al riesgo de liquidez para la institución, en términos cuantitativos.
- El acceso y diversificación de fuentes de fondeo para corto, mediano y largo plazos.
- La elaboración y mantenimiento, en forma mensual, de proyecciones de flujos de efectivo para un plazo mínimo de un año.
- El análisis de la composición y vencimiento o exigibilidad de activos, pasivos, contingencias y compromiso.
- El monitoreo y análisis de las tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, su impacto en la liquidez y en los resultados de la institución.
- Metodologías para la medición, monitoreo y control del riesgo de liquidez de la institución, que permitan identificar y analizar sus tendencias y comportamientos estacionales o cíclicos, así como implementar las medidas correspondientes.
- Sistemas de información gerencial relacionados con el proceso de administración del riesgo de liquidez.

Los riesgos de liquidez en los que una entidad emisora de tarjeta de crédito, podría verse afectada son los siguientes:

- Retardos en la recuperación de los activos o créditos colocados.
- Pérdida de rentabilidad por provisiones mal proyectadas y sin fundamentos.
- Alta concentración de activos crediticios a largo plazo y con riesgo de crédito.

- Excesos en la colocación de créditos sin un plan que incluya un análisis financiero de sus flujos de efectivo.
- Inversiones realizadas con entidades no reconocidas en el mercado y que son susceptibles de quiebra.
- Incumplimiento en el pago de sus obligaciones financieras ante sus inversionistas.
- Incapacidad del departamento financiero en efectuar análisis de los principales indicadores financieros.
- Inobservancia de las normas y leyes del país, que tenga como efecto multas elevadas que pongan en riesgo su buen funcionamiento.
- Concesión de gran cantidad de créditos sin previo análisis de los deudores.

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE LOS**  
**CONSUMOS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA DE**  
**TARJETA DE CRÉDITO**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Antecedentes**

Para tener una mejor comprensión acerca de la organización y de las actividades realizadas por la empresa objeto de estudio, a continuación se detallan los elementos más importantes:

**4.1.1 Datos históricos y constitución**

La empresa Credit-Card, Sociedad Anónima, es una entidad que pertenece al Grupo Financiero Guatecredit, uno de los principales grupos financieros de Guatemala, y que se dedica principalmente a la emisión y administración de tarjetas de crédito. Fue constituida el 04 de agosto de 1994, de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, como una sociedad anónima, mediante escritura pública número setenta y seis (76). Desde sus inicios se ha destacado por ser una empresa con un amplio crecimiento en sus operaciones debido al buen manejo de su cartera de créditos con políticas estrictas de selección de clientes.

**4.1.2 Domicilio**

La empresa Credit-Card S.A. está ubicada en la 10 avenida 2-52 de la zona 10, Ciudad de Guatemala. Además cuenta con centros de atención por todo el país, por medio de la red de agencias del grupo financiero al que pertenece.

**4.1.3 Organización**

La organización de la empresa está liderada por el Consejo de Administración, el cual se encarga de velar por el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la planificación estratégica anual, y está integrado de la siguiente manera:



<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
Presidente	Sr. Antonio López Rivas
Vicepresidente	Sr. Daniel Hernández Contreras
Secretario	Sr. José Méndez Saravia
Vocal I	Sr. Domingo Jiménez De León
Vocal II	Sr. Estuardo Aguilar González
Vocal III	Sr. Lorenzo Peralta Rodríguez
Vocal IV	Sr. Enrique Castillo Fernández
Vocal V	Sr. José Juan Reyes Morales

#### **4.1.4 Filosofía empresarial**

- **Misión:** somos una empresa reconocida a nivel nacional por nuestro excelente servicio y agilidad en las operaciones.
- **Visión:** ser la empresa de tarjeta de crédito más grande a nivel nacional, con un nivel de servicio excepcional y confiabilidad de nuestros clientes.
- **Valores:** nuestra empresa está identificada con los siguientes valores:
  - ✓ Integridad
  - ✓ Respeto
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Honestidad
  - ✓ Confianza
  - ✓ Actitud de servicio

#### **4.2 Políticas contables significativas**

Éstas se resumen en las siguientes:

- **Instrumentos financieros:** se conoce como instrumento financiero a cualquier contrato que origine un activo financiero en una entidad y a la vez un pasivo financiero de otra entidad. Entre los principales instrumentos

financieros que maneja la entidad se encuentran: disponibilidades, inversiones en valores, cartera de créditos, productos financieros por cobrar, obligaciones financieras y cuentas por pagar.

A continuación se muestran las políticas relacionadas a la cartera de créditos:

- ✓ **Cartera de créditos:** para efectos del cobro, los saldos de las tarjetas de crédito, están divididos en cinco ciclos mensuales para las tarjetas Cisa, cuyas fechas de corte mensual son: 3, 9, 15, 20, 25 y 31 (este último es dependiendo los días que tenga el mes, que puede ser 28,29 o 30).  
El monto de las compras se registra en cuentas por cobrar (cartera de créditos), en el momento en que se realizan las transacciones, las comisiones por servicio y los intereses se acumulan y se registran como cuenta por cobrar en la fecha de corte mensual.
- ✓ **Estimación por valuación de cartera de créditos:** es una estimación que se hace con base en los días de mora del tarjetahabiente, aplicando los porcentajes que se indican en el Reglamento del Administración de Riesgo de Crédito, Resolución JM-167-2008, dicho registro debe hacerse afectado las cuentas de gasto y de acuerdo a las fechas que establece dicho reglamento.
- **Reconocimiento de ingresos:** para el caso de los siguientes productos, se registran con base a la acumulación o devengo directamente a resultados:
  - ✓ **Intereses y cargos por servicio:** se registran como ingresos en el estado de resultados en el momento en se cargan a los tarjetahabientes de acuerdo a su fecha de corte en base a su saldo pendiente de pago.
  - ✓ **Intereses por extrafinanciamiento:** el total del extrafinanciamiento se registra como cuenta por cobrar y como un crédito diferido a la

vez y conforme van venciendo las cuotas se cargan los intereses devengados los cuales se registran como productos.

- ✓ **Intereses por mora:** se cobran intereses por mora sobre el monto de los pagos mínimos no realizados, calculados a partir del día siguiente del vencimiento del pago, y hasta tres meses de mora.
- ✓ **Comisiones cobradas a establecimientos afiliados:** es un porcentaje que se cobra a los establecimientos por los consumos realizados por los clientes, mismas que son registradas como productos en el momento de su liquidación.
- ✓ **Cobro por membresía:** es un cobro anual realizado a los tarjetahabientes, conforme a las políticas se procede a extornar dicho cargo de acuerdo al buen record de crédito de los clientes. Este cobro se registra como producto al momento de su cargo, el cual es de acuerdo a la fecha de emisión de la tarjeta.
- ✓ **Cobros por cuenta ajena:** son cobros que se realizan por cuenta de terceros, como por ejemplo los seguros, estos se registran como consumos en la cartera de créditos y se abonan las cuentas por pagar de establecimientos afiliados.
- **Cuentas en moneda extranjera:** se representan a su valor equivalente en quetzales, utilizando para la conversión, las tasas de cambio que indican las autoridades monetarias (Banco de Guatemala).

Derivado de todo lo antes mencionado, la Gerencia de Auditoría, tiene dentro de su plan anual la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos.

### 4.3 Nombramiento de auditoría

GRUPO FINANCIERO GUATECREDIT

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

MEMORANDO No. AIN-15-2015

Guatemala, 27 de febrero de 2015

**DE:** Lic. Carlos Suriano Guevara

Gerente de Auditoría Interna

**PARA:** Lic. Obed Hernández Polanco

Supervisor de Auditorías Especiales

**ASUNTO: Nombramiento de auditoría**

Estimado Lic. Hernández, se le comunica que la gerencia de auditoría interna tiene dentro de su plan anual de auditoría la revisión de los controles internos de la entidad, por lo que ha tomado la decisión de designarlo a usted y a su equipo de trabajo como encargados para desarrollar la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos de la empresa CREDIT-CARD S.A., dicha evaluación se desarrollará por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, y deberá elaborarse durante el mes de marzo de 2015.

Se solicita que en dicho trabajo se identifiquen y evalúen los controles internos aplicados en los consumos de la cartera de créditos de la empresa mencionada, para determinar las posibles áreas de riesgos conforme el marco COSO-ERM y se emita un informe que contenga los resultados de dicha evaluación.

Sin otro particular, atentamente:



---

Lic. Carlos Suriano Guevara

Gerente de Auditoría Interna

**GRUPO FINANCIERO GUATECREDIT**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**

**MEMORANDO No. AIN-15-2015**

Guatemala, 27 de febrero de 2015

**DE:** Lic. Carlos Suriano Guevara  
Gerente de Auditoría Interna

**PARA:** Gerentes de Área Credit-Card S.A.

**ASUNTO:** Notificación de Auditoría

Estimados Gerentes, se le comunica que la gerencia de esta auditoría interna ha designado al Lic. Obed Hernández Polanco y a su equipo de trabajo, como encargados para desarrollar la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos de la empresa CREDIT-CARD S.A., dicha evaluación se desarrollará por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, y se llevara a cabo durante el mes de marzo 2015.

Se solicita de su incondicional apoyo en relación a las reuniones presenciales y documentación que se les requerirá por parte de nuestro auditor y su equipo en las fechas programadas.

Sin otro particular, atentamente:



---

Lic. Carlos Suriano Guevara

Gerente de Auditoría Interna

#### **4.4 Planificación de auditoría**

**GRUPO FINANCIERO GUATECREDIT  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA  
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

##### **Descripción**

En atención al nombramiento **No. AIN-15-2015**, en donde se nos asigna la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos de la empresa CREDIT-CARD S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, se presenta la Planificación de Auditoría, en la cual se toman en cuenta los siguientes aspectos:

##### **1. Antecedentes**

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos internos establecidos por la administración de la empresa, la auditoría interna tiene dentro de su plan anual la evaluación del control interno en el proceso de los consumos, para determinar si existe una adecuada gestión del riesgo.

##### **2. Objetivos generales:**

- ✓ Evaluar el control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos, con base al marco COSO-ERM, verificando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- ✓ Emitir recomendaciones para el fortalecimiento de los controles internos de la entidad.

##### **3. Objetivos específicos**

- ✓ Comprobar que exista una adecuada segregación de funciones dentro de cada una de las actividades relacionadas al proceso de los consumos.
- ✓ Verificar que el proceso de liquidación de consumos se esté realizando de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- ✓ Establecer la existencia de flujogramas de procesos y su constante actualización y comunicación.
- ✓ Evaluar las conciliaciones de liquidaciones e integraciones contables relacionadas al proceso de los consumos.
- ✓ Determinar la correcta aplicación de consumos a tarjetahabientes.

#### **4. Alcance**

De acuerdo a los objetivos del Departamento de Auditoría Interna, los cuales incluyen el seguimiento al control interno, la evaluación de la información financiera y operativa, la revisión del cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, así como la gestión del riesgo; se evaluará el control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos de la empresa CREDIT-CARD S.A., con base al marco COSO-II-ERM por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

En el desarrollo del trabajo, se evaluará a fondo el funcionamiento de cada uno de los componentes del marco COSO-ERM, mismos que se describen a continuación:

- ✓ Ambiente de control.
- ✓ Establecimiento de objetivos.
- ✓ Identificación de eventos.
- ✓ Evaluación de riesgos.
- ✓ Respuesta al riesgo.
- ✓ Actividades de control.
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión.

Para cada componente se cuenta con herramientas y técnicas apropiadas que permitirán determinar las fortalezas y debilidades de la entidad en cuanto a la gestión de riesgos.

## **5. Recursos**

Para la realización del trabajo de auditoría, será necesario el apoyo del equipo de auditoría integrado por:

- ✓ Asistente de auditoría, Walter Méndez (W.M.)
- ✓ Supervisor de auditoría, Obed Hernández Polanco (O.H.P.)

## **6. Técnicas y herramientas de auditoría**

Para el desarrollo del trabajo, se tomará en cuenta las siguientes herramientas y técnicas de auditoría como lo son: cuestionarios, entrevistas, narrativas, observación, cédulas, muestreo, papeles de trabajo y otras que determine el equipo.

## **7. Fechas importantes**

Periodo a revisar: del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

Fecha de revisión: del 03 al 31 de marzo de 2015

Entrega del informe: 04 de abril de 2015

## **8. Informe**

Se entregará a la Gerencia de Auditoría los resultados del trabajo de auditoría, mediante un informe que contendrá los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a todas las dependencias de la entidad involucradas en los procesos evaluados.



## 4.5 Desarrollo del trabajo de auditoría

### ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Descripción	Referencia	No. Página
Programa de auditoría	PT A	101-103
Ambiente de control	PT B	104-106
Establecimiento de objetivos	PT C	107-109
Identificación de eventos	PT D	110-112
Evaluación de riesgos	PT E	113-142
Respuesta al riesgo	PT F	143-145
Actividades de control	PT G	146-147
Información y comunicación	PT H	148-148
Supervisión	PT I	150
Cédula de marcas	PT CM	151

<b>Programa de Auditoría</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>A 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	04/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	04/03/2015

De acuerdo a los objetivos generales y específicos de la planificación de auditoría, se desarrollarán los siguientes procedimientos, en los que se evaluarán los componentes del marco COSO-ERM, verificando el cumplimiento de las siguientes políticas administrativas:

- Código de ética.
- Políticas de operaciones para el proceso de liquidación de consumos (intercambio).
- Políticas contables.
- Políticas para la prevención y administración de consumos fraudulentos.
- Políticas de tesorería para la administración de fondos en cuentas bancarias.
- Procedimientos del área de intercambio para la liquidación de consumos.

No.	Procedimiento	Revisado por	Papel de Trabajo	Fecha
	<b><i>Ambiente de control</i></b>			
1	Verificar si existe un plan estratégico en la organización.	O.H.P.	PT B	05/03/2015
2	Comprobar si existe un organigrama bien definido e integral y que comprenda todas las líneas jerárquicas de la empresa.	O.H.P.	PT B	05/03/2015
3	Evaluar las herramientas de medición sobre la cultura de riesgos en la entidad.	O.H.P.	PT B	05/03/2015

<b>Programa de Auditoría</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>A 2/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	04/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

No.	Procedimiento	Revisado por	Papel de Trabajo	Fecha
	<b>Establecimiento de objetivos</b>			
4	Examinar si en la fijación de objetivos estratégicos y operativos, se toma en cuenta el nivel de riesgo que pueda existir para poder alcanzarlos.	O.H.P.	PT C	06/03/2015
5	Conocer qué tipo de riesgos son aceptados por la empresa para cumplir con los objetivos trazados y estrategias establecidas.	O.H.P.	PT C	06/03/2015
	<b>Identificación de eventos</b>			
6	Matriz de identificación de eventos con base a los objetivos trazados por la entidad.	O.H.P.	PT D	07/03/2015
	<b>Evaluación de riesgos</b>			
7	Verificar la existencia de flujos de procesos para el proceso de los consumos en el Departamento de Intercambio.	O.H.P.P	PT E1	10/03/2015
8	Revisión de la metodología para detección de los consumos fraudulentos en el Departamento de Operaciones.	O.H.P.	PT E2	10/03/2015
9	Documentar el cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno aplicables al proceso de consumo, en los departamentos de Intercambio, Tecnología, Contabilidad y Tesorería.	O.H.P.	PT E3	10/03/2015 al 14/03/2015
10	Examinar el riesgo existente en la cartera de créditos de consumo con antigüedad mayor a 90 días.	O.H.P.	PT E3	14/03/2015
	<b>Respuesta a los riesgos</b>			
11	Evaluar las respuestas a cada uno de los riesgos identificados, determinando sus causas y efectos, además de emitir las recomendaciones respectivas.	O.H.P.	PT F	19/03/2015

<b>Programa de Auditoría</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>A 3/3</b>	
	Elaborado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	04/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

No.	Procedimiento	Revisado por	Papel de Trabajo	Fecha
	<b>Actividades de control</b>			
12	Narrativa de las actividades realizadas en el proceso de los consumos y verificar su cumplimiento. (Departamentos de Intercambio, Tesorería, Contabilidad y Cobros).	O.H.P.	PT H	21/03/2015
	<b>Información y comunicación</b>			
13	Verificar los métodos de comunicación de cambios en procesos a clientes, proveedores y organización en general, de manera oportuna.	O.H.P.	PT H	21/03/2015
	<b>Supervisión</b>			
14	Evaluar la supervisión existente en la evaluación de riesgos por parte de los gerentes y directores principales de la empresa. (Departamentos de Intercambio, Tesorería, Contabilidad y Cobros).	O.H.P.	PT I	25/03/2015

<b>Ambiente de Control</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>B 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	05/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

### Evaluación del ambiente de control

Para evaluar este componente, se llevó a cabo por medio de los siguientes procedimientos, para los cuales se hizo el uso de las encuestas, entrevistas directas y observación física de documentos en donde fue necesario.

**Procedimiento:** Verificar si existe un plan estratégico en la organización.

**Técnica:** Encuesta realizada a Gerentes de Área (Operaciones, Administración, Finanzas, Créditos y Cartera), y observación física de documentos.

No.	Pregunta	Respuestas			Marcas
		Si	No	Observaciones	
1	¿Existe un plan estratégico para la consecución de los objetivos de la organización?	x			Rs
2	¿En el plan estratégico se basa en la gestión de riesgos corporativos?	x			
3	¿El plan contiene objetivos claros?	x			Rs
4	¿Tiene claro cuáles son sus metas por cumplir?	x			
5	¿Dentro del plan estratégico se comparte la filosofía de riesgos?	x			Rs
6	¿Tiene conocimiento de cuáles son los riesgos de su área?	x			
7	¿Para la consecución de sus metas, se toma en cuenta los riesgos que conllevan las acciones para cumplirlos?	x			

**Nota:** Todas las preguntas fueron validadas por el auditor actuante.

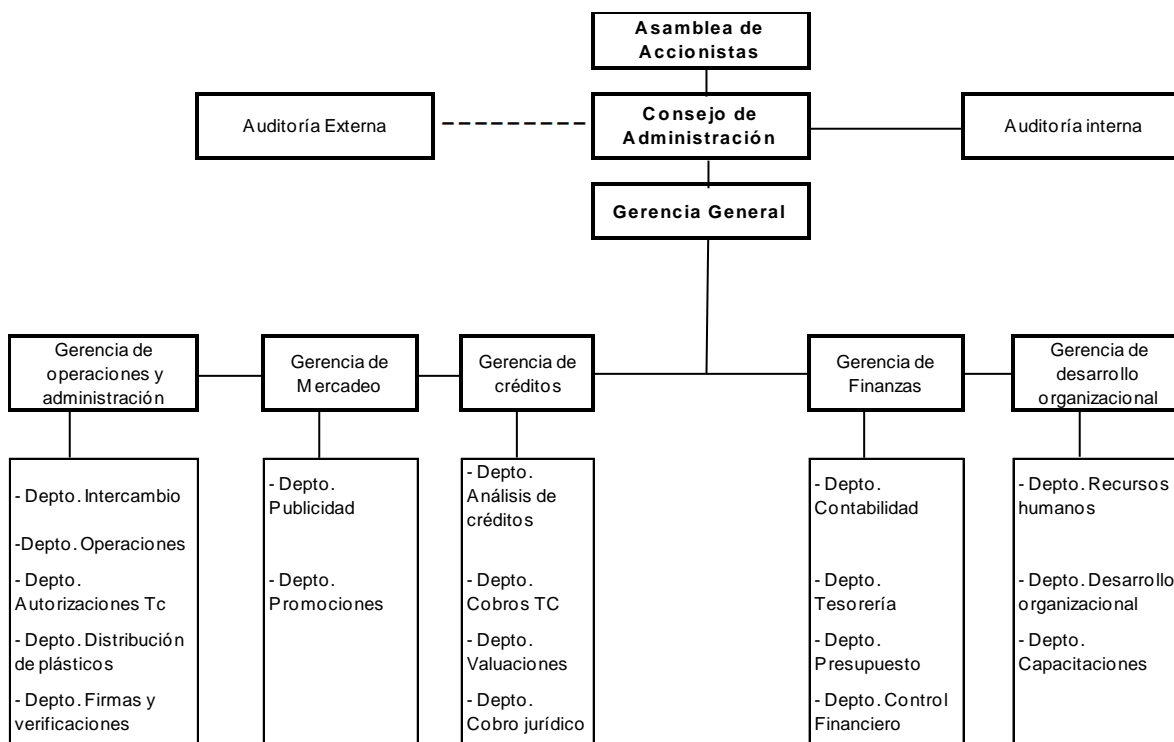
**Conclusión:** se confirmó la existencia del plan estratégico, así como su contenido, determinando que a nivel gerencial se tiene conocimiento acerca de la gestión de riesgos corporativos.

<b>Ambiente de Control</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>B 2/3</b>	
	Elaborado:	<b>Auditor: Fecha:</b>	
		W.M	05/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** comprobar si existe un organigrama bien definido e integral y que comprenda todas las líneas jerárquicas de la empresa.

**Técnica:** entrevista y observación física.

**Observaciones:** se constató la existencia de los organigramas que demuestran la existencia de gerencia, dirección, jefaturas, asistentes y auxiliares. Se muestra a continuación un organigrama compacto de la institución.



<b>Ambiente de Control</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>B 3/3</b>	
	Elaborado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	05/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** evaluar las herramientas de medición sobre la cultura de riesgos en la entidad.

**Observaciones:** se constató la existencia de sistemas que ayudan a medir la cultura de riesgos en la entidad, además se evidenció que ésta se realiza en forma anual. A continuación se muestran un ejemplo de los resultados que se obtuvieron de la última revisión realizada en el año 2014.

CREDIT CARD S.A. ESTUDIO SOBRE LA CULTURA DE RIESGOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014					
No.	Pregunta	Atributo	Calificación media		Cantidad empleados
1	¿Los líderes de mi unidad dan un ejemplo positivo de conducta ética?	Liderazgo y estrategia	1,42	Fuerte	95
2	¿Comprendo la misión y estrategia general de la entidad?	Liderazgo y estrategia	1,05	Buena	95
3	¿Se emprenden acciones disciplinarias contra aquellos que muestran conductas inapropiadas?	Responsabilidad y motivación	0,21	Acción necesaria	95
4	¿La rotación de personal no ha afectado significativamente nuestra capacidad de alcanzar los objetivos?	Personas y comunicación	0,81	Precaución	95
5	Los líderes de mi unidad son receptivos a todas las comunicaciones acerca del riesgo.	Gestión de Riesgos	0,99	Buena	95

**Escala de calificación:**

- 2 Muy en desacuerdo (MD)
- 1 Desacuerdo (D)
- 0 Neutral (N)
- 1 De acuerdo (A)
- 2 Muy de acuerdo (MA)

**Conclusión:** a pesar de que se cuenta con herramientas integrales y eficientes, hace falta el establecer plan de acciones para los indicadores de “Acción necesaria y Precaución”. Hacer estos estudios de manera trimestral es esencial para que los planes de acción sean más oportunos.

<b>Establecimiento de objetivos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>C 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	06/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** evaluar si en la fijación de objetivos estratégicos y operativos se toma en cuenta en nivel de riesgo que pueda existir para poder alcanzarlos.

Para la realización de este procedimiento se evaluó los objetivos de la empresa relacionados a la cartera de créditos de consumo y sus principales procesos, siendo estos los siguientes:

**Objetivos estratégicos:**

- Ser la empresa emisora de tarjeta de crédito con mayor crecimiento en sus activos crediticios en el mercado local.
- Incrementar nuestro nivel de servicio al cliente con personal altamente capacitado.
- Proveer a los clientes de productos innovadores y con facilidad de acceso.

**Objetivos operativos:**

- Incrementar las ventas de tarjetas de crédito por medio de nuevos canales de comercialización, como lo son agentes bancarios y empresas especializadas en este servicio.
- Modernizar nuestros sistemas operativos que permitan la automatización de procesos contables, generación de reportes eficientes, control de consumos y pagos de clientes.
- Promover capacitaciones continuas en temas de servicio al cliente, además de establecer formas de motivación para el personal.
- Analizar la cartera de clientes con alta capacidad de pago para adecuar o incrementar los límites de crédito.



<b>Establecimiento de objetivos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>C 2/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	06/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

Para el establecimiento de los objetivos siempre se analizan los posibles riesgos y de esa manera se establece cual es la mejor vía para poder alcanzarlos.

Como ejemplo se muestra la siguiente tabla, la cual les permite establecer la mejor opción para la consecución de sus objetivos.

<b>Establecimiento de objetivos estratégicos</b>	
<b>Opción A:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar las ventas de tarjetas de crédito por medio de nuevos canales de comercialización, como lo son agentes bancarios y empresas especializadas en este servicio.</li> </ul>
<b>Opción B:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar medios publicitarios para promover a los clientes a que vengan a adquirir la tarjeta.</li> </ul>
<b>Opción C:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar personal que se encargue de vender las tarjetas de crédito en centros comerciales.</li> </ul>
<p>Al estudiar cada opción, se examinó los posibles riesgos que existe en cada opción y se determinó que la opción más viable es la opción A, ya que en las otras opciones los costos son demasiado altos además las ganancias son similares en ambas opciones.</p>	

### **Conclusión:**

La empresa tiene fijados sus objetivos estratégicos y operativos, los cuales están alineados con la misión y la visión y se hace una previa evaluación de los objetivos midiendo el nivel de riesgo de cada uno de los mismos para poder alcanzarlos.

<b><i>Establecimiento de objetivos</i></b> <b><i>Credit-Card S.A.</i></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>C 3/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	06/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** conocer qué tipo de riesgos son aceptados por la empresa para cumplir con los objetivos trazados y estrategias establecidas.

En cuanto a la consideración de los riesgos, la empresa indica que dentro de su plan para la consecución de sus objetivos, tiene incluidos los riesgos siguientes:

**Riesgos:**

- Que los nuevos canales de comercialización establecidos, no cumplan con la selección adecuada de clientes y esto repercuta en el incremento del riesgo de crédito.
- Riesgo operativo por falla en la implementación o modernización de los sistemas informáticos que sean esenciales para el control de los consumos de tarjeta de crédito.
- Incremento elevado del gasto de administración por las capacitaciones, así como pérdida de tiempo laboral que disminuya la eficiencia en las obligaciones laborales de los empleados.
- Que el personal no realice adecuadamente la evaluación de los clientes para otorgar límites de crédito elevados, que repercutan en el incremento de la cartera vencida de la entidad.
- Que las nuevas herramientas tecnológicas no tengan la capacidad de prevenir los fraudes con tarjeta de crédito.

**Conclusión:**

La empresa considera los riesgos que conlleva alcanzar los objetivos estratégicos y operativos; sin embargo, no existen estrategias claras en donde se puedan apreciar claramente cómo se llevarán a cabo las actividades para la consecución de sus objetivos.

<b>Identificación de eventos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>D 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	07/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** Matriz de identificación de eventos con base a los objetivos trazados por la entidad.

El procedimiento se realizó con base en los objetivos estratégicos y operativos definidos con la empresa, y con la información proporcionada por los principales ejecutivos de los departamentos de administración, operaciones, finanzas, cartera y cobros. (matriz en la siguiente página)

<b>Identificación de eventos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>D 2/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	07/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

Eventos externos		Objetivos estratégicos			Objetivos operativos			
		Ser la empresa emisora de tarjeta de crédito con mayor crecimiento en sus activos crediticios en el mercado local.	Incrementar nuestro nivel de servicio al cliente con personal altamente capacitado.	Proveer a los clientes de productos innovadores y con facilidad de acceso.	Incrementar las ventas de tarjetas de crédito por medio de nuevos canales de comercialización, como lo son agentes bancarios y empresas especializadas en este servicio.	Modernizar nuestros sistemas operativos que permitan la automatización de procesos contables, generación de reportes eficientes, control de consumos y pagos de clientes.	Promover capacitaciones continuas en temas de servicio al cliente, además de establecer formas de motivación para el personal.	Analizar la cartera de clientes con alta capacidad de pago para adecuar o incrementar los límites de crédito.
<b>Oportunidades</b>								
1	Mercado con amplia gama de clientes potenciales.	x	x	x	x		x	x
2	Inversiones extranjeras en el país hacen que más clientes tengan estabilidad laboral.	x		x	x			x
3	Personal cada vez con más capacidad y con aspiraciones claras		x			x	x	
4	Nuevos sistemas tecnológicos innovadores reducen tiempos y recursos.		x	x		x	x	
<b>Riesgos</b>								
1	Propuestas sobre nuevas regulaciones al mercado de tarjetas de crédito.	x	x	x	x	x		x
2	La tecnología desarrollada ha abierto campo al incremento de fraudes en distintas formas por medio de las tarjetas de crédito.			x	x	x		x
3	La competencia en el mercado está modernizándose cada vez más.	x	x	x	x	x	x	
4	Clientes cada vez más exigentes.	x	x	x	x	x	x	x

<b>Identificación de eventos</b>  <b>Credit-Card S.A.</b>  Evaluación del proceso de consumos  Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>D 3/3</b>	
		<b>Auditor: Fecha:</b>	
	Elaborado:	W.M	07/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

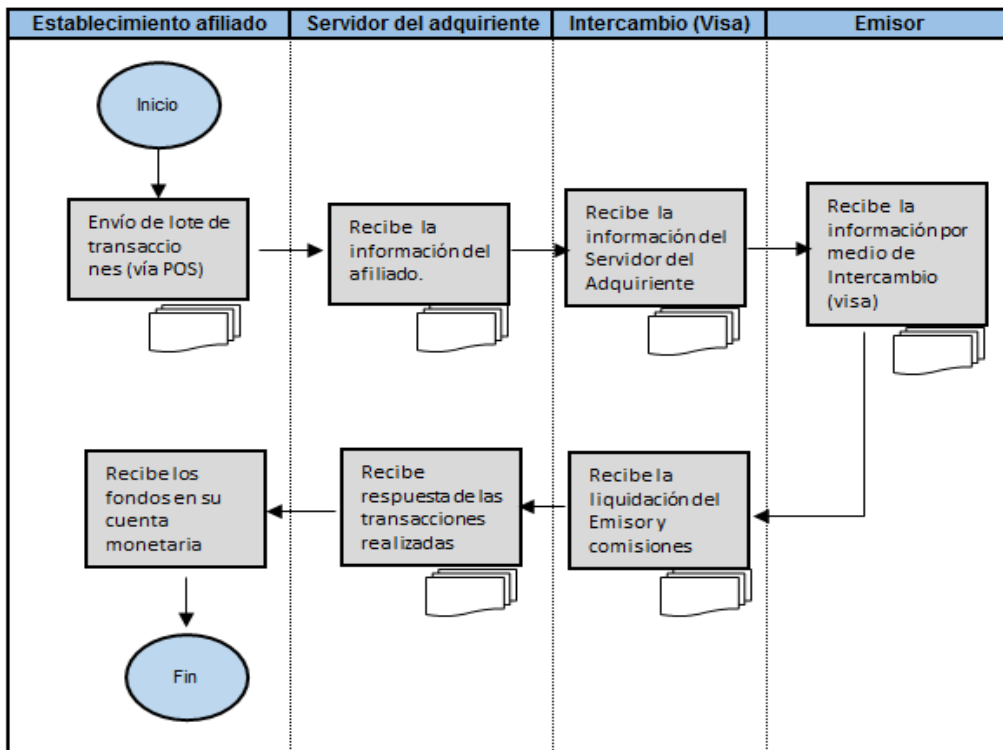
Eventos internos	Objetivos estratégicos			Objetivos operativos			
	Ser la empresa emisora de tarjeta de crédito con mayor crecimiento en sus activos crediticios en el mercado local.	Incrementar nuestro nivel de servicio al cliente con personal altamente capacitado.	Proveer a los clientes de productos innovadores y con facilidad de acceso.	Incrementar las ventas de tarjetas de crédito por medio de nuevos canales de comercialización, como lo son agentes bancarios y empresas especializadas en este servicio.	Modernizar nuestros sistemas operativos que permitan la automatización de procesos contables, generación de reportes eficientes, control de consumos y pagos de clientes.	Promover capacitaciones continuas en temas de servicio al cliente, además de establecer formas de motivación para el personal.	Analizar la cartera de clientes con alta capacidad de pago para adecuar o incrementar los límites de crédito.
<b>Oportunidades</b>							
1	El buen prestigio que ha formado la empresa desde el inicio de sus operaciones.	x	x	x	x		
2	La buena organización que existe en la empresa.	x	x		x	x	
3	El excelente clima laboral, con empleados comprometidos en sus responsabilidades.	x	x		x	x	
4							
<b>Riesgos</b>							
1	Errores operativos en el proceso de liquidación de los consumos de los clientes.	x	x		x	x	
2	Fraude operativo por parte de los empleados.	x	x	x	x		x
3	Falta del flujo de comunicación de los procesos relacionados con clientes y proveedores.	x	x	x	x		x
4	Procesos manuales no automatizados en las áreas contables y operativas.	x	x		x	x	x
5	Inexistencia de reportes o mala información generada por el sistema.	x	x	x	x	x	x

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E1 1/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** verificar la existencia de flujos de procesos y su constante actualización por parte de los directores de la empresa.

Se evidenció la existencia de flujos de procesos en los diferentes departamentos involucrados en el proceso de los consumos. A continuación se muestran los más importantes.

GRUPO FINANCIERO GUATECREDIT  
CREDIT-CARD S.A.  
FLUJO DE PROCESOS  
LIQUIDACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO

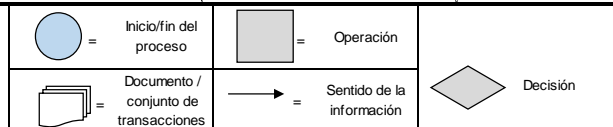
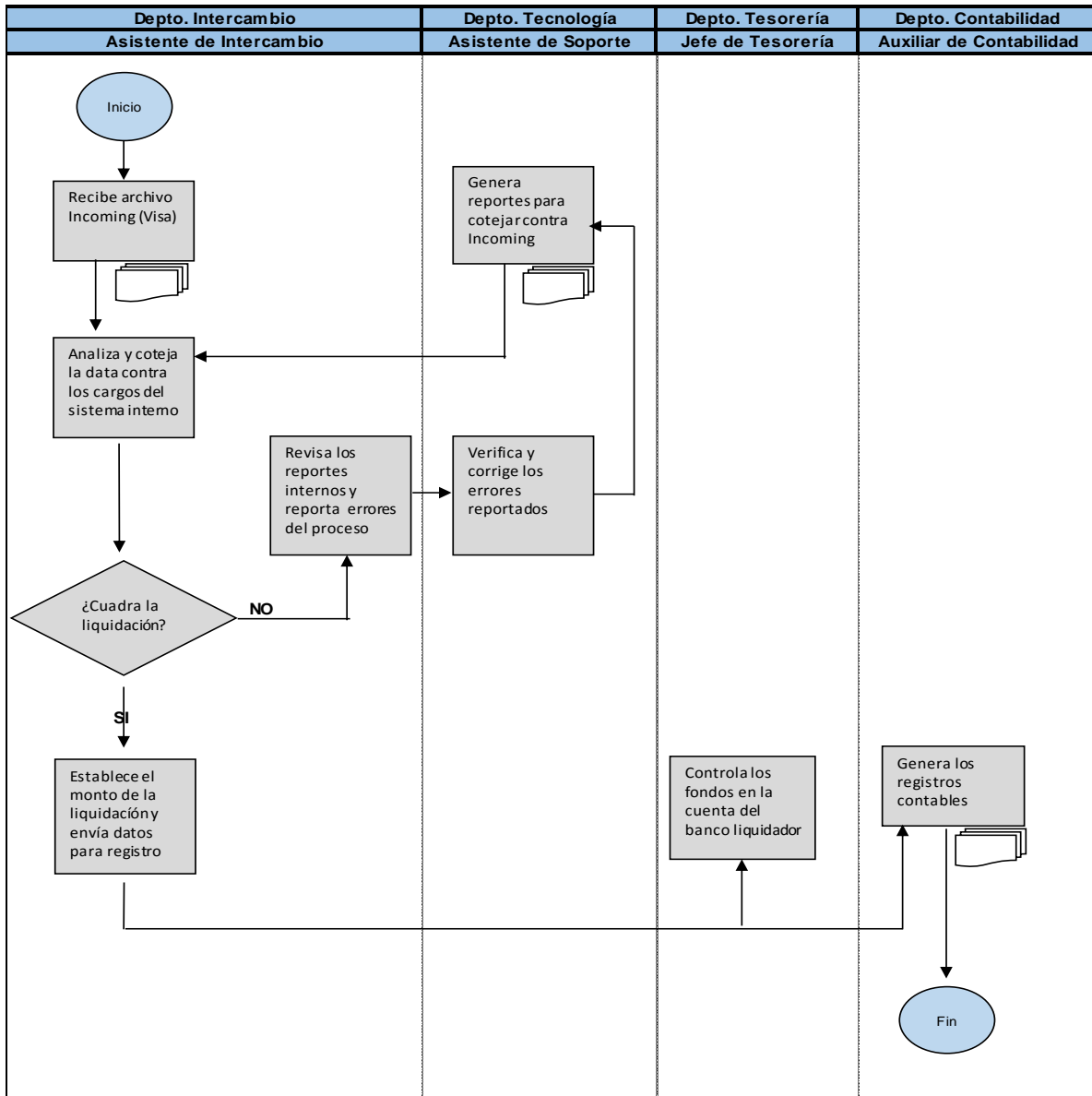


**SIMBOLOGÍA**

	= Inicio/fin del proceso		= Operación
	= Documento / conjunto de transacciones		= Sentido de la información

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E1 2/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

GRUPO FINANCIERO GUATECREDIT  
 CREDIT-CARD S.A.  
 FLUJO DE PROCESOS  
 LIQUIDACIÓN DE TRANSACCIONES PARA LA EMPRESA EMISORA



<b>Evaluación de riesgos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E2 1/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

**Procedimiento:** revisión de la metodología para detección de los consumos fraudulentos.

Para este procedimiento se procedió a verificar el cumplimiento de las políticas para la prevención y administración de consumos fraudulentos, sean estos por robo o clonación, mediante cuestionario de control interno al Director del departamento de prevención y cumplimiento, posteriormente se comprobaron las respuestas mediante pruebas de auditoría realizadas.

No.	Punto de control	Respuesta		Referencia PT
		Si	No	
1	¿Se tienen procedimientos para el tratamiento y gestión de fraudes por robo o clonación de tarjetas?	x	-	E2 2/4 Pág. 116
2	¿Existe un sistema que dé alertas acerca de las posibles transacciones sospechosas en los movimientos de las tarjetas del cliente?	x		E2 3/4 Pág. 117
3	¿Existe algún mecanismo de canalización para que el cliente reporte las transacciones fraudulentas?	x		E2 3/4 Pág. 117
4	¿Existen políticas para la protección de datos del cliente que puedan ser utilizados por empleados para cometer fraude?		x	E2 3/4 Pág. 117
5	¿Existe control de los consumos fraudulentos pendientes de investigación?	x		E2 4/4 Pág. 118



<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E2 2/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

1. Acerca de los procedimientos para el tratamiento de los fraudes, el Departamento de Operaciones nos presentó un archivo electrónico que maneja el área de operaciones donde se evidencia que sí se tiene un control histórico, se revisó el cumplimiento de los procedimientos para el tratamiento de consumos fraudulentos a las transacciones mayores a Q 10,000.00, los cuales representan el 70% de los fraudes registrados.

No. Tarjeta	Nombre	Monto Q	Fecha del Crédito por Fraude	A	B	C	D	E	F	G	H
4985414513465641	Brenda Lopez	10,000.00	15/01/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4985414513465501	Daniel Hernández	16,202.12	31/01/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4985414513477891	Josue Mejía	18,000.00	15/09/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4985414513411142	Dora Llanes	10,000.00	09/05/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4566228905611121	Jilmer Ventura	15,000.00	20/11/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4566228954833212	Helen Maldonado	20,000.00	14/11/2014	Y	Y	Y	Y	Ø	Y	Y	Y
4566226024099772	Julio Maldonado	13,000.00	18/02/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4566226406555552	Manfredo Garcia	20,000.00	25/04/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4566226406651140	Magdalena Reyes	30,000.00	28/06/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Ø	Y

#### Atributos

- A Gestión firmada por el cliente
- B Descripción detallada del reclamo (fechas, montos, establecimientos)
- C Estado de cuenta donde se identifique el o los montos del reclamo del cliente
- D Correo o carta de solicitud de soportes al adquirente
- E Documentos o vouchers recibidos del adquirente
- F Carta de autorización de crédito por consumo firmada por el Gerente de Operaciones
- G Operación de crédito realizada en la tarjeta del cliente
- H Bitácora de notificación al cliente

Atributo cumplido

Atributo no cumplido

#### CREDIT-CARD S.A. RESUMEN DE FRAUDES AÑOS 2012-2014

Tipo de tarjeta	Año	No. de cuentas afectadas	Monto Q
Clásica	2012	15	8,935.11
	2013	21	15,821.20
	2014	18	25,835.80
Oro	2012	21	50,821.85
	2013	20	49,101.50
	2014	25	90,385.20
Platino	2012	15	75,255.20
	2013	10	55,620.50
	2014	17	101,210.60

**Observaciones:** en la tarjeta 4566226406651140 no se encontró la carta de autorización del Gerente de Operaciones para realizar el crédito.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E2 3/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

1. Se confirmó en tiempo real la existencia de un programa que identifica las transacciones sospechosas en las tarjetas y se realizan llamadas al cliente en el momento que se detectan con el objetivo de verificar la transacción realizada, si el cliente no confirma la transacción o no se logra localizar se bloquea la tarjeta. Con esto se verificó el cumplimiento de la política para la prevención y administración de consumos fraudulentos el cual indica que el Departamento de cumplimiento deberá gestionar herramientas tecnológicas que permitan evitar el riesgo de fraude con tarjeta de crédito.
2. Se verificó que existe un programa en el módulo de servicio al cliente por medio del cual se canalizan los reclamos hechos por los clientes en cuanto a consumos fraudulentos, además permite asignarle responsables para la resolución inmediata; sin embargo, es necesario introducirle mejoras como por ejemplo las alertas de seguimiento a reclamos mayores a dos meses sin resolver.
3. Según comentarios del Director de cumplimiento, si existen políticas para la protección de los datos del cliente, la cual incluye sanciones severas para el personal que se evidencie que utiliza la información del cliente para cometer actos fraudulentos. Se examinó la política y se determinó que cumple con los requisitos para la protección de los datos del cliente.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E2 4/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	20/03/2015

4. Para corroborar el proceso de investigación de fraudes que se hace en la entidad, se procedió a solicitar al área de operaciones la matriz utilizada para realizar este proceso, la cual fue proporcionada y además se realizaron las pruebas de auditoría necesarias para constatar la información proporcionada, como se puede observar en la tabla siguiente:

No. Tarjeta	Nombre	Monto Q	Establecimiento	Fecha	Tipo Fraude	Proceso Investigación	Observaciones de Auditoría	Deficiencia de control interno	Marca
4985412491915260	Arnoldo Pérez	10,000.00	ElectroUno, S.A.	03/09/2014	Robo	Se solicitaron las copias de vouchers	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	Ninguna	©
4985413465909990	Daniel Soto	5,085.00	Tiendas Kill, S.A.	28/03/2014	Clonación	Se comprobó la clonación, procede el fraude	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	Ninguna	©
4985414650560666	Rodrigo Valencia	22,385.00	Comer, S.A.	08/01/2014	Clonación	En proceso jurídico, cliente propició el fraude	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	❌ Sin seguimiento	©
4985412890956606	Karl Marx López	8,890.00	Antigua, S.A.	31/05/2014	Robo	Se comprobó la veracidad del consumo mediante vouchers de solicitados, no procede el crédito.	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	❌ No tiene bloqueo en sistema	©
4566228905640650	Juan Castillo	6,851.00	Kant, S.A.	06/08/2014	Clonación	Se comprobó la clonación, procede el fraude	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	Ninguna	©
4566228956059906	Edgar Navas	1,352.00	Comercial el Tigre, S.A.	03/12/2014	Clonación	Se comprobó la clonación, procede el fraude	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	Ninguna	©
4566226024065406	Jilmer García	2,863.33	Limage S.A.	05/12/2014	Robo	Se solicitaron las copias de vouchers	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	Ninguna	©
4566226406506060	Otto Herrera	4,560.30	Carlo's, S.A.	12/08/2014	Robo	Se solicitaron las copias de vouchers	Se corroboró los siguientes aspectos: Existencia de tarjeta, montos, fechas, bloqueos y contabilización.	❌ Contabilización incorrecta	©

**Observaciones:** la tarjeta 4985414650560666 existe un consumo fraudulento el cual no se le ha dado el seguimiento respectivo, la tarjeta 4985412890956606 no tiene bloqueo en el sistema, por lo que el cliente aún puede consumir a pesar de que tiene indicios de cometer fraude, la tarjeta 4566226406506060 esta contabilizado a gasto y todavía está en proceso de revisión.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b>	<b>PT</b>	<b>E3-1 1/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Evaluación del proceso de consumos	Elaborado: W.M	10/03/2015
	Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	Revisado: O.H.P.	25/03/2015

**Procedimiento:** documentar el cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno aplicables al proceso de consumo, en los departamentos de Intercambio, Tecnología, Contabilidad y Tesorería.

Los procesos en los que se evaluó el control interno son los siguientes:

**I. Proceso realizado por el Departamento de Intercambio para la liquidación de consumos (Incoming).**

En este proceso se verifica que todas las transacciones de consumos incluidas en los reportes del adquiriente estén en los reportes generados del sistema de tarjeta de crédito interno, para elaborar la liquidación correspondiente.

Se verificó la efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de los procedimientos y políticas relacionadas a la administración de consumos mediante la revisión de las transacciones establecidas en la muestra seleccionada, para lo cual se tomaron los siguientes criterios:

**Población:** Según los reportes obtenidos directamente del sistema de reportes de intercambio, se cuantificó el total de transacciones de consumo durante el año 2014:

**Cantidad de consumos realizados**  
**Año 2014**

Mes	No. Transacciones	Monto en Quetzales
Enero	12,710	49,434,185.65
Febrero	12,276	34,413,456.50
Marzo	10,540	33,960,844.41
Abril	13,950	49,110,186.05
Mayo	10,230	41,722,545.05
Junio	11,036	52,559,832.57
Julio	12,338	40,141,106.40
Agosto	10,602	33,028,919.00
Septiembre	9,610	32,388,138.15
Octubre	11,470	45,149,678.75
Noviembre	11,780	39,955,574.50
Diciembre	15,500	52,314,263.59



<b>Evaluación de riesgos</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 2/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

**Parámetros de la muestra:** Según el reporte del año 2014 se tuvo un movimiento alto de transacciones de consumo, por lo cual es necesaria una adecuada selección de la muestra para verificar el cumplimiento de los controles internos establecidos.

Debido al alto movimiento de transacciones se seleccionó el mes que representó mayor volumen de transacciones de consumo el cual es el mes de diciembre, con una población de 15,500 transacciones que representan un monto de Q 52,314,263.59.

De la población seleccionada se establecieron los siguientes parámetros de la muestra de acuerdo al valor de la transacción situada en rangos específicos:

Cantidad de consumos realizados  
Mes de diciembre 2014

Rango	Valor Individual Q	No. Transacciones	Valor Total en Q
1	1 - 2,000	5,160	7,250,367.60
2	2,001 - 4,000	5,888	18,253,388.80
3	4,001 - 6,000	2,200	10,120,242.00
4	6,001 - 8,000	1,000	6,555,100.00
5	8,001 - 20,000	1,252	10,135,165.19
		<b>15,500</b>	<b>52,314,263.59</b>

Se examinará:

10 transacciones de cada rango establecido seleccionadas de acuerdo al criterio del auditor actuante, para una revisión total de 50 transacciones.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 3/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

Con el objetivo de verificar la integridad de las transacciones de consumos y evaluar el control interno existente en las mismas, se procedió a elaborar la cédula de cumplimiento.

### Muestra transacciones de consumo

Rango 1 (Montos entre 1 y 2,000)										
No.	No. Tarjeta	Monto	Fecha del consumo	A	B	C	D	E	F	G
1	4985414513461000	1,905.40	03/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	4985414513462020	200.00	15/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4985414513463050	805.40	16/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4985414513464070	1,205.00	01/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	4985414513465090	1,500.00	20/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	4985414513466110	1,800.00	25/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
7	4985414513467140	205.00	03/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	4985414513468160	405.00	16/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	4985414513469180	655.40	17/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	4985414513470210	1,478.50	12/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Rango 2 (Montos entre 2,001 y 4,000)										
No.	No. Tarjeta	Monto	Fecha del consumo	A	B	C	D	E	F	G
1	4985414513471230	3,890.50	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	4985414513472250	2,185.10	05/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4985414513473280	2,790.50	04/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4985414513474300	3,190.10	15/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	4985414513475320	3,485.10	06/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	4985414513476340	3,785.10	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
7	4985414513477370	2,190.10	26/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	4985414513478390	2,390.10	28/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	4985414513479410	2,640.50	31/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	4985414513480440	3,463.60	01/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

#### Atributos

- A Existencia de tarjeta en el sistema de cartera de créditos
- B Existencia del consumo en el estado de cuenta
- C Monto del consumo en el estado de cuenta
- D Establecimiento del consumo en el estado de cuenta
- E Fecha del consumo en el estado de cuenta
- F No. De autorización reflejada en el sistema
- G Tarjeta sin bloqueo (no admite consumos)

Atributo cumplido

Atributo no cumplido

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 4/10</b>	
	Elaborado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	10/03/2015
		Revisado:	O.H.P.

### Muestra transacciones de consumo

Rango 3 (Montos entre 4,001 y 6,000)										
No.	No. Tarjeta	Monto	Fecha del consumo	A	B	C	D	E	F	G
1	4985414513481460	5,875.60	31/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	4985414513482480	4,170.20	25/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4985414513483510	4,775.60	26/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4985414513484530	5,175.20	01/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	4985414513485550	5,470.20	02/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	4985414513486570	5,770.20	15/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
7	4985414513487600	4,175.20	16/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	4985414513488620	4,375.20	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	4985414513489640	4,625.60	11/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	4985414513490670	5,448.70	05/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Rango 4 (Montos entre 6,001 y 8,000)										
No.	No. Tarjeta	Monto	Fecha del consumo	A	B	C	D	E	F	G
1	4985414513491690	7,860.70	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	4985414513492710	6,155.30	15/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4985414513493740	6,760.70	14/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4985414513494760	7,160.30	13/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	4985414513495780	7,455.30	11/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	4985414513496800	7,755.30	01/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
7	4985414513497830	6,160.30	20/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	4985414513498850	6,360.30	21/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	4985414513499870	6,610.70	25/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	4985414513500900	7,433.80	16/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Rango 5 (Montos entre 8,001 y 20,000)										
No.	No. Tarjeta	Monto	Fecha del consumo	A	B	C	D	E	F	G
1	4985414513501920	9,845.80	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	4985414513502940	8,140.40	20/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	4985414513503970	8,745.80	04/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4985414513504990	9,145.40	06/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	4985414513506010	9,440.40	02/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	4985414513507030	9,740.40	01/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
7	4985414513508060	8,145.40	08/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	4985414513509080	15,000.00	13/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	4985414513510100	16,000.00	13/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	4985414513511130	11,554.50	15/12/2014	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

#### Atributos

- A Existencia de tarjeta en el sistema de cartera de créditos
- B Existencia del consumo en el estado de cuenta
- C Monto del consumo en el estado de cuenta
- D Establecimiento del consumo en el estado de cuenta
- E Fecha del consumo en el estado de cuenta
- F No. De autorización reflejada en el sistema
- G Tarjeta sin bloqueo (no admite consumos)

Atributo cumplido

Atributo no cumplido

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 5/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

Con el propósito de evaluar el procedimiento establecido el cual indica que el departamento de intercambio es el encargado de elaborar la liquidación, verificando que cuadre la totalidad de consumos y comisiones reportadas por el adquirente contra los cargos del sistema interno, se procedió a la revisión de las liquidaciones diarias de acuerdo a la muestra seleccionada a continuación:

**Población:** Según los reportes obtenidos directamente del sistema de reportes de intercambio, se cuantifico por medio de los cortes de las tarjetas de crédito que es donde se genera el volumen más alto en consumos y son los siguientes:

Fechas de Corte Año 2014							
Enero	Monto de Transacciones Q	Febrero	Monto de Transacciones Q	Marzo	Monto de Transacciones Q	Abril	Monto de Transacciones
03/01/2014	1,011,201.11	03/02/2014	1,181,001.11	03/03/2014	1,331,722.40	03/04/2014	1,271,607.40
09/01/2014	1,056,201.11	09/02/2014	1,008,805.30	09/03/2014	1,355,255.20	09/04/2014	1,262,734.40
15/01/2014	1,250,815.10	15/02/2014	1,006,359.90	15/03/2014	1,327,274.92	15/04/2014	1,280,480.40
20/01/2014	1,056,651.22	20/02/2014	1,011,250.70	20/03/2014	1,322,827.44	20/04/2014	1,253,861.40
25/01/2014	1,057,101.33	25/02/2014	1,006,135.25	25/03/2014	1,318,379.96	25/04/2014	1,291,591.50
31/01/2014	1,350,280.20	31/02/2014	1,001,019.80	31/03/2014	1,340,277.80	31/04/2014	1,244,988.40

Mayo	Monto de Transacciones Q	Junio	Monto de Transacciones Q	Julio	Monto de Transacciones Q	Agosto	Monto de Transacciones
03/05/2014	1,294,961.30	03/06/2014	1,323,807.78	03/07/2014	1,245,064.60	03/08/2014	1,245,989.78
09/05/2014	1,287,219.75	09/06/2014	1,322,691.34	09/07/2014	1,235,410.20	09/08/2014	1,250,446.66
15/05/2014	1,302,702.85	15/06/2014	1,324,924.22	15/07/2014	1,550,113.50	15/08/2014	1,241,532.90
20/05/2014	1,313,813.33	20/06/2014	1,336,035.56	20/07/2014	1,225,755.80	20/08/2014	1,245,989.78
25/05/2014	1,279,478.20	25/06/2014	1,321,574.90	25/07/2014	1,216,101.40	25/08/2014	1,237,076.02
31/05/2014	1,271,736.65	31/06/2014	1,320,458.46	31/07/2014	1,206,447.00	31/08/2014	1,350,884.71

Septiembre	Monto de Transacciones Q	Octubre	Monto de Transacciones Q	Noviembre	Monto de Transacciones Q	Diciembre	Monto de Transacciones
03/09/2014	1,347,669.05	03/10/2014	1,388,238.40	03/11/2014	1,371,263.42	03/12/2014	1,438,043.32
09/09/2014	1,363,335.94	09/10/2014	1,362,759.85	09/11/2014	1,329,385.98	09/12/2014	1,427,601.87
15/09/2014	1,332,002.16	15/10/2014	1,337,281.30	15/11/2014	1,413,140.86	15/12/2014	1,417,160.42
20/09/2014	1,375,787.17	20/10/2014	1,311,802.75	20/11/2014	1,287,508.54	20/12/2014	1,406,718.97
25/09/2014	1,316,335.27	25/10/2014	1,400,689.63	25/11/2014	1,425,592.09	25/12/2014	1,396,277.52
31/09/2014	1,360,120.28	31/10/2014	1,375,211.08	31/11/2014	1,245,631.10	31/12/2014	1,645,651.00



<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 6/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	10/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

**Parámetros de la muestra:** De acuerdo a la población determinada se seleccionó para la revisión dos fechas de cortes por mes, siendo estos los dos que tienen mayor monto de transacciones.

Las fechas de cortes a examinar son las siguientes:

Fechas de Corte Año 2014							
Enero	Monto de Transacciones Q	Febrero	Monto de Transacciones Q	Marzo	Monto de Transacciones Q	Abril	Monto de Transacciones
15/01/2014	1,250,815.10	03/02/2014	1,181,001.11	09/03/2014	1,355,255.20	15/04/2014	1,280,480.40
31/01/2014	1,350,280.20	20/02/2014	1,011,250.70	31/03/2014	1,340,277.80	25/04/2014	1,291,591.50

Mayo	Monto de Transacciones Q	Junio	Monto de Transacciones Q	Julio	Monto de Transacciones Q	Agosto	Monto de Transacciones
15/05/2014	1,302,702.85	15/06/2014	1,324,924.22	03/07/2014	1,245,064.60	09/08/2014	1,250,446.66
20/05/2014	1,313,813.33	20/06/2014	1,336,035.56	15/07/2014	1,550,113.50	31/08/2014	1,350,884.71

Septiembre	Monto de Transacciones Q	Octubre	Monto de Transacciones Q	Noviembre	Monto de Transacciones Q	Diciembre	Monto de Transacciones
09/09/2014	1,363,335.94	03/10/2014	1,388,238.40	15/11/2014	1,413,140.86	09/12/2014	1,363,335.94
20/09/2014	1,375,787.17	25/10/2014	1,400,689.63	25/11/2014	1,425,592.09	20/12/2014	1,375,787.17

Los resultados de las pruebas realizadas se muestran a en la página siguiente.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 7/10</b>	
	Elaborado:	Auditor: Fecha:	
		W.M	11/03/2015
		O.H.P.	25/03/2015
Revisado:			

CREDIT-CARD S.A.  
MUESTRA AÑO 2014  
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Consumos reportados por Intercambio vrs Consumos cargados a clientes					
Fecha de Corte	Total Incoming (proceso de intercambio)	Total cargos a clientes según reportes del sistema	Diferencias	Deficiencias de control	Referencia
15/01/2014	1,250,815.10	1,250,815.10	0.00	Ninguna	✓
31/01/2014	1,350,280.20	1,350,280.20	0.00	Ninguna	✓
03/02/2014	1,181,001.11	1,181,001.11	0.00	Ninguna	✓
20/02/2014	1,011,250.70	1,011,250.70	0.00	Ninguna	✓
09/03/2014	1,355,255.20	1,355,255.20	0.00	Ninguna	✓
31/03/2014	1,340,277.80	1,261,647.50	78,630.30	⊗ Consumos no fueron cargados a tarjetahabientes en el proceso de intercambio, se detectaron y sin embargo no se reportó al área de operaciones para que se efectuaran los cargos de forma manual.	PT E3-1 7/10 a ✓
15/04/2014	1,280,480.40	1,280,480.40	0.00	Ninguna	✓
25/04/2014	1,291,591.50	1,291,591.50	0.00	Ninguna	✓
15/05/2014	1,302,702.85	1,302,702.85	0.00	Ninguna	✓
20/05/2014	1,313,813.33	1,334,073.83	-20,260.50	⊗ Existe una transacción mal operada, es un debito por traslado de saldo de otra tarjeta.	PT E3-1 7/10 a ✓
15/06/2014	1,324,924.22	1,324,924.22	0.00	Ninguna	✓
20/06/2014	1,336,035.56	1,336,035.56	0.00	Ninguna	✓
03/07/2014	1,245,064.60	1,245,064.60	0.00	Ninguna	✓
15/07/2014	1,550,113.50	1,550,113.50	0.00	Ninguna	✓
09/08/2014	1,250,446.66	1,250,446.66	0.00	Ninguna	✓
31/08/2014	1,350,884.71	1,350,884.71	0.00	Ninguna	✓
09/09/2014	1,363,335.94	1,363,335.94	0.00	Ninguna	✓
20/09/2014	1,375,787.17	1,375,787.17	0.00	Ninguna	✓
03/10/2014	1,388,238.40	1,388,238.40	0.00	Ninguna	✓
25/10/2014	1,400,689.63	1,400,689.63	0.00	Ninguna	✓
15/11/2014	1,413,140.86	1,413,140.86	0.00	Ninguna	✓
25/11/2014	1,425,592.09	1,425,592.09	0.00	Ninguna	✓
03/12/2014	1,438,043.32	1,389,793.32	48,250.00	⊗ Corresponde a transacciones operadas como crédito por consumo y corresponde a un crédito por traslado de saldo a otra tarjeta.	PT E3-1 7/10 a ✓
31/12/2014	1,645,651.00	1,645,651.00	0.00	Ninguna	✓
<b>Totales</b>	<b>32,185,415.85</b>	<b>32,078,796.05</b>	<b>106,619.80</b>	-	-
	Σ	Σ	Σ		

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 7/10 a</b>	
	Elaborado: Revisado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	11/03/2015
		O.H.P.	25/03/2015

Detalle de consumos que no fueron cargados a tarjetahabientes en el proceso de intercambio, se detectaron y sin embargo no se reportó al área de operaciones para que se efectuaran los cargos de forma manual.

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo de Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total General
4332117000001110	Juan Domínguez	Quetzales	Internacional	31/03/2015	2,200.00
4332117000566062	Adrián Ramírez	Quetzales	Internacional	31/03/2015	5,200.00
4332117000065605	Kike Pajon	Quetzales	Internacional	31/03/2015	7,490.00
4332117000036622	Adam Ruano	Dólares	Oro	31/03/2015	6,954.00
4332117000033322	Lisbeth Recinos	Dólares	Oro	31/03/2015	15,960.11
4332117000033221	Adriana Gómez	Dólares	Platino	31/03/2015	15,826.19
4332117000066650	Josafat Fernández	Quetzales	Platino	31/03/2015	10,000.00
4332117000044741	Pablo Huertas	Quetzales	Platino	31/03/2015	15,000.00
<b>Total</b>					<b>78,630.30</b>

Detalle de débito por traslado de saldo de otra tarjeta.

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo de Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total Quetzales
4332117000656655	David López	Quetzales	Platino	31/03/2015	20,260.50
<b>Total</b>					<b>20,260.50</b>

Detalle de transacciones operadas como crédito por consumo y corresponde a un crédito por traslado de saldo a otra tarjeta.

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo de Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total Quetzales
4332117000555600	Lisbeth Recinos	Dólares	Oro	31/03/2015	15,266.44
4332117000033777	Adriana Gómez	Dólares	Platino	31/03/2015	10,555.88
4332117000068888	Josafat Fernández	Quetzales	Platino	31/03/2015	6,990.44
4332117000012222	Pablo Huertas	Quetzales	Platino	31/03/2015	15,437.24
<b>Total</b>					<b>48,250.00</b>

**Conclusión:** existe falta de supervisión y de control interno en el departamento de operaciones lo cual se revela en la serie de operaciones manuales incorrectas que se registran, además no existe otra dependencia de la entidad que verifique que las operaciones estén efectuándose de forma correcta.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 8/10</b>	
	Elaborado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	11/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

CREDIT-CARD S.A.

REVISIÓN RUBRO DE CONSUMOS (INCOMING)

MUESTRA AÑO 2014

CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Consumos cargados a clientes vrs Consumos contabilizados						
Fecha	Total cargos a clientes según reportes del sistema	Total contabilidad	Diferencias	Deficiencias de control	Referencia	
15/01/2014	1,250,815.10	1,250,815.10	0.00	Ninguna		✓
31/01/2014	1,350,280.20	1,350,280.20	0.00	Ninguna		✓
03/02/2014	1,181,001.11	1,181,001.11	0.00	Ninguna		✓
20/02/2014	1,011,250.70	1,011,250.70	0.00	Ninguna		✓
09/03/2014	1,355,255.20	794,714.70	560,540.50	☒ Debido a que los registros contables se generan de forma manual, el total de los consumos de la tarjeta oro se contabilizaron a una cuenta incorrecta.	PT E3-1 8/10 a	✓
31/03/2014	1,340,277.80	1,340,277.80	0.00	Ninguna		✓
15/04/2014	1,280,480.40	1,280,480.40	0.00	Ninguna		✓
25/04/2014	1,291,591.50	1,291,591.50	0.00	Ninguna		✓
15/05/2014	1,302,702.85	1,302,702.85	0.00	Ninguna		✓
20/05/2014	1,330,813.33	1,330,813.33	0.00	Ninguna		✓
15/06/2014	1,324,924.22	1,324,924.22	0.00	Ninguna		✓
20/06/2014	1,336,035.56	1,336,035.56	0.00	Ninguna		✓
03/07/2014	1,245,064.60	580,043.60	665,021.00	☒ Debido a que los registros contables se generan de forma manual, el total de los consumos de la tarjeta internacional se contabilizaron a una cuenta incorrecta.	PT E3-1 8/10 a	✓
15/07/2014	1,550,113.50	1,550,113.50	0.00	Ninguna		✓
09/08/2014	1,250,446.66	1,250,446.66	0.00	Ninguna		✓
31/08/2014	1,350,884.71	1,350,884.71	0.00	Ninguna		✓
09/09/2014	1,363,335.94	1,363,335.94	0.00	Ninguna		✓
20/09/2014	1,375,787.17	1,375,787.17	0.00	Ninguna		✓
03/10/2014	1,388,238.40	1,388,238.40	0.00	Ninguna		✓
25/10/2014	1,400,689.63	1,400,689.63	0.00	Ninguna		✓
15/11/2014	1,413,140.86	1,413,140.86	0.00	Ninguna		✓
25/11/2014	1,425,592.09	1,425,592.09	0.00	Ninguna		✓
03/12/2014	1,421,793.32	1,421,793.32	0.00	Ninguna		✓
31/12/2014	1,645,651.00	1,645,651.00	0.00	Ninguna		✓
<b>Totales</b>	<b>32,186,165.85</b>	<b>30,960,604.35</b>	<b>1,225,561.50</b>	-		
	Σ	Σ	Σ			

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 8/10 a</b>	
	Elaborado: Revisado:	<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
		W.M	11/03/2015
		O.H.P.	25/03/2015

El detalle de los consumos por tipo de tarjeta de los días 09-03-2014 y 03-07-2014 son los siguientes:

CREDIT-CARD S.A.  
REVISIÓN CUADRE DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR TIPO DE  
TARJETA  
CORTE DEL DÍA 09-03-2014  
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Cuadre de cartera de créditos por tipo de tarjeta.				
Tipo de Tarjeta	Saldo cartera de créditos	Saldos Contables	Diferencias	Marcas
Visa Local	88,584.55	100,254.88	-11,670.33	< ✓
Visa Internacional	500,130.14	500,130.14	0.00	< ✓
Visa Oro	560,540.50	0.00	560,540.50	< ✓
Visa Platino	100,478.44	100,779.44	-301.00	< ✓
Visa Signature	105,521.57	93,550.24	11,971.33	< ✓
<b>Totales</b>	<b>1,355,255.20</b>	<b>794,714.70</b>	<b>560,540.50</b>	<
	Σ	Σ	Σ	

CORTE DEL DÍA 03-07-2014

Cuadre de cartera de créditos por tipo de tarjeta.				
Tipo de Tarjeta	Saldo cartera de créditos	Saldos Contables	Diferencias	Marcas
Visa Local	100,560.50	100,560.50	0.00	< ✓
Visa Internacional	665,021.00	0.00	665,021.00	< ✓
Visa Oro	200,185.04	180,485.04	19,700.00	< ✓
Visa Platino	179,222.22	291,000.44	-111,778.22	< ✓
Visa Signature	100,075.84	7,997.62	92,078.22	< ✓
<b>Totales</b>	<b>1,245,064.60</b>	<b>580,043.60</b>	<b>665,021.00</b>	<
	Σ	Σ	Σ	

Se revisó las partidas contables de esos días determinando que las diferencias encontradas fueron registradas de una forma incorrecta, ya que se cargó la cuenta 104101.9999 siendo lo correcto la cuenta 103101.0502, los cuales se corrigieron al final de cada mes en que se generó la diferencia.

**Conclusión:** Falta de control interno en los registros contables debido a que no existe un proceso automatizado para la realización de los registros contables, así como la falta de revisión diaria del cuadro de cartera de créditos.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 9/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	11/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

Los resultados de la revisión de liquidación de comisiones son los siguientes:

CREDIT-CARD S.A.  
REVISIÓN RUBRO DE COMISIONES RECIBIDAS (INCOMING)  
MUESTRA AÑO 2014  
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Comisiones recibidas en intercambio vrs Facturación realizada						
Fecha	Total Incoming (proceso de intercambio)	Total Facturación Visanet y Credomatic	Diferencias	Observaciones (Deficiencias de control)	Referencia	
15/01/2014	18,762.23	18,762.23	0.00	Ninguna		✓
31/01/2014	20,254.20	20,254.20	0.00	Ninguna		✓
03/02/2014	17,715.02	17,715.02	0.00	Ninguna		✓
20/02/2014	15,168.76	15,168.76	0.00	Ninguna		✓
09/03/2014	20,328.83	20,328.83	0.00	Ninguna		✓
31/03/2014	20,104.17	20,104.17	0.00	Ninguna		✓
15/04/2014	19,207.21	19,207.21	0.00	Ninguna		✓
25/04/2014	19,373.87	19,373.87	0.00	Ninguna		✓
15/05/2014	19,540.54	19,540.54	0.00	Ninguna		✓
20/05/2014	19,707.20	19,707.20	0.00	Ninguna		✓
15/06/2014	19,873.86	19,873.86	0.00	Ninguna		✓
20/06/2014	20,040.53	22,190.64	-2,150.11	☒ Corresponde a un extorno de comisiones recibidas en intercambio.		✓
03/07/2014	18,675.97	18,675.97	0.00	Ninguna		✓
15/07/2014	23,251.70	23,251.70	0.00	Ninguna		✓
09/08/2014	18,756.70	18,756.70	0.00	Ninguna		✓
31/08/2014	20,263.27	20,263.27	0.00	Ninguna		✓
09/09/2014	20,450.04	20,450.04	0.00	Ninguna		✓
20/09/2014	20,636.81	20,636.81	0.00	Ninguna		✓
03/10/2014	20,823.58	20,823.58	0.00	Ninguna		✓
25/10/2014	21,010.34	31,010.34	-10,000.00	☒ Debido a un error operativo, la factura se emitió por un monto mayor al de la comisión recibida.		✓
15/11/2014	21,197.11	21,197.11	0.00	Ninguna		✓
25/11/2014	21,383.88	21,383.88	0.00	Ninguna		✓
03/12/2014	21,570.65	21,570.65	0.00	Ninguna		✓
31/12/2014	24,684.77	24,684.77	0.00	Ninguna		✓
<b>Totales</b>	<b>482,781.24</b>	<b>494,931.34</b>	<b>- 12,150.11</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>	<b>Σ</b>			

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-1 10/10</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	11/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

Total facturación vrs Saldos contables						
Fecha	Total Facturación Visanet y Credomatic	Total Contabilidad	Diferencias	Deficiencias de control	Referencia	
15/01/2014	18,762.23	18,762.23	0.00	Ninguna		✓
31/01/2014	20,254.20	20,254.20	0.00	Ninguna		✓
03/02/2014	17,715.02	17,715.02	0.00	Ninguna		✓
20/02/2014	15,168.76	15,168.76	0.00	Ninguna		✓
09/03/2014	20,328.83	20,328.83	0.00	Ninguna		✓
31/03/2014	20,104.17	20,104.17	0.00	Ninguna		✓
15/04/2014	19,207.21	19,207.21	0.00	Ninguna		✓
25/04/2014	19,373.87	19,373.87	0.00	Ninguna		✓
15/05/2014	19,540.54	19,540.54	0.00	Ninguna		✓
20/05/2014	19,707.20	19,707.20	0.00	Ninguna		✓
15/06/2014	19,873.86	19,873.86	0.00	Ninguna		✓
20/06/2014	22,190.64	20,040.53	2,150.11	⊘ Corresponde a un extorno de comisiones recibidas en intercambio.		✓
03/07/2014	18,675.97	18,675.97	0.00	Ninguna		✓
15/07/2014	23,251.70	23,251.70	0.00	Ninguna		✓
09/08/2014	18,756.70	18,756.70	0.00	Ninguna		✓
31/08/2014	20,263.27	20,263.27	0.00	Ninguna		✓
09/09/2014	20,450.04	20,450.04	0.00	Ninguna		✓
20/09/2014	20,636.81	20,636.81	0.00	Ninguna		✓
03/10/2014	20,823.58	20,823.58	0.00	Ninguna		✓
25/10/2014	31,010.34	21,010.34	10,000.00	⊘ Debido a un error operativo, la factura se emitió por un monto mayor al de la comisión recibida.		✓
15/11/2014	21,197.11	21,197.11	0.00	Ninguna		✓
25/11/2014	21,383.88	21,383.88	0.00	Ninguna		✓
03/12/2014	21,570.65	21,570.65	0.00	Ninguna		✓
31/12/2014	24,684.77	24,684.77	0.00	Ninguna		✓
<b>Totales</b>	<b>494,931.34</b>	<b>482,781.24</b>	<b>12,150.11</b>	-		-
	Σ	Σ	Σ			

**Conclusión:** las diferencias encontradas en el proceso de comisiones, son errores operativos los cuales pueden traer contingencias fiscales al no declarar correctamente los ingresos en las declaraciones de impuestos.

**Nota:** Para diferencia en facturación de Q 10,000.00 se corrigió con nota de crédito Serie NC No. 15554 el día 15/12/2014.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-2 1/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	12/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

## II. Revisión de las cuentas contables en las que se registran las operaciones derivadas de la liquidación de consumos (INCOMING)

Se revisó el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables en el registro de los consumos, mediante la siguiente prueba con la muestra del proceso anterior.

Fecha	Total Incoming (proceso de intercambio)	A	B	C	D	E
15/01/2014	1,250,815.10	Y	Y	Y	Y	Y
31/01/2014	1,350,280.20	Y	Y	Y	Y	Y
03/02/2014	1,181,001.11	Y	Y	Y	Y	Ø
20/02/2014	1,011,250.70	Y	Y	Y	Y	Y
09/03/2014	1,355,255.20	Y	Y	Y	Y	Y
31/03/2014	1,340,277.80	Y	Y	Y	Y	Y
15/04/2014	1,280,480.40	Y	Y	Y	Y	Ø
25/04/2014	1,291,591.50	Y	Y	Y	Y	Y
15/05/2014	1,302,702.85	Y	Y	Y	Y	Y
20/05/2014	1,313,813.33	Y	Y	Y	Y	Y
15/06/2014	1,324,924.22	Y	Y	Y	Y	Ø
20/06/2014	1,336,035.56	Y	Y	Y	Y	Y
03/07/2014	1,245,064.60	Y	Y	Y	Y	Y
15/07/2014	1,550,113.50	Y	Y	Y	Y	Y
09/08/2014	1,250,446.66	Y	Y	Y	Y	Y
31/08/2014	1,350,884.71	Y	Y	Y	Y	Y
09/09/2014	1,363,335.94	Y	Y	Y	Y	Y
20/09/2014	1,375,787.17	Y	Y	Y	Y	Y
03/10/2014	1,388,238.40	Y	Y	Y	Y	Y
25/10/2014	1,400,689.63	Y	Y	Y	Y	Y
15/11/2014	1,413,140.86	Y	Y	Y	Y	Y
25/11/2014	1,425,592.09	Y	Y	Y	Y	Ø
03/12/2014	1,438,043.32	Y	Y	Y	Y	Y
31/12/2014	1,645,651.00	Y	Y	Y	Y	Y

### Atributos

A Registro contable en sistema

B Documentos de soporte

C Códigos de cuenta según manual de instrucciones contables

D Resguardo electrónico de los archivos

E Póliza contable firmada y archivada

Atributo cumplido	Y
Atributo no cumplido	Ø



<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-2 2/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	12/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

- Revisión del cuadro de la cartera a nivel general, aplicando la misma muestra del proceso anterior. Los resultados son los siguientes.

CREDIT-CARD S.A.  
REVISIÓN CUADRE DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ACUMULADA  
MUESTRA AÑO 2014  
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Cuadre de cartera de créditos					
Fecha	Saldo sistema de cartera de clientes	Balance de Saldos contable	Diferencias	Observaciones (Deficiencias de control)	
15/01/2014	43,622,176.61	43,622,176.61	0.00	Ninguna	✓
31/01/2014	40,508,406.00	40,508,406.00	0.00	Ninguna	✓
03/02/2014	35,430,033.30	35,430,033.30	0.00	Ninguna	✓
20/02/2014	30,337,521.00	30,337,521.00	0.00	Ninguna	✓
09/03/2014	40,657,656.00	40,617,126.00	40,530.00	⊗ El saldo de la tarjeta 4885504599540222, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)	✓
31/03/2014	40,208,334.00	40,167,804.00	40,530.00	⊗ A ún persiste el saldo de la tarjeta 4885504599540222, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)	✓
15/04/2014	38,414,412.00	38,414,412.00	0.00	Ninguna	✓
25/04/2014	38,747,745.00	38,747,745.00	0.00	Ninguna	✓
15/05/2014	39,081,085.50	39,081,085.50	0.00	Ninguna	✓
20/05/2014	39,414,399.90	39,414,399.90	0.00	Ninguna	✓
15/06/2014	39,747,726.60	39,747,726.60	0.00	Ninguna	✓
20/06/2014	40,081,066.80	40,081,066.80	0.00	Ninguna	✓
03/07/2014	37,351,938.00	37,351,938.00	0.00	Ninguna	✓
15/07/2014	46,503,405.00	46,503,405.00	0.00	Ninguna	✓
09/08/2014	37,513,399.80	37,513,399.80	0.00	Ninguna	✓
31/08/2014	40,526,541.30	40,526,541.30	0.00	Ninguna	✓
09/09/2014	40,900,078.20	40,900,078.20	0.00	Ninguna	✓
20/09/2014	41,273,615.10	41,273,615.10	0.00	Ninguna	✓
03/10/2014	41,647,152.00	41,647,152.00	0.00	Ninguna	✓
25/10/2014	42,020,688.90	42,020,688.90	0.00	Ninguna	✓
15/11/2014	42,394,225.80	42,394,225.80	0.00	Ninguna	✓
25/11/2014	42,767,762.70	42,767,762.70	0.00	Ninguna	✓
03/12/2014	43,141,299.60	43,116,055.40	25,244.20	⊗ El saldo de la tarjeta 4885504599555040, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)	✓
31/12/2014	49,369,530.00	49,369,530.00	0.00	Ninguna	✓
<b>Totales</b>			<b>106,304.20</b>		
			Σ		

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-2 3/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	12/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

- Revisión del cuadro de la cartera a por tipo de producto, aplicado al saldo total de la cartera correspondiente al año 2014. Los resultados son los siguientes.

CREDIT-CARD S.A.

REVISIÓN CUADRE DE CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR TIPO DE TARJETA  
MUESTRA AÑO 2014  
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Cuadro de cartera de créditos por tipo de tarjeta.						
Tipo de Tarjeta	Saldo cartera de créditos	Saldos Contables	Diferencias		Observaciones (Deficiencias de control)	
Visa Local	5,630,685.10	3,180,365.11	2,450,319.99	<		✓
Visa Internacional	25,826,804.88	28,635,024.88	-2,808,220.00	<	✗ No se realiza un cuadro por tipo de tarjeta, lo cual genera diferencias que pueden afectar al generar información estadística tomando como base la información contable.	✓
Visa Oro	12,286,550.50	10,006,504.55	2,280,045.95	<		✓
Visa Platino	4,856,066.14	6,540,580.55	-1,684,514.41	<		✓
Visa Signature	769,423.40	1,007,054.93	-237,631.53	<		✓
<b>Totales</b>	<b>49,369,530.02</b>	<b>49,369,530.02</b>	<b>-0.00</b>	<b>&lt;</b>		
	Σ	Σ	Σ			

Conclusión: falta de control interno en los registros contables debido a que no existe un proceso automatizado para la realización de los registros contables, así como la falta de revisión diaria del cuadro de cartera de créditos.

Nota: Se verificaron los saldos al 31/03/2015 y aún sigue el descuadre por producto.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-2 4/4</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	12/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

- Revisión de la conciliación bancaria de la cuenta monetaria de donde se debita el total de la liquidación de los consumos.

Para realizar este procedimiento, se solicitó al departamento de contabilidad la conciliación bancaria de la cuenta 101103.0112 Banco de la Industria S.A. con sus anexos respectivos y estado de cuenta bancario físico, con lo cual se elaboró la matriz en donde se muestran las diferencias en las liquidaciones de consumos y que por falta de procedimientos de control no se detectaron oportunamente. Para el saldo de la cuenta en dólares no se detectaron diferencias. (Cifras en quetzales)

<b>Cuenta 101103.0112</b>				<b>Anexo I</b>	<b>Anexo II</b>	<b>Anexo III</b>	<b>Anexo IV</b>	<b>Observaciones /Deficiencias de control</b>	
<b>Mes</b>	<b>Saldo Contabilidad</b>	<b>Saldo Estado de cuenta</b>	<b>Diferencias</b>	<b>Notas de débito no contabilizadas (-)</b>	<b>Notas de crédito no contabilizadas (+)</b>	<b>Nota de débito no operada por el banco (-)</b>	<b>Nota de crédito no operada por el banco (+)</b>		
Enero	580,150.00	580,150.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Ninguna	✓
Febrero	1,452,363.00	410,860.88	1,041,502.12	-1,041,502.12	0.00	0.00	0.00	⊗ El monto de la liquidación del día 26-02-2014, se contabilizó a otra cuenta bancaria y se corrigió en el mes de Abril 2014	✓
Marzo	1,247,352.23	205,850.11	1,041,502.12	-1,041,502.12	0.00	0.00	0.00	Ninguna	✓
Abril	110,151.50	110,151.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Ninguna	✓
Mayo	0.00	-2,456,020.20	2,456,020.20	-56,285.40	0.00	-2,399,734.80	0.00	⊗ Por un inadecuado control del departamento de tesorería, se utilizó el sobregiro autorizado para los días 30 y 31 de mayo, ocasionando el cobro de intereses por sobregiro bancario. El monto de la liquidación corresponde al 31/05/2015 por Q 2,399,734.80 se corrige en junio 2014)	✓
Junio	105,255.20	48,969.80	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓
Julio	850,540.30	794,254.90	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓
Agosto	120,366.66	64,081.26	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓
Septiembre	125,003.33	68,717.93	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓
Noviembre	966,851.10	910,565.70	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓
Diciembre	246,056.22	189,770.82	56,285.40	-56,285.40	0.00	0.00	0.00	⊗ Intereses por sobregiro bancario no contabilizados.	✓

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E3-3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	13/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	25/03/2015

**III. Revisión de las cuentas de consumos a procesar, contracargos por cobrar (reclamos por consumos no realizados), extrafinanciamientos a procesar y adelantos de efectivo a procesar.**

Los resultados de la revisión son los siguientes:

Resumen por antigüedad año 2014	Cuenta 104101.9901 Consumos a procesar Q	Cuenta 104101.9902 Contracargos por cobrar Q	Cuenta 104101.9904 Extrafinanciamientos a procesar Q	Cuenta 104101.9905 Adelantos de efectivo a procesar Q	Total cuentas por cobrar consumos de tarjeta de crédito. Q	Marcas de Auditoría	
A diciembre 2013	5,285.21	80,250.15	10,920.10	-	96,455.46	<	√
Enero	-	-	-	-	-	<	√
Febrero	-	-	10,935.00	-	10,935.00	<	√
Marzo	-	35,620.55	19,563.00	-	55,183.55	<	√
Abril	-	500.00	25,268.90	-	25,768.90	<	√
Mayo	-	2,385.00	-	-	2,385.00	<	√
Junio	2,000.00	15,264.15	15,532.50	-	32,796.65	<	√
Julio	-	20,260.65	9,523.52	-	29,784.17	<	√
Agosto	-	4,560.50	-	-	4,560.50	<	√
Septiembre	500.00	456.00	-	-	956.00	<	√
Noviembre	-	-	15,856.11	5,000.00	20,856.11	<	√
Diciembre	8,560.60	-	35,250.15	15,000.00	58,810.75	<	√
<b>Totales</b>	<b>16,345.81</b>	<b>159,297.00</b>	<b>142,849.28</b>	<b>20,000.00</b>	<b>338,492.09</b>	Σ	√
	^	^	^	^	^		
<b>Principales deficiencias de control</b>	Estos saldos son consumos que aún no se han cargado al saldo del cliente.	La mayoría de saldos corresponde a créditos temporales y fijos por fraudes, se revisó el reporte de intercambio y el 70% ya procede registrarlos como gasto.	Corresponde a operaciones de traslado de saldo a extrafinanciamiento y también en efectivo, los cuales el departamento de operaciones aún no ha cargado a los clientes.	El saldo corresponde a adelantos de efectivo otorgados en agencias los cuales no han sido cargados a los clientes.			

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E4 1/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	14/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	26/03/2015

**Procedimiento:** evaluar el riesgo existente en la cartera de créditos de consumo con antigüedad mayor a 90 días.

Se procedió a la revisión de la cartera vencida, la cual representa 5.8% del total de los créditos otorgados, los cuales cuentan con su respectiva reserva calculada según los métodos establecidos por el ente supervisor, así mismo se revisó el proceso de cobranza determinando que existe una buena gestión para este proceso.

Se presenta a continuación la integración de la cartera en sus rubros principales estableciendo los porcentajes de participación de cada rubro en relación al total de la cartera.

Por status de mora	Moneda Nacional	Moneda extranjera (U\$D)	Total	% Participación en relación a la cartera
Vigentes	42,165,060.66	4,346,325.01	46,511,385.67	94.2%
Vencidos:				
En cobro administrativo	2,090,599.11	311,255.11	2,401,854.22	4.9%
En cobro judicial	456,290.11	-	456,290.11	0.9%
<b>Total cartera de créditos bruta</b>	<b>44,711,949.88</b>	<b>4,657,580.12</b>	<b>49,369,530.00</b>	<b>100%</b>
	^	^	^	^
Estimaciones por valuación:				
Genérica	1,120,511.11	411,280.11	1,531,791.22	
Específica	2,026,378.11	-	2,026,378.11	
<b>Total estimaciones</b>	<b>3,146,889.22</b>	<b>411,280.11</b>	<b>3,558,169.33</b>	
	^	^	^	^
<b>Total cartera de créditos neta</b>	<b>41,565,060.66</b>	<b>4,246,300.01</b>	<b>45,811,360.67</b>	√

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E4 2/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	14/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	26/03/2015

En esta integración se muestra el porcentaje de participación de los créditos de consumo el cual asciende a un 95.9% de los cuales en su mayoría se encuentran vigentes representando un 94.2%.

Por categoría	Saldo Q	Saldo \$ (quetzalizados)	Total	% Participación en relación a la cartera
De consumo	43,650,901.86	3,690,521.25	47,341,423.11	95.9%
Deudores empresariales menores	860,412.91	967,058.87	1,827,471.78	3.7%
Deudores empresariales mayores	200,635.11	-	200,635.11	0.4%
<b>Total cartera de créditos bruta</b>	<b>44,711,949.88</b>	<b>4,657,580.12</b>	<b>49,369,530.00</b>	<b>100.0%</b>
	▲	▲	▲	▲
Estimaciones por valuación	<b>3,146,889.22</b>	<b>411,280.11</b>	<b>3,558,169.33</b>	
<b>Total cartera de créditos neta</b>	<b>41,565,060.66</b>	<b>4,246,300.01</b>	<b>45,811,360.67</b>	√
	▲	▲	▲	

Integración de cartera por meses de morosidad	Total monto de cartera	% Participación en relación a la cartera
Al día o hasta 1 mes de mora	46,511,385.67	94.2%
Más de 1 hasta 2 meses de mora	600,580.11	1.2%
Más de 2 hasta 3 meses de mora	1,601,680.11	3.2%
Más de 3 hasta 4 meses de mora	250,065.77	0.5%
Más de 4 hasta 6 meses de mora	80,290.47	0.2%
Más de 6 meses de mora	325,527.87	0.7%
<b>Total cartera de créditos bruta</b>	<b>49,369,530.00</b>	<b>100%</b>
<b>Total estimación por valuación</b>	<b>3,558,169.33</b>	
<b>Total cartera de créditos neta</b>	<b>45,811,360.67</b>	

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E5</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	14/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	26/03/2015

**Procedimiento:** Evaluar si los sistemas que procesan la información de los consumos y transacciones de los clientes son susceptibles de riesgo.

Se evaluó el sistema que se procesa la información de pagos de clientes por consumos realizados y se determinó mediante una prueba en la conciliación bancaria que existen pagos que no han sido aplicados a los saldos de los clientes, tal como se muestra en el cuadro siguiente.

No. Tarjeta	Fecha Pago	Monto Q	Lugar de pago
4656617000000144	13/04/2014	2,000.00	Agencia 655
4656617000650662	20/05/2014	2,560.00	Agencia 112
4656617006560506	13/06/2014	8,520.20	Pago por banca electronica
4335017565606060	31/08/2014	6,354.40	Pago por banca electronica
4335017565606060	30/09/2014	8,504.15	Agencia 115
4335017565606060	31/10/2014	822.55	Agencia 112
<b>Totales</b>		<b>28,761.30</b>	

### Observaciones:

Es de vital importancia corregir esta debilidad del sistema, ya que las cuentas de los clientes pueden caer en mora, lo cual ocasiona gastos innecesarios de cobranza y posible pérdida de cartera. Además es necesario que el control interno dentro del departamento de contabilidad sea oportuno en la detección de estos casos y reportarlos al área encargada para que aplique los pagos a los saldos de los clientes.

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E6 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	17/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015

### Matriz de riesgos

A continuación se muestra la matriz de riesgos en base los hallazgos de los procesos revisados anteriormente.

Tabla de ponderación de riesgos:

<b>Impacto</b>	Alto	2	3	3
	Medio	1	2	3
	Bajo	1	1	2
		Bajo	Medio	Alto
<b>Probabilidad de ocurrencia</b>				

### Valorización del riesgo

Calificación de riesgo	Rango
Alto	3
Medio	2
Bajo	1

Descripción del nivel de riesgo:

- Nivel alto: implica Urgente intervención de unidades de control e informes constantes para verificar su cumplimiento.
- Nivel medio: requiere determinación de planes de mejora y seguimiento.
- Nivel bajo: no requiere intervención, ni cambio alguno.



<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>		<b>E6 2/3</b>	
			<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	17/03/2015	
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015	

No.	Riesgo identificado	Responsable	Nivel de riesgo	Valorización del riesgo	Control existente	Referencia
1	Crédito por consumo fraudulento, realizados en la tarjeta del cliente por el Departamento de Operaciones los cuales no tienen autorización por parte del Gerente de Operaciones.	Supervisor de Operaciones	3	Alto	Procedimientos establecidos para la canalización y tratamiento de los consumos fraudulentos	PT E2 2/4
2	Falta de seguimiento por parte del Departamento de Operaciones a los reclamos por consumos fraudulentos provenientes de clonación de tarjeta.	Supervisor de Operaciones	2	Medio	Existe una matriz de control de los fraudes realizados por categoría.	PT E2 4/4
3	Tarjeta con reporte de robo, la cual no tiene bloqueo para realizar consumos.	Supervisor de Operaciones	3	Alto	Existe una matriz de control de los fraudes realizados por categoría.	PT E2 4/4
4	Se determinaron diferencias en las liquidaciones de consumos (Incoming) realizadas por el Departamento de Intercambio, debido a consumos no cargados a clientes.	Jefe de Intercambio	3	Alto	El control y registro se realiza diariamente, existiendo una segregación de funciones aceptable.	PT E3-1 7/10 a
5	Diferencias en las liquidaciones de consumos (Incoming) realizadas por el Departamento de Intercambio, debido transacciones de traslados de saldo a otras tarjetas operadas con código de transacción incorrecto.	Jefe de Intercambio	3	Alto	El control y registro se realiza diariamente, existiendo una segregación de funciones aceptable.	PT E3-1 7/10 a
6	Diferencias en las comisiones recibidas en el proceso de liquidación de consumos (Incoming) vrs la facturación realizada por el Departamento de Contabilidad.	Jefe de Contabilidad	2	Medio	La facturación se con información acumulada quincenalmente y son registradas diariamente en el sistema contable	PT E3-2 1/4

<b>Evaluación de riesgos</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>E6 2/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	17/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015

No.	Riesgo identificado	Responsable	Nivel de riesgo	Valorización del riesgo	Control existente	Referencia
7	Falta de control en el archivo de pólizas contables, existen varios documentos que corresponden a registro de consumos que no se están archivando.	Jefe de Contabilidad	2	Medio	Hay un área específica para el archivo de pólizas contables de forma diaria.	PT E3-1 9/10
8	Existen diferencias en el cuadro general de la cartera de créditos vrs los registros contables, pese a que se han detectado no se gestiona su corrección.	Jefe de Contabilidad / Jefe de Cobros	2	Medio	El registro se realiza diariamente, existiendo una segregación de funciones aceptable.	PT E3-2 2/4
9	No se realiza un cuadro contable por producto, a la fecha de revisión existe cruces entre los productos; local, internacional, oro y platino.	Jefe de Contabilidad	2	Medio	El registro se realiza diariamente, existiendo una segregación de funciones aceptable.	PT E3-2 3/4
10	En la cuenta bancaria donde se realiza la liquidación de consumos existen saldos no conciliados provenientes de intereses por sobregiro no contabilizados.	Jefe de Tesorería	3	Alto	El registro se realiza diariamente, existiendo una segregación de funciones aceptable.	PT E3-2 4/4
11	Antigüedad de saldos no razonables en integraciones de cuenta relacionadas al proceso de las liquidaciones de consumos (Incoming).	Jefe de Contabilidad / Jefe de Operaciones	3	Alto	Las cuentas contables se integran mensualmente.	PT E3-3

**Conclusión:** de acuerdo a la matriz de riesgos un 60 % de los riesgos detectados tiene un nivel de valorización alto, y un 40% con nivel medio, por lo que se considera necesaria la implementación de las recomendaciones (en la página siguiente) para reducir y evitar el impacto de los riesgos citados.

<b>Respuesta al riesgo</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>F 1/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	19/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015

**Procedimiento:** evaluar las respuestas a cada uno de los riesgos identificados, determinando sus causas y efectos, además de emitir las recomendaciones respectivas.

No.	Riesgo identificado	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata	Responsable	Referencia
1	Crédito por consumo fraudulento, realizados en la tarjeta del cliente por el Departamento de Operaciones los cuales no tienen autorización por parte del Gerente de Operaciones.	En las gestiones de la tarjeta 4566226406651140 no se encontró la carta de autorización del Gerente de Operaciones para realizar el crédito por consumo de Q 30,000.00.	Que el Supervisor de Operaciones realice de manera adecuada la revisión mediante un check list el cual debe adjuntar como parte de la documentación de los consumos fraudulentos, con el objetivo de evitar los errores de control interno.	Solicitar la autorización respectiva al Gerente de Operaciones para completar expediente y adjuntar los soportes respectivos.	Supervisor de Operaciones	PT E2 2/4
2	Falta de seguimiento por parte del Departamento de Operaciones a los reclamos por consumos fraudulentos provenientes de clonación de tarjeta.	En las gestiones de la tarjeta 4985414650560666 existe un consumo fraudulento por Q 22,385.00 el cual no se le ha dado el seguimiento para determinar si procede o no el fraude.	El Supervisor de Operaciones deberá realizar una revisión semanal y una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión y seguimiento.	Solicitar la resolución del caso al abogado correspondiente para darle una solución al cliente.	Supervisor de Operaciones	PT E2 4/4
3	Tarjeta con reporte de robo, la cual no tiene bloqueo para realizar consumos.	La tarjeta 4985412890956606 no tiene bloqueo en el sistema, por lo que el cliente aún puede consumir a pesar de que tiene indicios de cometer fraude.	El Supervisor de Operaciones deberá solicitar que dentro de la documentación del consumo fraudulento se adjunte la pantalla donde se visualice que la tarjeta efectivamente está bloqueada para que no exista riesgo de consumos posteriores.	Enviar la gestión de bloqueo al departamento de prevención y cumplimiento.	Supervisor de Operaciones	PT E2 4/4
4	Se determinaron diferencias en las liquidaciones de consumos (Incoming) realizadas por el Departamento de Intercambio, debido a consumos no cargados a clientes.	Existen consumos por valor de Q 78,630.20 los cuales no fueron cargados a clientes. A pesar de que se detectaron no fueron reportados.	El Jefe de Intercambio juntamente con el Jefe de Contabilidad deberá realizar una revisión semanal y una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión de integraciones contables y seguimiento al cuadro de liquidaciones.	Enviar la gestión de cargo manual de consumos al Departamento de Operaciones	Jefe de Intercambio	PT E3-1 7/10 a

<b>Respuesta al riesgo</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>F 2/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	19/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015

No.	Riesgo identificado	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata	Responsable	Referencia
5	Diferencias en las liquidaciones de consumos (Incoming) realizadas por el Departamento de Intercambio, debido a transacciones de traslados de saldo a otras tarjetas operadas con código de transacción incorrecto.	Transacciones de créditos por traslados de saldo a otra tarjeta operadas como créditos de consumos por un monto de Q 48,250.00 y débitos por traslado a otra tarjeta operados como debito por consumo por un monto de 20,260.50.	El Jefe de Operaciones debe verificar diariamente que todas las operaciones realizadas tengan el código de transacción correcto, posteriormente deberá pedir diariamente al departamento de sistemas un reporte de todas las transacciones operadas en el sistema, para compararlas contra el control manual, a efecto de verificar que todas las operaciones fueron efectuadas de manera correcta por el operador.	Enviar la gestión de corrección manual de transacciones al Departamento de Operaciones.	Jefe de Intercambio	PT E3-1 7/10 a
6	Diferencias en las comisiones recibidas en el proceso de liquidación de consumos (Incoming) vrs la facturación realizada por el Departamento de Contabilidad.	La factura de comisiones se emitió por un monto mayor al de la comisión recibida, generando una diferencia en la facturación por Q 10,000.00.	El Jefe de Contabilidad debe velar por la integridad de la facturación realizada, para ello deberá confirmar vía correo electrónico la correcta emisión de la factura el mismo día del envío.	Ninguna, ya que se realizó la nota de crédito fiscal el día 15/12/2014 para corregir el error.		PT E3-2 1/4
7	Falta de control en el archivo de pólizas contables, existen varios documentos que corresponden a registro de consumos que no se están archivando.	No se encontraron las pólizas contables físicas de los días 03/02/2014 - 15/04/2014 - 15/06/2014 - 25/11/2014 -	El Jefe de Contabilidad debe velar porque las pólizas contables estén debidamente archivadas, para ello deberá asignar una persona responsable de verificar semanalmente que todos registros contables realizados estén impresos y con la documentación respectiva.	Colocar en el archivo las pólizas contables de los días reportados juntamente con su documentación respectiva.	Jefe de Contabilidad	PT E3-1 9/10
8	Existen diferencias en el cuadro general de la cartera de créditos vrs los registros contables, pese a que se han detectado no se gestiona su corrección.	Los saldos de las tarjetas 4885504599540222 por Q 40,530.00 y 4885504599555040 por Q 25,244.20, ya se reportaron ante la SIB como cancelados, cliente aún no ha realizado el pago (se encuentra contabilizado en cuentas por cobrar diversos).	El Jefe de Cobros juntamente con el Jefe de Contabilidad y deberán elaborar una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión y seguimiento a las diferencias de cartera.	Verificar la gestión de cobro y determinar si es posible su recuperación, de lo contrario hacer la partida contable para registrarla a la reserva de cuentas incobrables.	Jefe de Contabilidad / Jefe de Cobros	PT E3-2 2/4

<b>Respuesta al riesgo</b> <b>Credit-Card S.A.</b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>F 3/3</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	19/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	27/03/2015

No.	Riesgo identificado	Situación actual	Respuesta al riesgo	Acción inmediata	Responsable	Referencia
9	No se realiza un cuadro contable por producto, a la fecha de revisión existe cruces entre los productos; local, internacional, oro y platino.	Existen diferencias entre los saldos totales por producto (Local, Internacional, Oro y Platino) del Balance de cartera de créditos vrs los saldos del Balance contable.	El Jefe de Contabilidad deberá verificar que los registros contables se realicen por producto, para ello el Departamento de Intercambio deberá proporcionarle el detalle respectivo.	Pedir reportes detallados por productos al área de sistemas, para empezar a realizar los registros por producto a partir de la fecha de recepción de este informe.	Jefe de Contabilidad	PT E3-2 3/4
10	En la cuenta bancaria donde se realiza la liquidación de consumos existen saldos no conciliados provenientes de intereses por sobregiro no contabilizados.	Se generaron intereses por sobregiro que corresponden al mes de mayo 2014 por un monto de Q 56,285.40, los cuales no han sido registrados contablemente.	El Jefe de Tesorería deberá revisar de forma diaria los movimientos realizados en la cuenta, para verificar que sean razonables y el encargado de la conciliación debe hacerla diariamente reportando los casos en forma oportuna.	Solicitar al Gerente de Finanzas autorización para realizar el registro contable afectando la cuenta de gasto de ejercicios anteriores.	Jefe de Tesorería	PT E3-2 4/4
11	Antigüedad de saldos no razonables en integraciones de cuenta relacionadas al proceso de las liquidaciones de consumos (Incoming).	Existen saldos en las cuentas por cobrar 104101.9901 a la 104101.9905, los cuales ascienden a Q 338,492.09, que corresponde a errores en operaciones y falta de cumplimiento en el cargo de transacciones al cliente.	El Jefe de Contabilidad deberá supervisar de manera correcta y efectuar las revisiones semanalmente para reportar oportunamente las deficiencias encontradas a los departamentos de Operaciones e Intercambio, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos correspondientes.	Enviar al Departamento de Operaciones para que proceda a cargar los consumos, adelantos y extrafinanciamientos pendientes. Registrar a gastos de ejercicios anteriores el 70% de los fraudes que concluyeron su proceso de revisión.	Jefe de Contabilidad / Jefe de Operaciones	PT E3-3

<b>Actividades de control</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>G 1/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	20/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	28/03/2015

**Procedimiento:** evaluar las actividades realizadas en el proceso de los consumos y verificar su cumplimiento.

### **Proceso de autorización de compra o consumo**

Proceso por medio del cual el cliente o tarjetahabiente realiza el consumo con tarjeta de crédito, siguiendo una serie de procesos y autorizaciones electrónicas en tiempos reales. La empresa cuenta con sistemas necesarios para cumplir con la función, además de contar con la asistencia de empresas que brindan apoyo y asesoría en materia tecnológica.

### **Proceso de liquidación de consumos (Incoming)**

Es la actividad por medio de la cual se efectúa la liquidación de los consumos realizados por los clientes, así como las comisiones pagadas y recibidas en el proceso de intercambio. La entidad cuenta con un departamento encargado de velar porque este proceso se lleve a cabo de manera óptima, cumpliendo siempre con los estándares de riesgo fijados por los entes supervisores y fiscalizadores, además de cumplir con el control transaccional fijado y regulado por la entidad propietaria de la marca a la cual debe rendir informes acerca de sus transacciones de forma trimestral.

Para llevar a cabo este proceso los sistemas internos proveen los reportes adecuados con la información transaccional necesaria para poder hacer las respectivas validaciones y conciliaciones con el objetivo de llevar el control total de los consumos cargados a los tarjetahabientes.

<b>Actividades de control</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>G 2/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	20/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	28/03/2015

### **Proceso contable**

Es el proceso mediante el cual se registran al sistema contable las transacciones derivadas del proceso de intercambio (Incoming), es una función que debe cumplirse diariamente ya que es necesario llevar el control de la cartera de créditos en general, así como el registro de los productos y gastos derivados de la misma. A la fecha los registros contables se realizan de forma manual, los cuales se graban en el sistema con los soportes adecuados y con base en los principios dictados por el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria.

### **Proceso de cobranza**

Es indispensable este proceso, ya que es necesario recuperar la inversión, y para prevenir la acumulación de cartera morosa la entidad cuenta con políticas y procedimientos orientados a la recuperación efectiva de los créditos, además de contar con una área encargada de informar a los clientes sobre las fechas en las que debe realizar el pago antes de caer en mora.

### **Proceso de valuación de la cartera de créditos**

Para realizar este proceso es necesario que se observen las disposiciones que indica el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, anexo a la resolución JM-93-2005, en el cual se indican las normas a seguir para llevar a cabo la valuación de sus activos crediticios.

### **Conclusión**

La empresa tiene bien claras sus actividades de control en cada proceso; sin embargo, hace falta documentar cada proceso con políticas y procedimientos, y hacerlo de conocimiento al personal en general.

<b>Información y comunicación</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>H 1/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	21/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	28/03/2015

**Procedimiento:** evaluar los métodos de comunicación de cambios en procesos a clientes, proveedores y organización en general, de manera oportuna.

Se verificó que existe un procedimiento enfocado a la administración de riesgos en relación a la información y comunicación, ya que se notifica cualquier cambio en políticas o procesos tanto a clientes internos como externos.

Elementos principales que se comunican al personal:

- Cambios en políticas y procedimientos.
- Pensamiento estratégico de la empresa y objetivos anuales.
- Resultados estadísticos mensuales.
- Reconocimientos a empleados con alto desempeño.
- Cambios importantes en normativas aplicadas a la empresa.
- Información sobre nuevos productos.
- Técnicas para evitar el lavado de dinero.
- Manuales de procesos y perfiles de puesto.

Elementos principales que se comunican a los clientes y proveedores:

- Información sobre mejores prácticas para el uso de su tarjeta.
- Cambios en políticas aplicadas al producto que utiliza en cliente.
- Información sobre nuevos productos y sus características.
- Encuestas para verificar la calidad del servicio y productos.
- Información sobre horarios y promociones.
- Información de facturas y estados de cuenta.
- Estados de cuenta.



<b><u>Información y comunicación</u></b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>H 2/2</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	21/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	28/03/2015

Para verificar la fluidez de la información se realizó la siguiente prueba de cumplimiento.

Descripción de la información	Responsable	Frecuencia	Medio utilizado	Tipo de Información	Pruebas realizadas	Marca
Estados de cuenta	Depto. Cobros	Mensual	Correo electrónico / Correspondencia física.	Externa	Se verificó la base datos de correos electrónicos ó físicos, así como los reportes de entrega de la empresa distribuidora de correspondencia.	Y
Pensamiento estratégico de la empresa y objetivos anuales	Gerencia General	Anual	Revista electrónica	Interna	Se validó mediante un reporte detallado solicitado a soporte técnico del buzón de información interna y reportes de entrega.	Y
Boletines sobre el seguimiento de los objetivos de forma trimestral	Gerencia General	Trimestral	Revista electrónica	Interna	Se validó mediante un reporte detallado solicitado a soporte técnico del buzón de información interna y reportes de entrega.	Y
Políticas sobre nuevos productos	Gerencia General	Anual	Correo electrónico	Interna	Se validó mediante un reporte detallado solicitado a soporte técnico del buzón de información interna y reportes de entrega.	Y
Información sobre el lavado de dinero	Depto. Cumplimiento	Mensual	Correo electrónico / Boletines y afiches internos	Interna	Se validó mediante un reporte detallado solicitado a soporte técnico del buzón de información interna y reportes de entrega.	Y
Convocatoria a capacitaciones sobre servicio	Depto. Recursos Humanos	Trimestral	Capacitación presencial	Interna	Se verificó las listas de asistencia y reporte de convocatorias.	Y

### Conclusión:

La información y comunicación enfocada a la administración de riesgos en la empresa se realiza de forma constante, tanto de forma interna como externa.

<b>Supervisión</b> <b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014	<b>PT</b>	<b>I</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	25/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	31/03/2015

**Procedimiento:** verificar si existe la supervisión permanente en la evaluación de riesgos por parte de los gerentes y directores principales de la empresa.

Mediante documentación proporcionada por el Gerente de Operaciones, el Gerente Financiero, y Gerencia de Prevención y Cumplimiento, se pudo constatar que existe supervisión en el tema de riesgos, para ello se llevan a cabo de manera trimestral las siguientes actividades:

- Revisión de indicadores financieros claves de actividad del negocio, tales como análisis de consumos por producto, posición patrimonial, cartera de créditos de consumo en mora, clasificación de grupos de afinidad.
- Análisis mensual de la cartera de clientes y evolución de la misma.
- Revisión de indicadores de alerta en fraudes y métodos de prevención.
- Revisión de magnitud de riesgos en negocios a implementar.
- Análisis de variaciones de presupuestos contra los resultados reales y comparaciones contra periodos anteriores.

## **Conclusión**

A pesar de que existe control de las actividades del negocio, existen deficiencias debido a que la supervisión no es continua por parte de los directores de la empresa, lo que permite que las deficiencias vayan aumentando y no se resuelva de raíz los problemas de los que ya se tiene conocimiento.

<b><u>Credit-Card S.A.</u></b> Evaluación del proceso de consumos Del 01 enero al 31 de diciembre de 2014 <b>Cédula de marcas</b>	<b>PT</b>	<b>CM</b>	
		<b>Auditor:</b>	<b>Fecha:</b>
	Elaborado:	W.M	04/03/2015
	Revisado:	O.H.P.	04/03/2015

Para efectos de este informe se utilizaron las siguientes marcas de auditoría:

<b>Marca</b>	<b>Significado</b>
Sumado vertical y horizontal	$\Sigma$
Cotejado contra documentos físicos	✓
Circularizado	©
Deficiencia	⊘
Revisado físicamente	<b>Rs</b>
Vinculado a	∞
Sumado vertical	∧
Sumado horizontal	<
Atributo cumplido	☑
Atributo no cumplido	⊘
Viene de cédula anterior	«
Va a cédula siguiente	»
Documento proporcionado por el cliente	¢
Aplica a determinado proceso	x

## **4.6 Informe de auditoría**

**Credit-Card S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA RECI-15-2015**

Guatemala, 04 de abril de 2015

Lic. Carlos Suriano Guevara  
Gerente de Auditoría Interna  
Credit-Card S.A.

Estimado Lic. Suriano:

De conformidad con el programa anual de auditoría, le informo que hemos concluido con la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos de la empresa Credit-Card, S.A. La revisión de dicha actividad fue realizada del 03 al 31 de marzo del año 2015, con base a nombramiento AIN-15-2015, de fecha 27 de febrero del año 2015.

### **I. Objetivo**

Dar a conocer los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en el proceso de los consumos de la cartera de créditos tomando como base el marco COSO-ERM, y emitir las recomendaciones para el fortalecimiento del mismo.

### **II. Alcance**

Se evaluó el proceso de los consumos con base al marco COSO-ERM en todas las áreas involucradas como lo son el área de operaciones (intercambio y operaciones), área financiera (contabilidad y tesorería), área de cartera y cobros; por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

### **III. Resultados del trabajo**

A continuación se detallan los hallazgos encontrados en cada proceso con sus recomendaciones respectivas.

#### **Hallazgo No. 1**

Crédito por consumo fraudulento, realizados en la tarjeta del cliente por el Departamento de Operaciones los cuales no tienen autorización por parte del Gerente de Operaciones. (Ver PT E2 1/4, Pág. 116)

#### **Causa**

No se supervisa correctamente que todo el expediente este completo para poder realizar la operación de crédito por consumo fraudulento.

#### **Efecto**

En las gestiones de la tarjeta 4566226406651140 no se encontró la carta de autorización del Gerente de Operaciones para realizar el crédito por consumo de Q 30,000.00.

#### **Recomendación**

Que el Supervisor de Operaciones realice de manera adecuada la revisión mediante un “check list” el cual debe adjuntar como parte de la documentación de los consumos fraudulentos, con el objetivo de evitar los errores de control interno. Y como acción inmediata el Supervisor de Operaciones debe solicitar la autorización respectiva al Gerente de Operaciones para completar expediente y adjuntar los soportes al expediente respectivo.

#### **Hallazgo No. 2**

Falta de seguimiento por parte del Departamento de Operaciones a los reclamos por consumos fraudulentos provenientes de clonación de tarjeta. (Ver PT E2 4/4, Pág. 118).

## **Causa**

No se revisa con frecuencia el seguimiento a los casos pendientes de acuerdo a la matriz general de consumos fraudulentos.

## **Efecto**

En las gestiones de la tarjeta 4985414650560666 existe un consumo fraudulento por Q 22,385.00 el cual no se le ha dado el seguimiento para determinar si procede o no el fraude.

## **Recomendación**

El Supervisor de Operaciones deberá realizar una revisión semanal y una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión y seguimiento a los fraudes pendientes de investigación, además deberá solicitar la resolución del caso al abogado correspondiente para darle una solución al cliente.

## **Hallazgo No. 3**

Al revisar la matriz de fraudes pendientes de investigación, la cual es realizada por el Departamento de Operaciones se detectó una tarjeta con reporte de robo, la cual no tiene bloqueo para realizar consumos. (Ver PT E2 4/4, Pág. 118).

## **Causa**

Falta de análisis en el proceso de revisión de los consumos fraudulentos.

## **Efecto**

La tarjeta 4985412890956606 no tiene bloqueo en el sistema, por lo que el cliente aún puede consumir a pesar de que tiene indicios de cometer fraude.

## Recomendación

El Supervisor de Operaciones deberá solicitar que dentro de la documentación del consumo fraudulento se adjunte la pantalla donde se visualice que la tarjeta efectivamente está bloqueada para que no exista riesgo de consumos posteriores y como acción inmediata deberá enviar la gestión de bloqueo al departamento de prevención y cumplimiento.

## Hallazgo No. 4

Se determinaron diferencias en las liquidaciones de consumos (Incoming) realizadas por el Departamento de Intercambio, debido a consumos no cargados a clientes. (Ver PT E3-1 7/10 a, Pág. 127)

Fecha	Total Incoming (proceso de intercambio) Q	Total cargos a clientes según reportes del sistema Q	Diferencias Q
31/03/2014	1,340,277.80	1,261,647.50	78,630.30

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo de Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total General
433211700001110	Juan Domínguez	Quetzales	Internacional	31/03/2015	2,200.00
4332117000566062	Adrián Ramírez	Quetzales	Internacional	31/03/2015	5,200.00
4332117000065605	Kike Pajon	Quetzales	Internacional	31/03/2015	7,490.00
4332117000036622	Adam Ruano	Dólares	Oro	31/03/2015	6,954.00
4332117000033322	Lisbeth Recinos	Dólares	Oro	31/03/2015	15,960.11
4332117000033221	Adriana Gómez	Dólares	Platino	31/03/2015	15,826.19
4332117000066650	Josafat Fernández	Quetzales	Platino	31/03/2015	10,000.00
4332117000044741	Pablo Huertas	Quetzales	Platino	31/03/2015	15,000.00
<b>Total</b>					<b>78,630.30</b>

## Causa

No se supervisa continuamente ni se da el seguimiento adecuado a las diferencias encontradas en las liquidaciones de consumos.

## Efecto

Existen consumos por valor de Q 78,630.20 los cuales no fueron cargados a clientes. A pesar de que se detectaron no fueron reportados.

## Recomendación

El Jefe de Intercambio juntamente con el Jefe de Contabilidad deberá realizar una revisión semanal y una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión de integraciones contables y seguimiento al cuadro de liquidaciones y con los consumos.

Y para dar una solución al caso expuesto, el Jefe de Intercambio, debe enviar la gestión de cargo manual de consumos al Departamento de Operaciones.

## Hallazgo No. 5

Se determinaron diferencias en las liquidaciones de consumos debido transacciones de traslados de saldo a otras tarjetas operadas con código de transacción incorrecto. (Ver PT E3-1 7/10 a, Pág. 127).

Fecha	Total Incoming (proceso de intercambio) Q	Total cargos a clientes según reportes del sistema Q	Diferencias Q
20/05/2014	1,313,813.33	1,334,073.83	-20,260.50
03/12/2014	1,438,043.32	1,389,793.32	48,250.00

Detalle de débito por traslado de saldo de otra tarjeta

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo de Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total
4332117000656655	David López	Quetzales	Platino	31/03/2015	20,260.50
<b>Total</b>					<b>20,260.50</b>

Detalle de transacciones operadas como crédito por consumo y corresponde a un crédito por traslado de saldo a otra tarjeta.

Tarjeta	Nombre	Moneda	Tipo Tarjeta (BIN)	Fecha del consumo	Total
4332117000555600	Lisbeth Recinos	Dólares	Oro	31/03/2015	15,266.44
4332117000033777	Adriana Gómez	Dólares	Platino	31/03/2015	10,555.88
4332117000068888	Josafat Fernández	Quetzales	Platino	31/03/2015	6,990.44
4332117000012222	Pablo Huertas	Quetzales	Platino	31/03/2015	15,437.24
<b>Total</b>					<b>48,250.00</b>

## Causa

No existe un proceso de análisis y comparación entre las transacciones efectuadas en sistema contra el control manual de las mismas.



## **Efecto**

Se facturaron Q 12,150.11 de más en las liquidaciones de comisiones, lo cual puede tener contingencias fiscales.

## **Recomendación**

El Jefe de Operaciones debe verificar diariamente que todas las operaciones realizadas tengan el código de transacción correcto, posteriormente deberá pedir diariamente al departamento de sistemas un reporte de todas las transacciones operadas en el sistema, para compararlas contra el control manual, a efecto de verificar que todas las operaciones fueron efectuadas de manera correcta por el operador. Y como acción inmediata el Jefe de Intercambio debe enviar la gestión de corrección manual de transacciones al Departamento de Operaciones.

## **Hallazgo No. 6**

Se detectaron diferencias en las comisiones recibidas en el proceso de liquidación de consumos (Incoming) vrs la facturación realizada por el Departamento de Contabilidad. (Ver PT E3-1 10/10, Pág. 131)

Fecha	Total Facturación Visanet y Credomatic	Total Contabilidad	Diferencias
25/10/2014	31,010.34	21,010.34	10,000.00

## **Causa**

Falta de control en la emisión de la factura, no se verifica que cuadre contra las comisiones reportadas por Intercambio y no se solicita validación por parte del adquirente acerca de la correcta emisión.

## **Efecto**

La factura de comisiones se emitió por un monto mayor al de la comisión recibida, generando una diferencia en la facturación por Q 10,000.00.

### **Recomendación**

El Jefe de Contabilidad debe velar por la integridad de la facturación realizada, para ello deberá confirmar vía correo electrónico con el adquirente la correcta emisión de la factura el mismo día del envío.

### **Hallazgo No. 7**

Falta de control por el Departamento de Contabilidad en el archivo de pólizas contables, existen varios documentos que corresponden a registro de consumos que no se están archivando. (Ver PT E3-2 1/4, Pág. 132)

### **Causa**

El archivo de pólizas contables no se revisa de forma mensual verificando que se encuentren todas las pólizas que se grabaron en el sistema.

### **Efecto**

No se encontraron las pólizas contables físicas relacionadas a las liquidaciones de consumos (Incomig) de los días 03/02/2014 - 15/04/2014 - 15/06/2014 - 25/11/2014 –.

### **Recomendación**

El Jefe de Contabilidad debe velar porque las pólizas contables estén debidamente archivadas, para ello deberá asignar una persona responsable de verificar semanalmente que todos registros contables realizados estén impresos y con la documentación respectiva. Y como acción inmediata se deben colocar en el archivo las pólizas contables de los días reportados juntamente con su documentación respectiva.

## Hallazgo No. 8

Existen diferencias en el cuadro general de la cartera de créditos vrs los registros contables, este proceso es realizado por el Departamento de Contabilidad y pese a que se han detectado no se gestiona su corrección. (Ver PT E3-2 2/4, Pág. 133)

Fecha	Saldo sistema de cartera de clientes	Balance de Saldos contable	Diferencias	Observaciones (Deficiencias de control)
9/03/2014	40,657,656.00	40,617,126.00	40,530.00	El saldo de la tarjeta 4885504599540222, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)
31/03/2014	40,208,334.00	40,167,804.00	40,530.00	Aún persiste el saldo de la tarjeta 4885504599540222, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)
3/12/2014	43,141,299.60	43,116,055.40	25,244.20	El saldo de la tarjeta 4885504599555040, ya se reportó ante la SIB como cancelado, cliente aún no ha realizado el pago (se trasladó a cuenta por cobrar diversos)

### Causa

Falta de seguimiento por parte del departamento de cobros en hacer la gestión del cobro o informar al Departamento de Contabilidad acerca de la baja por cuenta incobrable con su documentación respectiva.

### Efecto

Los saldos de las tarjetas 4885504599540222 por Q 40,530.00 y 4885504599555040 por Q 25,244.20, ya se reportaron ante la SIB como cancelados, cliente aún no ha realizado el pago (se encuentra contabilizado en cuentas por cobrar diversos).

## Recomendación

El Jefe de Cobros juntamente con el Jefe de Contabilidad y deberán elaborar una matriz donde se plasmen las fechas de cumplimiento de tareas de revisión y seguimiento a las diferencias de cartera.

Para darle solución al caso expuesto, el Jefe de Cobros debe verificar la gestión de cobro y determinar si es posible su recuperación, de lo contrario enviar la documentación de soporte para hacer la partida contable para registrarlo a la reserva de cuentas incobrables.

## Hallazgo No. 9

En el Departamento de Contabilidad no se realiza un cuadro contable por producto, a la fecha de revisión existe cruces entre los productos; local, internacional, oro y platino. (Ver PT E3-2 3/4, Pág. 134)

Tipo de Tarjeta	Saldo cartera de créditos	Saldos Contables	Diferencias
Visa Local	5,630,685.10	3,180,365.11	2,450,319.99
Visa Internacional	25,826,804.88	28,635,024.88	-2,808,220.00
Visa Oro	12,286,550.50	10,006,504.55	2,280,045.95
Visa Platino	4,856,066.14	6,540,580.55	-1,684,514.41
Visa Signature	769,423.40	1,007,054.93	-237,631.53
<b>Totales</b>	<b>49,369,530.02</b>	<b>49,369,530.02</b>	<b>-0.00</b>

## Causa

Falta de análisis en el proceso del registro contable de forma diaria y falta de reportes detallados que contengan el tipo del producto.

## Efecto

Existen diferencias entre los saldos totales por producto (Local, Internacional, Oro y Platino) del Balance de cartera de créditos vrs los saldos del Balance contable.

## **Recomendación**

El Jefe de Contabilidad deberá verificar que los registros contables se realicen por producto en el momento del registro de los consumos, pagos, cargos por servicio y los diversos registros de la tarjeta de crédito, para ello el Departamento de Intercambio deberá proporcionarle el detalle respectivo de los consumos, para los demás registros, gestionarlo con el área de sistemas para que todos los reportes generados tengan el tipo de producto y empezar a realizar los registros contables correspondientes a partir de la fecha de recepción de este informe.

## **Hallazgo No. 10**

En la cuenta bancaria donde se realiza la liquidación de consumos (Incoming) existen saldos no conciliados provenientes de intereses por sobregiro no contabilizados. Este proceso es realizado por el Departamento de Tesorería. (Ver PT E3-2 4/4, Pág 135)

## **Causa**

Falta supervisión de coordinación entre los departamentos de Tesorería y Contabilidad en la revisión diaria de los movimientos de la conciliación bancaria.

## **Efecto**

Se generaron intereses por sobregiro que corresponden al mes de mayo 2014 por un monto de Q 56,285.40, los cuales no han sido registrados contablemente.

## **Recomendación**

El Jefe de Tesorería deberá revisar de forma diaria los movimientos realizados en la cuenta, para verificar que sean razonables y el encargado de la conciliación debe hacerla diariamente reportando los casos en forma oportuna. Y como acción inmediata, debe solicitar al Gerente de Finanzas autorización para realizar el registro contable afectando la cuenta de gasto de ejercicios anteriores.

## Hallazgo No. 11

Antigüedad de saldos no razonables en integraciones de cuenta relacionadas al proceso de las liquidaciones de consumos (Incoming). (Ver PT E3-3, Pág. 136)

Resumen por antigüedad año 2014	Cuenta 104101.9901 Consumos a procesar Q	Cuenta 104101.9902 Contracargos por cobrar Q	Cuenta 104101.9904 Extrafinanciamientos a procesar Q	Cuenta 104101.9905 Adelantos de efectivo a procesar Q	Total cuentas por cobrar consumos de tarjeta de crédito. Q
A diciembre 2013	5,285.21	80,250.15	10,920.10	-	96,455.46
Enero	-	-	-	-	-
Febrero	-	-	10,935.00	-	10,935.00
Marzo	-	35,620.55	19,563.00	-	55,183.55
Abril	-	500.00	25,268.90	-	25,768.90
Mayo	-	2,385.00	-	-	2,385.00
Junio	2,000.00	15,264.15	15,532.50	-	32,796.65
Julio	-	20,260.65	9,523.52	-	29,784.17
Agosto	-	4,560.50	-	-	4,560.50
Septiembre	500.00	456.00	-	-	956.00
Noviembre	-	-	15,856.11	5,000.00	20,856.11
Diciembre	8,560.60	-	35,250.15	15,000.00	58,810.75
<b>Totales</b>	<b>16,345.81</b>	<b>159,297.00</b>	<b>142,849.28</b>	<b>20,000.00</b>	<b>338,492.09</b>

### Causa

Deficiencias de control en el momento de la generación de transacciones, la coordinación entre los departamentos involucrados (Contabilidad, Operaciones e Intercambio) es deficiente ya que no se comunica diariamente los errores encontrados, además no hay una labor de seguimiento por parte de Contabilidad.

### Efecto

Al cierre del año 2014 se muestran saldos antiguos por un monto de Q 338,492.09 los cuales están integrados de la siguiente manera:

- El saldo de la cuenta Consumos a Procesar por Q 16,345.81 corresponde a consumos no cargados a clientes.
- El saldo de la cuenta Contracargos por Cobrar por Q 159,297.00, corresponde a créditos temporales por fraudes, de los cuales el 70%

(Q 111,507.90) procede registrarlos a resultados como pérdidas por tarjetas robadas.

- El saldo de la cuenta Extrafinanciamientos a procesar por Q 142,849.28 corresponde a extrafinanciamientos que no han sido cargados a tarjetahabientes.
- El saldo de la cuenta adelantos de efectivo por Q 20,000.00 se verificó que fueron cargados a clientes en el año 2015.


### **Recomendación**

El Jefe de Contabilidad deberá efectuar las revisiones de integraciones semanalmente para reportar oportunamente las deficiencias encontradas a los departamentos de Operaciones e Intercambio, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos. Y como acción inmediata el Jefe de Contabilidad debe enviar al departamento de Operaciones para que proceda a cargar los consumos, adelantos y extrafinanciamientos pendientes, además solicitar la documentación respectiva al Departamento de Operaciones para registrar a gastos de ejercicios anteriores el 70% de los fraudes que concluyeron su proceso de revisión equivalentes a Q 111,507.90.

### **Observaciones**

Los hallazgos encontrados deberán ser informados a las gerencias involucradas, las cuales deberán elaborar planes de acción para cada uno de las deficiencias señaladas y reportarlas a ésta auditoría para la revisión correspondiente a más tardar en 10 días hábiles contados a partir de la fecha que le sean comunicadas.

Atentamente:



Lic. Obed Hernández Polanco

Supervisor de Auditorías Especiales

c.c. archivo auditoría interna

## CONCLUSIONES

1. La investigación realizada confirma la hipótesis planteada la cual indica que la falta de evaluación y supervisión constante en el sistema de control interno, provoca que una empresa emisora y administradora de tarjetas de crédito carezca de los controles adecuados que permitan un eficiente manejo de los procesos relacionados a los consumos con tarjetas de crédito realizados por sus clientes.
2. El papel de la auditoría interna es fundamental en la evaluación de todos los procesos de una empresa emisora y administradora de tarjeta de crédito, que debido a su alto volumen de operaciones pueden dar lugar a fallas en los controles internos fijados por la administración, por lo cual es necesario examinarlos de forma constante para proponer mejoras en los mismos mitigando de esa manera los riesgos existentes.
3. La aplicación de un modelo de control interno basado en una empresa emisora y administradora es indispensable, ya que permitirá identificar los eventos potenciales que de ocurrir podrían poner afectar la consecución de los objetivos propuestos en la estrategia del negocio y así proponer alternativas de respuesta a ellos para evitarlos, reducirlos, compartir o aceptarlos.
4. El proceso de los consumos es una actividad sustancial para una empresa emisora y administradora de tarjeta de crédito, por lo tanto los controles internos que se fijen para llevar a cabo esta actividad deben tener un alto grado de eficiencia y eficacia, con herramientas tecnológicas avanzadas y con personal altamente capacitado, de ello depende que los clientes estén satisfechos con el servicio prestado y que los reportes tanto financieros como transaccionales fluyan con toda confianza hacia los establecimientos afiliados, proveedores y entes reguladores y fiscalizadores.



## RECOMENDACIONES

1. El Consejo de Administración de la entidad debe velar por el correcto funcionamiento de sus controles internos, implementando métodos de supervisión y evaluaciones constantes en todos los sistemas y procedimientos, generando así el fortalecimiento de las áreas involucradas en los procesos de intercambio de consumos de tarjeta de crédito y evitar las pérdidas económicas que puedan surgir de los malos procedimientos realizados por las personas que llevan a cargo esta labor.
2. La Gerencia de Auditoría Interna debe incluir en sus planificaciones mensuales, la evaluación de los controles internos de la empresa con un enfoque de administración de riesgos, que permita identificar las fallas en los procedimientos y sistemas de control para reportarlas oportunamente a las áreas involucradas, así mismo revisar el cumplimiento de las recomendaciones planteadas en sus informes emitidos.
3. Para una empresa emisora y administradora de tarjeta de crédito es indispensable implementar sistemas de control basados en la gestión de riesgos corporativos, debido a su interacción con el sistema financiero nacional y por ser un ente regulado y supervisado, es obligación de la Gerencia tener políticas y procesos que permitan evitar, reducir o mitigar los riesgos operativos, de liquidez y de crédito a los que la entidad está expuesta.
4. La administración de una entidad emisora y administradora de tarjeta de crédito debe velar por el diseño correcto del proceso de los consumos, tomando en cuenta todos los riesgos a los que se expone, como lo son el riesgo de fraude en consumos, riesgo de liquidez por una mala gestión de tesorería y riesgo operativo debido a procesos o controles inadecuados, de la adecuada gestión de estos riesgos depende el éxito en sus negocios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Guatemala, Mayo 1985.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. Administración de Riesgos Corporativos – Marco Integrado. Traducción en español diciembre 2005. 139 páginas.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO. Administración de Riesgos Corporativos – Técnicas de aplicación. Septiembre 2004. 126 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas. Decreto No. 2-70. Guatemala, Abril 1970.150 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto No. 67-2001. Guatemala, Diciembre 2001. 14 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reformas. Decreto No. 19-2002. Guatemala, Mayo 2002. 70 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005. Guatemala, Septiembre 2005. 9 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012. Guatemala, Marzo 2012. 25 páginas.

9. Galán Hernández Ricardo. Material docente Finanzas corporativas internacionales. Universidad Autónoma de Querétaro. Año 2014. 25 páginas.
10. Gómez Morfín, Joaquín. Introducción a la Auditoría de Estados Financieros. Editorial McGraw-Hill Interamericana. 2011. 158 páginas.
11. Instituto de Auditores Internos. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Edición 2014. 24 páginas.
12. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas Internacionales de Auditoría. Edición 2014. 949 páginas.
13. Junta monetaria. Reglamento para la administración del riesgo de crédito Resolución JM 93-2005. 25 páginas.
14. Junta Monetaria. Reglamento para la Administración Integral de Riesgos. Resolución JM-56-2011. 10 páginas.
15. MUGUILLO, Roberto A. Tarjeta de Crédito, 3° edición, Buenos Aires, Astrea, 2004. 150 paginas.
16. Raquel Saco, Maga Mazza. Aprender a crear una microempresa. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Segunda Edición 2004. 85 páginas.
17. Contrato de tarjeta de crédito Banco G&T Continental, S.A. año 2014. 3 paginas.

## WEBGRAFÍA

18. Acerca de Diners Club. Disponible en: <http://www.dinersclub.com/about-us/index.shtml>.
19. Clasificación de las tarjetas de crédito. Disponible en: [http://www.rodriquezvelarde.com.pe/pdf/libro3\\_parte1\\_cap10.pdf](http://www.rodriquezvelarde.com.pe/pdf/libro3_parte1_cap10.pdf).
20. Clasificación de los controles internos. Disponible en: <http://auditoría3.obolog.es/control-interno-empresa-877183>.
21. Concepto de empresa. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion>
22. Historia American Express. Disponible en: <http://siareuropa.com/bienvenida/americ-express/>.
23. Historia de VISA. Disponible en: <http://visa.com.gt/acerca-de-visa/>.
24. La empresa y sus clasificaciones. Disponible en: <http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas>
25. La tarjeta de crédito definiciones. Disponible en: <https://prezi.com/ifenzved5kct/tarjetas-de-credito>.
26. Material Master Card. Disponible en: <http://www.iristools.com/clientes/mastercard/>
27. Material sobre el COSO. Resumen ejecutivo. Disponible en: <http://www.coso.org/>
28. Publicaciones de empresa e industria. Disponible en: [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/sme\\_definition/](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/sme_definition/)
29. Auditoría en sistemas computacionales, material de control interno. Disponible en. <http://Books.google.com>.
30. Técnicas de auditoría. Disponible en <http://www.auditool.org/blog/auditoría>
31. Técnicas de control interno. Disponible en: <http://www.gestionpolis.com>

## ANEXOS

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Tarjeta de crédito.** Es el instrumento que constituye un medio de pago personal e intransferible, aceptada en comercios, incluyendo comercios electrónicos y cajeros automáticos a nivel internacional.

**Emisor.** El emisor es la institución financiera que inicia y mantiene relaciones con los consumidores, es quien está autorizado para emitir las tarjetas de crédito, autorizar consumos, y quien asume el riesgo crediticio.

**Adquiriente.** Institución financiera que afilia, provee servicios y mantiene acuerdos contractuales con los comercios afiliados para aceptar y procesar transacciones con las tarjetas de crédito.

**Tarjeta habiente.** Es quien posee una tarjeta de crédito con una línea de crédito rotativa, otorgada por el banco emisor, para realizar el pago de bienes y servicios en establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito.

**Incoming.** El Incoming, es el archivo (batch) generado por la Marca de tarjeta de crédito de todas las transacciones realizadas con las tarjetas de crédito locales e internacionales. Este archivo permite el posteo de estas transacciones.

**Outgoing.** Es el archivo generado por el banco emisor, donde se encuentran todas las transacciones realizadas por tarjeta habientes de otros bancos en los ATM del banco emisor. También se envían las disputas y reclamos.

**Contracargo.** Un contracargo es un mecanismo que permite solucionar cualquier disputa sobre cargos hechos a una tarjeta de crédito o débito. Es una

manera de poder proteger al tarjetahabiente (titular de una tarjeta) de posibles cargos hechos sin su consentimiento. Un contracargo se genera cuando un tarjetahabiente se pone en contacto directo con su banco para notificar que no reconoce un cargo hecho a su tarjeta de crédito o débito.

**POS.** Punto de Venta. Aparato conectado al sistema central de consultas del emisor o adquirente, en el cual es deslizada la tarjeta, o insertado el chip, con el propósito de leer en la banda magnética los datos del cliente, para recibir autorización y aceptar el consumo.

**BIN.** Número de Identificación Bancaria. El cual sirve para identificar a los miembros emisores y adquirentes ante la marca con que se emiten los plásticos de tarjeta de crédito.

**Skimming.** Clonación de la tarjeta original. Acción de hacer una copia completa de la banda magnética original de una tarjeta, con el único fin de elaborar otra tarjeta de crédito que contenga información original en la banda magnética.