

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR
COBRAR TARJETA HABIENTES, DE UNA EMPRESA
EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, QUE
PERTENECE A UN GRUPO FINANCIERO”**



TESIS

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

POR

MIGUEL ANGEL RIVERA MENCHÚ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, mayo de 2017

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
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**

Área Matemática-Estadística	Lic. Erwin Eduardo Andrade Juárez
Área Contabilidad	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
Área Auditoría	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez

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

Presidente	Lic. Luis Oscar Ricardo De La Rosa
Secretario	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Examinador	Lic. Herson Ulises Fuentes Velásquez

Guatemala, 18 de abril de 2016

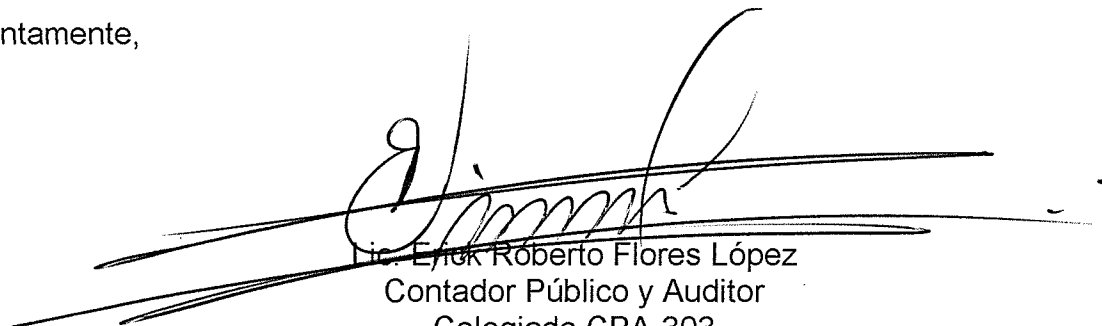
Licenciado:
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la providencia emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas DIC.AUD.262-2015 de fecha 22 de septiembre de 2015, fui designado como asesor de tesis del alumno Miguel Angel Rivera Menchú, quién efectuó la investigación del punto de tesis titulado **AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR "TARJETAHABIENTES", DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, QUE PERTENECE A UN GRUPO FINANCIERO**, el cual deberá presentar para poder someterse al examen privado de tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

El trabajo presentado por el alumno Miguel Angel Rivera Menchu reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y considero que es un buen aporte tanto para los estudiantes como para los catedráticos y toda persona interesados en conocer el tema en mención.

Atentamente,



Erick Roberto Flores López
Contador Público y Auditor
Colegiado CPA-303
Asesor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



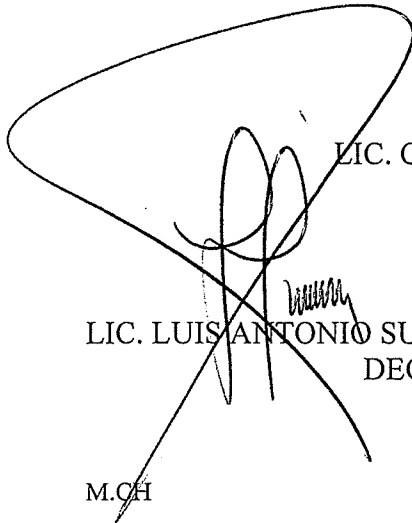
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO "S-8"
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
VEINTICUATRO DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 02-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 252-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 25 de octubre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR TARJETAHABIENTES, DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, QUE PERTENECE A UN GRUPO FINANCIERO", que para su graduación profesional presentó el estudiante **MIGUEL ANGEL RIVERA MENCHÚ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.CH



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO



DEDICATORIA

- A Dios: Gracias por darme la oportunidad de vivir y ser mi fortaleza, el que me guía me perdona y comprende.
- A mi madre: Juana Isabel Menchú Francisco, siempre estaré orgulloso de ella, es mi ejemplo, admiro su dedicación, esfuerzo y espero que Dios me permita devolverle algo de todo el amor que me ha dado.
- A mi sobrina: Isabelita por darme la bendición de ser tío y sobre todo por darle una de las máximas alegrías a mi madre convertirla en abuela.
- A mi hermano: Marlon Estuardo: por estar siempre conmigo apoyándome y dándome la fuerza para seguir adelante.
- A mis familiares y amigos: Gracias por haber compartido conmigo todo este proceso.
- Al supervisor de tesis: Licenciado Erick Roberto Flores López.
- A Mi Alma Mater: La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Facultad de Ciencias Económicas por proveerme de conocimiento.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i	
CAPÍTULO I		
EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO		
1.1	Empresa	1
1.1.1	Emisor	1
1.1.2	Tarjeta de crédito	1
1.1.3	Definición de Tarjeta de crédito	1
1.1.4	Coemisor	2
1.1.5	Sistema financiero	2
1.1.6	Sistema financiero nacional	2
1.1.7	Clasificación del sistema financiero	3
1.1.8	Sistema financiero formal	4
1.1.9	Sistema financiero informal	4
1.2	Estructura organizacional del sistema financiero formal	4
1.3	Grupo financiero	5
1.3.1	Entidades que integran un grupo financiero	5
1.3.2	Bancos	5
1.3.3	Operaciones y servicios de los bancos	6
1.3.4	Clases de bancos	8
1.3.5	Sociedades financieras	9
1.3.6	Compañías aseguradoras	10
1.3.7	Almacenes generales de depósito	10
1.3.8	Casas de cambio	10
1.3.9	Empresas de arrendamiento financiero	11
1.3.10	Casas de bolsa	11
1.3.11	Entidades fuera de plaza o entidades offshore	11
1.3.12	Factoraje	11
1.4	Emisor de tarjeta de crédito	12
1.4.1	Administrador o gestor de la tarjeta de crédito	12
1.4.2	El origen de las tarjetas de crédito	12

1.4.3	La primera tarjeta de crédito	13
1.4.4	Evolución de la tarjeta de crédito	14
1.4.5	La tarjeta de crédito y su historia en Guatemala	14
1.5	Tarjeta de crédito	15
1.5.1	Clasificación de la tarjeta de crédito	16
1.5.2	Tarjeta de crédito de acuerdo al emisor	16
1.5.3	Tarjeta de crédito de acuerdo al público a que se dirija	16
1.5.4	Clasificación general de la tarjeta de crédito	16
1.5.5	Clasificación de tarjeta de crédito por el poder adquisitivo	17
1.5.6	Elementos de la tarjeta de crédito	17
1.6	Terminología utilizada en la tarjeta de crédito	18
1.6.1	Tarjetahabiente	18
1.6.2	Tarjetahabiente titular	18
1.6.3	Tarjetahabiente adicional	18
1.6.4	Operador	19
1.6.5	Establecimiento afiliado	19
1.6.6	Visa	19
1.6.7	Mastercard	20
1.6.8	Estado de cuenta	20
1.6.9	Adquiriente	20
1.6.10	Autorización	20
1.6.11	Numero de identificación del banco (BIN)	20
1.6.12	Comercio	20
1.6.13	Cuenta	21
1.6.14	Disponibilidad	21
1.6.15	Saldo al corte	21
1.6.16	Limite de crédito	21
1.6.17	Pago mínimo	21
1.6.18	Intereses	21
1.6.19	Extrafinanciamiento	21
1.6.20	Intereses por financiamiento	22

1.6.21	Intereses moratorios	22
1.6.22	Intereses corrientes	22
1.6.23	Intereses corrientes del período	22
1.6.24	Intereses no reembolsables	22
1.6.25	Comisiones	22
1.6.26	Membresía	22
1.6.27	Archivo entrante en Quetzales (Incoming)	23
1.6.28	Archivo entrante en Dólares (Incoming)	23
1.6.29	Archivo saliente (Outgoing)	23
1.6.30	Pago mínimo	23
1.6.31	Período de gracia	23
1.6.32	Cartera de crédito	23
1.6.33	Reestructuración de deuda	24
1.6.34	Convenio de pago	24
1.6.35	Clasificación contable de la cartera de crédito	24
1.7	Norma aplicable	24
1.7.1	Código de Comercio Decreto 2-70, del Congreso de la República	24
1.7.2	La Constitución Política de la República de Guatemala	27
1.7.3	Decreto 18-2002 Ley de la Supervisión Financiera	27
1.7.4	Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 y sus Reformas	28
1.7.5	Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 y sus Reformas	28
1.7.6	Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos Decreto 67-2000	29
1.7.7	Intendencia de Verificación Especial (IVE)	30
1.7.8	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005	30
1.7.9	Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002	30
1.7.10	Ley para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria Decreto 20-2006	31
1.7.11	Código Civil Decreto 106, del Congreso de la República	32
1.7.12	Código Tributario Decreto 6-91, del Congreso de la República	32

1.7.13	Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos	33
--------	--	----

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR (TARJETAHABIENTES)

2.1	Definición de cuentas por cobrar	34
2.1.1	Cuentas por cobrar “tarjetahabientes”	34
2.1.2	Documentos por cobrar	35
2.1.3	Antigüedad de saldos	35
2.1.4	El proceso de cuentas por cobrar	35
2.1.5	Notas de crédito	35
2.1.6	Notas de debito	35
2.1.7	Facturación	36
2.1.8	Pagos	36
2.2	Características	36
2.2.1	Objetivos de las cuentas por cobrar	36
2.3	Importancia de las cuentas por cobrar	37
2.4	Clasificación de las cuentas por cobrar	38
2.5	Política de crédito	40
2.6	Análisis de cartera	42
2.7	Resolución JM 93-2005 administración del riesgo de crédito	44
2.7.1	Valuación	45
2.8	Análisis de crédito	50
2.9	Objetivos de las cuentas por cobrar “tarjetahabientes”	51

CAPÍTULO III
AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
(TARJETAHABIENTES)

3.1	Auditoría	52
3.1.1	Tipos de auditoría	52
3.1.2	Auditoría externa	54
3.1.3	Objetivos de la auditoría externa	54
3.1.4	Características de la auditoría externa	55
3.1.5	Funciones y ventajas de la auditoría	56
3.1.6	Auditor externo	56
3.2	Auditoría para el rubro de cuentas por cobrar	56
3.2.1	Auditoría en áreas específicas	56
3.2.2	Auditoría de cuentas por cobrar	57
3.3	Planificación de la auditoría	57
3.3.1	Importancia relativa y riesgo	58
3.3.2	Objetivos de la planificación de la auditoría	59
3.3.3	Etapas de la planificación	59
3.3.4	Características de la planificación de la auditoría	60
3.3.5	El proceso de la planificación	61
3.3.6	Objetivos del control interno	61
3.4	Evaluación del Control interno	62
3.5	El Programa de auditoría	64
3.6	La Ejecución de la auditoría	65
3.6.1	Las evidencias	67
3.6.2	La revisión de los sistemas de control interno	68
3.6.3	Principios del control interno	69
3.6.4	Las pruebas	70
3.6.5	Técnicas de Auditoría	71
3.6.6	El expediente de Auditoría	72
3.7	El informe de auditoría	73

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
“TARJETAHABIENTES”, DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE
CRÉDITO, QUE PERTENECE A UN GRUPO FINANCIERO

CASO PRÁCTICO

4.1	Planteamiento del caso práctico	76
4.2	Planificación de la auditoría	90
4.3	Evaluación del control interno	111
4.4	Programa de Auditoría	118
4.5	Cédulas de auditoría	121
4.6	Carta de representación	160
4.7	Informe de auditoría	163
4.8	Carta a la Gerencia	176
CONCLUSIONES		179
RECOMENDACIONES		180
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		181

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1. Organigrama Funcional

78

INTRODUCCIÓN

El crédito es de vital importancia en la sociedad guatemalteca, ya que es una operación, en la cual una persona denominada dador o acreedor, le presta una determinada cantidad de dinero a otra persona llamada deudor, que este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados, si los hubiera. Por la necesidad de las personas por tener medios fáciles y prácticos de crédito, surgen opciones novedosas, como la tarjeta de crédito, es un instrumento de crédito que contiene dispositivos o medios magnéticos electrónicos o de otra tecnología, que le permite a la persona individual o jurídica, utilizar la línea de crédito como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para retiro de efectivo y otros servicios autorizados. Este medio de pago conocido como dinero plástico, lo emite una empresa quien administra y autoriza la tarjeta de crédito y la cual hace un convenio tanto con el portador de la tarjeta de crédito, con la empresa afiliada que acepta las condiciones del emisor para hacer este tipo de transacciones de crédito, como con las entidades internacionales que dan apoyo y respaldo. La historia de la tarjeta de crédito en Guatemala, inicia en el año de 1969, cuando una empresa netamente guatemalteca cuya denominación era Cuentas S.A., aunque claro está que en una sociedad como la guatemalteca de principios de la década de 1960 no fue fácil su adaptación, lo que repercutió en su éxito, esta tarjeta desapareció en octubre de 1994 debido a la competencia que existía ya con casas emisoras extranjeras. A la fecha existe una diversidad de empresas que prestan dicho servicio. Cabe resaltar que a la fecha, un alto porcentaje de la población de Guatemala utiliza la tarjeta de crédito como medio de pago, lo que conlleva la movilidad de las transacciones comerciales de bienes y servicios, que se ve acrecentado por el consumo, lo que acelera su aumento notablemente. Las cuentas por cobrar (tarjetahabientes), son derechos exigibles por la empresa emisora que tiene sobre los tarjetahabientes, son aquellos que se contraen por medio de la utilización de la tarjeta de crédito por compra de bienes y prestaciones de servicios.

La administración y control de las cuentas por cobrar es de suma importancia, debido a que es su ganancia de activo y porque representa, un gran porcentaje de los ingresos de la empresa, por lo que se debe tener el máximo cuidado en la contabilización, registro y cobranza de las cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, así como tener lineamientos idóneos en las políticas para el otorgamiento de créditos a los clientes, ya que esto permite competir en el mercado, lo que da origen a que las cuentas por cobrar lleguen a constituir un rubro importante de su capital de trabajo, tomando en cuenta que, si no se lleva un control interno adecuado, el riesgo en cuanto a la incobrabilidad de las mismas puede ser mayor, perjudicando así la situación financiera de la empresa, aspecto que para la unidad de análisis es más delicada, ya que por pertenecer al sistema financiero regulado, es vigilada y supervisada por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, que tiene la autoridad para obligar a la empresa a constituir estimaciones por cuentas incobrables o morosas. Derivado de lo anterior es necesario hacer un análisis fundamentado con la norma internacional de auditoría (NIA) 800, tiene como propósito proporcionar lineamientos relacionados con los compromisos de auditoría con consideraciones especiales que incluye estados financieros preparados de conformidad con un marco de información con fines específicos. Por lo anteriormente expuesto, se considera relevante la investigación del tema denominado “Auditoría externa al rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, de una empresa emisora de tarjetas de crédito, que pertenece a un grupo financiero”, con el propósito de dar a las personas interesadas en el tema, aspectos que el auditor externo, debe considerar al momento de aceptar un trabajo de Auditoría al rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”.

Se organizado en cuatro capítulos siguiendo una secuencia lógica:

El capítulo I, enmarca las generalidades de una empresa emisora de tarjetas de crédito, la terminología general, su clasificación, tipos de categorías de las tarjetas de crédito así como la legislación aplicable al sistema financiero regulado.

El capítulo II, define las cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, su clasificación, la valuación de activos crediticios, niveles de riesgo de los activos, políticas de crédito, importancia de las políticas de crédito, los reglamentos que rigen el sistema financiero regulado, el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

El capítulo III, define la auditoría externa, el objetivo que persigue la auditoría externa, define la auditoría cuentas por cobrar “tarjetahabientes” y las auditorías por su áreas de aplicación, la estructuración de una auditoría cuentas por cobrar “tarjetahabientes” de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría contemplando la comprensión de la entidad y de su entorno incluyendo el control interno, identificación y valoración de riesgos de incorrección material estos a nivel de estados financieros, determinación de si cualquiera de los riesgos identificados es un riesgo significativo, respuestas a los riesgos valorados de incorrección material y significativos a través de respuestas globales, diseño y aplicación de pruebas de control, diseño y aplicación de procedimientos sustantivos.

El capítulo IV, se desarrolla de forma práctica, una auditoría externa al rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” de una empresa emisora de tarjetas de crédito que pertenece a un grupo financiero, tomando en cuenta los antecedentes de la entidad, políticas contables, carta de solicitud del cliente, oferta de servicios profesionales, carta de aceptación de servicios, carta de compromiso, planificación de auditoría en el cual se realiza la respectiva evaluación de riesgos de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría, cálculo de la importancia relativa, narrativa del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, cuestionario de control interno, programa de auditoría, sumaria de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, cédula de ajustes, cédula de deficiencias de control interno, pruebas de cumplimiento, pruebas analíticas y sustantivas, cédula de marcas, carta de representación de la administración, carta a la gerencia y emisión de informe de auditoría sobre el rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”.

Con base al trabajo realizado y la bibliografía consultada se arribo a las conclusiones y recomendaciones indicadas.

CAPÍTULO I

EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1 Empresa

“Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios”. (31)

Una empresa es un sistema con su entorno definido como la industria en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial.

1.1.1 Emisor

Persona jurídica que otorga el crédito, lo emite y administra.

1.1.2 Tarjeta de crédito

Instrumento nominativo material e intransferible, que contiene dispositivos o medios magnéticos electrónicos o de otra tecnología que le permite a la persona individual o jurídica utilizar la línea de crédito o como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para retiro de efectivo y otros servicios autorizados y que ha sido emitido por el emisor. También se le conoce como dinero plástico.

1.1.3 Definición de Tarjeta de Crédito

“Es un instrumento material de identificación, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona, a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos”. (22)

1.1.4 Coemisor

Persona jurídica que, en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quién podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.

1.1.5 Sistema financiero

“Se refiere a un mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica. El sistema financiero en general comprende la oferta y la demanda de dinero y valores de toda clase, en moneda nacional o extranjera. El sistema financiero canaliza el ahorro o excedente producido por las empresas, personas individuales, instituciones.

Posibilita su traslado hacia otras empresas y economías domésticas deficitarias, así como al propio Estado, para proyectos de inversión o financiación de gastos corrientes y planes de consumo. En un país la función del sistema financiero es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros”. (19)

1.1.6 Sistema financiero nacional

“Es un conjunto de instituciones públicas y privadas, que tienen como función principal canalizar todos aquellos recursos financieros de las personas que disponen de los mismos, hacia aquellas personas individuales o jurídicas que necesitan de esos recursos.

El sistema financiero se inició legalmente con la creación del Banco de Guatemala el 1 de julio de 1946; así mismo, se iniciaron a partir de esas fechas las creaciones de varias leyes y reglamentos que a la fecha han tenido varias modificaciones, que son necesarias para el buen funcionamiento y control de las operaciones de todas aquellas instituciones que se dedican a la banca y otras instituciones que realizan operaciones similares a la misma”. (19)

“Dentro de algunas de estas leyes se puede mencionar las siguientes: ley monetaria (Decreto 17-2002), ley orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002), ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002), ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002), ley de Libre Negociación de Divisas (Decreto 94-2000), ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001); asimismo, varios reglamentos y resoluciones de la Junta Monetaria que constituyen el marco legal que regulan el funcionamiento de todas aquellas instituciones financieras que pertenecen al sistema financiero regulado.

El sistema financiero nacional y las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de banca central, permitiendo que las reservas del país se mantengan centralizadas y se realice un control de la moneda local, entre otros aspectos”. (19)

1.1.7 Clasificación del sistema financiero

“El sistema financiero de Guatemala se organiza en el sector financiero formal (regulado), que está conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal y tiene su propia ley que están sujetas a la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin. Este sector incluye un sistema bancario y no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, definidas por ley como instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo). Por su parte, el sistema financiero no bancario, se rige por leyes específicas y está conformado por los almacenes generales de depósito, compañías de seguros, casas de cambio; además, por el Instituto de Fomento Municipal (INFOM) y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA). Asimismo, existen instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización responde a una base legal genérica (Código de Comercio) y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos., que pertenecen al sector informal no regulado, dentro de las que se incluyen las que emiten tarjetas de crédito”.(19)

1.1.8 Sistema financiero formal

“Está integrado por instituciones legalmente constituidas, autorizadas por la Junta Monetaria y supervisadas y vigiladas por la Superintendencia de Bancos. Se integra por el Banco Central (Banco de Guatemala), los bancos del sistema, las sociedades financieras, las casas de cambio y los auxiliares de crédito (almacenes generales de depósito y seguros)”.(19)

1.1.9 Sistema financiero informal

“Asimismo, existen instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización se regula en el Código de Comercio y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos, es decir que su funcionamiento se ampara con todo el andamiaje jurídico del país”. (19)

Entre estas instituciones se encuentran: Cooperativas de ahorro, Organizaciones no Gubernamentales (ONG), Empresas Exportadoras y Empresas de préstamo particulares.

1.2 Estructura organizacional del sistema financiero formal guatemalteco

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Grupos financieros
- Bancos del sistema
- Sociedades financieras
- Casas de cambio
- Almacenes generales de depósito
- Compañías aseguradoras
- Instituto de fondo de hipotecas aseguradas –FHA-
- Entidades fuera de plaza (Off-shore)
- Emisoras de tarjetas de crédito, entre otras.

1.3 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”. (6;10)

“Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados”. (6;10)

1.3.1 Entidades que integran un grupo financiero

“Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria”. (6;10)

1.3.2 Bancos

En términos generales, el banco es una empresa dedicada a recibir capitales, y colocarlos de forma útil, al mismo tiempo que facilita las operaciones de pago y negocia con valores.

Los bancos autorizados para operar en el país podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

“Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. Las entidades bancarias se organizan como sociedades anónimas”. (6;2)

1.3.3 Operaciones y servicios

“Los bancos autorizados conforme a la ley de bancos y grupos financieros pueden efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

a) Operaciones pasivas:

1. Recibir depósitos monetarios
2. Recibir depósitos a plazo
3. Recibir depósitos de ahorro
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros
7. Crear y negociar obligaciones convertibles
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas y
9. Realizar operaciones de reporto como reportado.

b) Operaciones activas

1. Otorgar créditos
2. Realizar descuento de documentos
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito
4. Conceder anticipos para exportación
5. Emitir y operar tarjeta de crédito
6. Realizar arrendamiento financiero
7. Realizar factoraje.
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria.
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral anterior.
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros y
11. Realizar operaciones de reporto como reportador".(6;14)

c) Operaciones de confianza:

1. Cobrar y pagar por cuenta ajena
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras
3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena y
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

d) Pasivos contingentes.

1. Otorgar garantías
2. Prestar avales
3. Otorgar fianzas y
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios:

1. Actuar como fiduciario
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos
3. Apertura de cartas de crédito
4. Efectuar operaciones de cobranza
5. Realizar transferencia de fondos y
6. Arrendar cajillas de seguridad.

“La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza”. (6;15)

1.3.4 Clases de bancos

Según el origen del capital:

- Banca pública: el capital es aportado por el Estado
- Banca privada: el capital es aportado por accionistas particulares
- Banco mixto: su capital se forma con aportes privados y públicos

Según el tipo de operación:

- Bancos corrientes: son la mayoría con que opera el público en general. Sus operaciones habituales incluyen depósitos en cuenta, cuenta de ahorro, préstamos, cobros, pagos y cobros por cuentas de terceros, custodia de artículos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financieras.
- Banco especializado: tienen una finalidad crediticia específica.
- Bancos centrales: son las casas bancarias de categoría superior que autorizan el funcionamiento de entidades crediticias, las supervisan y controlan, así como mantienen el monopolio de la emisión de la moneda, que para Guatemala, es el Banco de Guatemala.
- Bancos de segundo piso: son aquellos que canalizan recursos financieros al mercado por medio de otras instituciones financieras que actúan como intermediarios. Se utilizan, fundamentalmente para canalizar recursos hacia sectores productivos, por ejemplo cooperativas de ahorro y crédito.
- Banco de desarrollo: su objetivo fundamental es el de facilitar el acceso al financiamiento y desarrollo económico del país.

1.3.5 Sociedades financieras

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

1.3.6 Compañías aseguradoras

Sus principales actividades son el negocio del seguro en el ramo de vida, daños, así como el reaseguro, desarrollando una actividad de seguridad. Es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo. Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinar lo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, buscando la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos.

1.3.7 Almacenes generales de depósito

Sus principales actividades son: el depósito, la conservación, la custodia, el manejo, distribución, compra y venta por cuenta ajena de mercadería o productos de origen nacional o extranjero y la emisión de títulos-valor o títulos de créditos.

Los almacenes generales de depósito no captan recursos; son utilizados por los importadores para efectos de bodegaje.

Créditos en el sistema bancario. Para el caso podría ser que un banco le preste un millón de quetzales sobre ese bodegaje de vehículos, pero se dejaría en garantía el certificado que queda pignorado a favor de la entidad bancaria y no se podrá retirar la mercancía a menos que lleve la autorización correspondiente o el certificado. La institución financiera puede llegar a retirar los vehículos con el certificado si no se le paga. Para garantizar judicialmente esta transacción se emite el bono de prenda.

1.3.8 Casas de cambio

Tienen como función principal facilitar la compraventa de divisas. En un inicio operaban de manera informal, pero posteriormente se estimó importante su funcionamiento dentro de un contexto formal, por el papel que juegan no sólo en el sistema financiero.

1.3.9 Empresas de arrendamiento financiero

Su principal actividad es entregar en calidad de arrendamiento un bien mueble a una entidad o persona, en el que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo. La titularidad del mismo puede o no ser eventualmente transferible. Para que pertenezca al sistema financiero regulado debe pertenecer a un grupo financiero.

1.3.10 Casas de bolsa

Su finalidad principal es la intermediación en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles tales como bonos, valores, acciones, y otros que se transen en el mercado de valores. Existen en el sistema financiero regulado y no regulado.

1.3.11 Entidades fuera de plaza o entidades off Shore

Conforme la legislación financiera guatemalteca, las entidades fuera de plaza, son entidades que realizan de forma preponderante transacciones bancarias en moneda extranjera, constituidas o registradas bajo leyes de un país extranjero, cuyas operaciones se perfeccionan, consuman o surten sus efectos fuera de dicho país, las cuales pueden operar en Guatemala, previa autorización de la Junta Monetaria, aunque también operan otras en el mercado informal.

1.3.12 Factoraje

Referido al ámbito económico, es el que designa un sistema de gestión financiera mediante el cual una empresa vende en firme sus saldos deudores de clientes a un factor que asume el riesgo de los saldos hasta el 100%, el factor o empresa de factoraje asume los servicios de gestión administrativa y los riesgos financieros de los distintos clientes. Para pertenecer a un sistema financiero formal debe integrar un grupo financiero regulado.

1.4 Emisor de tarjeta de crédito

“Empresa o institución especializada en emitir tarjetas de crédito a nombre de una persona o empresa, con el objeto de que ésta pueda realizar compras por medio de crédito, dentro de límites fijados de antemano y en establecimientos concertados. La entidad emisora recarga al comerciante un porcentaje o costo por el servicio. Empresa que se dedica a emitir plásticos de tarjetas de crédito a clientes (tarjetahabientes), con quienes de común acuerdo y por medio de un contrato bilateral previo, acuerdan utilizar la tarjeta de crédito como instrumento financiero y medio de pago, con el cual el cliente se obliga a pagar la totalidad de la deuda adquirida”. (22)

Dependiendo de qué empresa las emita, pueden pertenecer al sistema financiero regulado o al no regulado. Para el caso de la presente tesis la unidad de análisis como ya se dijo pertenece al sistema formal.

1.4.1 Coemisor, administrador o gestor de tarjeta de crédito

Persona jurídica que, en virtud de un contrato, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, quién podrá encargarse, por cuenta del emisor, de la colocación, contratación y cobro de las mismas.

1.4.2 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.

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 por medio 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”. (23)

1.4.3 La primera tarjeta de crédito

“La primera tarjeta de crédito tal y como la conocemos hoy en día, es decir, una tarjeta con la que podemos pagar cómodamente en múltiples establecimientos sin tener que cargar con la tarjeta de cada uno de ellos, no surgió hasta 1949, fruto de una combinación de casualidades en un restaurante de Nueva York, en concreto el Major’sCabin Grill. En aquel restaurante estaban cenando Frank X. McNamara, de la “Hamilton CreditCorporation”, Ralph Sneider, su abogado, y Alfred Bloomingdale, nieto del fundador de “Bloomigndale’s”.

En la cena hablaron de un problema de crédito de uno de los clientes de McNamara, que se había endeudado a causa de su bondad, pues había cedido sus tarjetas de diferentes establecimientos a vecinos con problemas económicos, y ahora no podía hacer frente a sus deudas, por lo que había recurrido a la compañía de McNamara.

Casualidades de la vida, aquella noche McNamara se había olvidado el dinero en casa, algo que descubrió al ir a pagar. Tuvo que llamar a su esposa para que le trajera dinero con el que pagar la cena, y decidió que no querría pasar esa vergüenza nunca más.

Así uniendo la búsqueda de un sistema seguro y personal de pago a crédito junto con la comodidad de pagar en varios establecimientos con la misma tarjeta, surgió la Diners’ Club, fundada por los tres socios presentes en aquella cena. 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, la mayoría amigos y conocidos. 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”. (23)

1.4.4 Evolución de las tarjetas de crédito

“Tras el éxito de la Diners’ Club, las entidades financieras de todo el país 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 la eclosión 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. 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 estos 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.

En 1977, y tras haber renunciado Bank of América 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”. (23)

1.4.5 La tarjeta de crédito y su historia en Guatemala

Inicia en el año de 1969, cuando una empresa netamente guatemalteca cuya denominación era Cuentas S.A., aunque claro está que en una sociedad como la guatemalteca de principios de la década de 1960 no fue fácil su adaptación, lo que repercutió en su éxito, esta tarjeta desapareció en el mes de octubre de 1994, debido a la competencia que existía ya con casas emisoras.

Gran parte de personas en Guatemala utilizan la tarjeta de crédito como medio de pago, lo que conlleva la movilidad de las transacciones comerciales de bienes y servicios, lo que se ve influenciado por el consumo el cual es acelerado, ya que su uso aumenta notablemente.

Para la década de 1960 no solo la tarjeta de la emisora Cuentas S.A., ya existía para el año de 1963 apareció la Dinner's Club, aunque esta no tenía sus sedes regionales en Guatemala sino que estaban en Estados Unidos Mexicanos, y su representación recae en el señor Rafael Santisteban en los años de 1963 a 1968 hasta que, en el año de 1973 Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá, quien tomó a su cargo el territorio de Centro América.

En la década de los años 70, surge una nueva tarjeta de crédito, la cual estuvo a cargo de la sociedad anónima TACRE de Guatemala, S.A., y para el año de 1976 surge en Guatemala uno de las mayores casas emisoras de tarjeta de crédito a nivel internacional como lo es: Credomatic de Guatemala S.A., cuyo enfoque principal radicaba en ser un proveedor de apoyo a las personas que viajaban al exterior.

1.5 Tarjeta de crédito

“Es un instrumento material de identificación, que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona, a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos”. (22)

Según el Diccionario de la Lengua Española, indica que tarjeta de crédito es “tarjeta magnética emitida por bancos, grandes almacenes y otras entidades, que permite a su titular el pago sin dinero en efectivo o el acceso al cajero automático.

1.5.1 Clasificación de las tarjetas de crédito

Existen diversas clasificaciones y distintos tipos de tarjetas de crédito. En un primer intento por desglosar y clasificarla, sería por su naturaleza:

1. Locales
2. Internacionales

1.5.2 Tarjetas de crédito de acuerdo al emisor

- Tarjetas bancarias
- Marcas compartidas
- Affinity o de afinidad Tarjetas no bancarias
- Tarjetas T&E
- Tarjetas privadas

1.5.3 Tarjetas de crédito según el público al que se dirijan

- Tarjetas individual
- Tarjetas de empresarial

1.5.4 Una última clasificación más generalizada tanto en el uso común como en la práctica y diversas legislaciones, las divide en:

- Tarjeta de débito
- Tarjeta a crédito
- Tarjeta prepago
- Con soporte físico o plásticas y Sin soporte físico o virtuales

1.5.5 Clasificación de tarjeta de crédito por el poder adquisitivo

- Clásica, emitida desde 1978
- Corporativa, emitida desde 1978
- Oro, emitida desde 1980
- Empresarial, emitida desde 1994
- Electrón, emitida desde 1995
- Premier, emitida desde 1996

1.5.6 Elementos de la tarjeta de crédito

- a) Identificación de la entidad emisora
- b) Nombre del titular
- c) Número personal que identifica al tarjetahabiente o cliente
- d) Período de vigencia
- e) Autorización para su uso
- f) Firma del titular legítimo
- g) Banda magnética
- h) Holograma
- i) Logo de cajeros automáticos (ATM) con los cuales es compatible.

Elementos formales:

- a) La solicitud de la tarjeta efectuada por el titular;
- b) El contrato entre la sociedad emisora y el establecimiento comercial administrador de bienes y servicios;
- c) La propia tarjeta que obliga al emisor a conceder un determinado crédito al titular y abonar a los establecimientos asociados el importe de las compras o la prestación de los servicios;
- d) Las notas de cargo, que debidamente firmadas por el titular acreditan la compra y su importe o la prestación del servicio; y,
- e) Finalmente, la nota de cargo que con carácter mensual remite el emisor al usuario titular.

1.6 Terminología utilizada en las operaciones de las tarjetas de crédito

Conjunto de términos básicos para comprender el manejo, operaciones y las generalidades de la tarjeta de crédito.

1.6.1 Tarjetahabiente

Es el titular, es la persona autorizada por el emisor para poder utilizar la tarjeta de crédito. Está vinculado con el emisor por medio de un contrato de emisión de tarjeta de crédito mediante el cual goza de un crédito y lo utiliza para la adquisición de bienes y servicios, cuyo consumo lo hace efectivo al emisor mensualmente, de acuerdo a los términos a los cual se ha adherido en el contrato.

1.6.2 Tarjetahabiente titular

Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de la línea de crédito por medio de la tarjeta de crédito.

1.6.3 Tarjetahabiente adicional

Persona autorizada por el tarjetahabiente titular, para compartir el uso de su línea de crédito por medio de una tarjeta de crédito adicional.

1.6.4 Operador

Persona jurídica que proporciona los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas y/o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.

1.6.5 Establecimiento afiliado

Es la persona natural o jurídica que realiza las ventas o prestan los servicios adquiridos por el usuario de la tarjeta de crédito y acepta que los mismos sean pagados con la presentación de las tarjetas. Se puede decir entonces que los establecimientos afiliados son aquellos que facilitan al titular de los bienes o servicios que este adquiera, admitiendo la tarjeta de crédito como instrumento de pago, que posteriormente el importe es acreditado al establecimiento afiliado, cargado al emisor y a su vez cargado al tarjetahabiente, descontando la comisión que establecen entre el emisor y los establecimientos afiliados.

1.6.6 Visa

“Es la marca de una tarjeta de crédito y débito que funciona a nivel mundial. Es operada por Visa International Service Association, con sede en San Francisco, California (Estados Unidos de América). Es una *jointventure* (alianza comercial) de 21,000 instituciones financieras que ofrecen productos Visa. En este caso los emisores locales tienen alianzas estratégicas con estas empresas para poder emitir tarjetas de crédito con aceptación mundial, lo cual obviamente se formaliza por medio de contrato y entre otros aspectos, se define las comisiones que se pagaran por el uso de marcas y logísticas de los establecimientos afiliados en el exterior”. (20)

1.6.7 MasterCard

“(NYSE: MA) 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 FirstInterstate Bank, la compañía de servicios financieros Wells Fargo & Co, CrockerNational Bank y el California First Bank. Es una sociedad anónima que cotiza en la Bolsa de Nueva York”. (21)

1.6.8 Estado de cuenta

Es el documento que, referido a un período determinado, contiene detalle del monto y la descripción de las operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito, así como los débitos y créditos efectuados por el emisor, de conformidad con los contratos celebrados.

1.6.9 Adquiriente

Miembro autorizado por la marca de tarjeta de crédito, que afilia comercios y/o desembolsa dinero a un tarjetahabiente.

1.6.10 Autorización

Proceso por el cual un emisor, un procesador o el servicio de respaldo de Visa Internacional, aprueban una transacción.

1.6.11 Número de Identificación Bancaria (Bin)

Número de seis dígitos asignado y utilizado para identificar a un miembro o un procesador, en el proceso de autorización, compensación o liquidación.

1.6.12 Comercio

Entidad que es afiliada por un adquiriente mediante un contrato, y que presenta el símbolo de la marca de la tarjeta.

1.6.13 Cuenta

“Es el número con que se da de alta a una persona para convertirse en tarjetahabiente, es único y a él pueden estar asociados varios números de tarjeta, pero éste es el número de la cuenta madre”.

1.6.14 Disponibilidad

Es la diferencia entre el límite de crédito y el saldo a la fecha de corte, tomando en cuenta las autorizaciones solicitadas por los establecimientos afiliados y que no hayan sido cobradas por los mismos.

1.6.15 Saldo al corte

Es el saldo anterior adeudado (si existiera) mas todos los movimientos realizados mediante el uso de la tarjeta a la fecha de corte (compras, retiros y pagos efectuados).

1.6.16 Límite de crédito

Es el total del monto aprobado de la tarjeta de crédito.

1.6.17 Pago mínimo

Es la cantidad a pagar a la empresa emisora de la tarjeta para no caer en morosidad. Importe para mantener al día su línea de crédito.

1.6.18 Interés

Cantidad de dinero que se le debe pagar a la institución emisora de la tarjeta de crédito por el uso del financiamiento de la tarjeta de crédito.

1.6.19 Extrafinanciamiento

Línea de crédito adicional en condiciones o plazo que puedan ser distintos a la línea de crédito principal.

1.6.20 Interés por financiamiento

Son los intereses que se registran en la cuenta de un tarjetahabiente al pagar a plazos su deuda en una tarjeta de crédito.

1.6.21 Interés moratorios

Son generados por el incumplimiento de pago antes de la fecha de vencimiento.

1.6.22 Interés corrientes

Indica los intereses sobre saldos adecuados.

1.6.23 Interés corrientes del período

Es una suma de cargos por servicios calculados sobre los montos de las transacciones efectuadas en el período que cubre su estado de cuenta (no forman parte de su pago de contado).

1.6.24 Interés no reembolsable

Indican la suma de los cargos generados por los retiros en efectivo (si los hubiera), los cuales son presentados como transacciones en el estado de cuenta, estos cargos no se reversan en caso de pago de contado son obligatorios.

1.6.25 Comisiones

Retribución servicio o pago que se debe efectuar al emisor de la tarjeta, por concepto de determinados servicios o condiciones preestablecidas derivadas del uso de la tarjeta de crédito.

1.6.26 Membresía

Cargo anual anticipado por la utilización de la tarjeta del próximo año.

1.6.27 Archivo entrante (Incoming Q)

Es el reporte donde se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en quetzales, liquidadas por otros emisores de tarjetas.

1.6.28 Archivo entrante (Incoming \$)

Es el reporte donde se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en el extranjero o en dólares, liquidadas por emisores de tarjetas en el extranjero.

1.6.29 Archivo Saliente (Outgoing)

Es el reporte en el que se presentan todas las transacciones que se generaron por la utilización de una tarjeta de crédito en la adquisición de bienes y servicios en dólares o en cualquier tipo de moneda del mundo.

1.6.30 Pago mínimo

Es el monto más pequeño que debe pagar el tarjetahabiente y ser todavía un poseedor de tarjeta de crédito en buena posición crediticia. El efectuar este pago origina que el cliente no genere mora y pueda seguir utilizando los beneficios que proporciona la empresa emisora de tarjetas de crédito.

1.6.31 Período de gracia

Este es un período de tiempo en el cual el tarjetahabiente puede pagar una deuda sin incurrir en cargos financieros, usualmente son de 25 a 55 días.

1.6.32 Cartera de crédito

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

1.6.33 Reestructuración de deuda

Es un proceso mediante el cual se modifica los términos de un compromiso financiero, usualmente el plazo y la tasa de interés.

1.6.34 Convenio de pago

Es un documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un tarjetahabiente puede saldar su deuda con el emisor de la tarjeta de crédito.

1.6.35 Clasificación contable de la cartera de créditos por instrucciones de la Superintendencia de Bancos de Guatemala

- Vigente al día
- Vencido cobro administrativo
- Vencido cobro judicial

1.7 Normativa Aplicable

Conjunto de normas y reglamentos que rigen el sistema financiero, Grupos Financieros, Emisoras de tarjetas de crédito.

1.7.1 Código de Comercio

“Al respecto el Artículo 757 del Código de Comercio de Guatemala, decreto número 2-70, establece 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 aplicables a las mismas en lo que corresponda a las normas de las cartas órdenes”.(2;126)

La tarjeta de crédito deberá contener el nombre de quien la expide y la firma autógrafa de la persona a favor de quien se extiende.

Debe indicarse en la tarjeta de crédito, el territorio y el plazo dentro del cual será válida. Los elementos propios del contrato de tarjeta de crédito, son: a) Personales b) Reales c) Formales. a) Personales: El dador o acreditante: es la persona que expide la tarjeta de crédito, generalmente es un banco o una persona jurídica, en nuestro caso normalmente son casas emisoras de tarjetas de crédito que son sociedades anónimas que forman parte de grupos financieros. El tarjetahabiente o acreditado: es la persona a nombre de quién se expide la tarjeta de crédito, o sea la persona que tiene derecho a adquirir bienes o servicios al crédito. Comercio Afiliado: es la persona jurídica que entrega bienes o presta servicios al tarjetahabiente sin que éste pague en efectivo. b) Reales: Los bienes o servicios que adquiere el tarjetahabiente.

La suma de dinero más intereses que debe pagar el tarjetahabiente al dador, en el caso de haber utilizado la tarjeta. El crédito. c) Formales: La tarjeta de crédito El formulario mediante el cual se plasma un contrato por adhesión Para indicar cuáles son los caracteres propios de la relación jurídica contractual que nace entre el emisor y el titular de la tarjeta es compleja y se ampara en un contrato al que denominamos contrato de emisión de la tarjeta, por los cuales los caracteres son los siguientes: Es un contrato típico: es un contrato típico regulado por el Código de Comercio.

Es principal: debido a que sus prestaciones son autónomas subsiste por sí mismo e independiente de cualquier otro. Es oneroso: puesto que como contraprestación al servicio que le presta, el titular paga al emisor una serie de comisiones por la utilización e intereses si se concede crédito. Es un contrato bancario: por cuanto crean relaciones jurídicas bancarias, ya que el banco aparece como emisor o como adquirente. Es un contrato por adhesión: ya que una de las partes no discute ni está en situación de discutir las condiciones contractuales, sino que se limita a aceptarlas o rechazarlas en bloque.

Ejecución diferida y tracto sucesivo: descartada la ejecución instantánea. De ejecución inmediata, de nada servirá haber celebrado el contrato si no entregasen la tarjeta, en consecuencia no surte sus efectos desde que se celebra. Es un Contrato de crédito: puesto que permite diferir consumos y brinda acceso a una vasta serie de bienes que si la "tarjeta" no existiese en nuestro país serían totalmente inasequibles para los clientes.

Es consensual: se perfecciona por el consentimiento de las partes formulado por escrito y con la entrega y recepción de las respectivas tarjetas; sin perjuicio de que la validez de sus cláusulas, en cuanto perjudiquen al titular, dependa del cumplimiento de determinados requisitos formales, inherentes a la protección del titular.

El contrato de tarjeta de crédito debe contener como mínimo la siguiente información: monto de la línea de crédito; monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda; comisiones y otros gastos directos por los servicios prestados, o los criterios para su determinación; tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria, o los criterios para su determinación; monto sobre el cual se aplicarán los intereses; forma y medios de pago permitidos; prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas, así como los procedimientos para efectuar los reclamos respectivos; procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción; casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo; sanciones que eventualmente serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa; periodicidad con la que se entregará los estados de cuentas; plazo y condiciones de aceptación del estado de cuenta, otros que establezca esta Superintendencia de Bancos.

1.7.2 Constitución Política de la República de Guatemala

El máximo ordenamiento legal, establece al respecto del ejercicio del comercio lo siguiente: “Artículo 43. 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;10)

“Artículo 44.- Derechos inherentes a la persona humana. Los derechos y garantías que otorga la constitución no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana. El interés social prevalece sobre el interés particular”. (1;10)

Serán nulas ipso jure las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los derechos que la Constitución garantiza”. Es decir que cualquier disposición que sea, que pretenda o amenace con disminuir algún derecho inherente a la persona humana, debe ser declarado inconstitucional.

1.7.3 Ley de Supervisión Financiera Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala

“La Superintendencia de Bancos es un órgano de banca central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas contraloras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan. La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial”. (5;2)

La resolución JM- 150-2006, incorpora la creación de instrucciones contables aplicable a entidades vigiladas por la Superintendencia de Bancos.

1.7.4 Ley de Impuesto Al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus Reformas

Artículo 3 Del hecho generador, numeral 2, “La prestación de servicios en el territorio nacional”. Los intereses por servicio, deben ser gravados con el porcentaje correspondiente vigente. El emisor debe emitir factura por la totalidad de los intereses cobrados en el estado de cuenta del cliente, de acuerdo al artículo 52 de La Ley del impuesto al valor agregado”. (4;3)

1.7.5 Ley de Actualización Tributaria 10-2012 y sus Reformas

“Artículo 4 Rentas de fuente guatemalteca: Con carácter general, todas las rentas generadas dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad. Rentas de capital

b) Los intereses o rendimientos pagados por personas individuales, jurídicas, entes, patrimonios o entidades residentes o que tengan establecimientos permanentes situados en el país, derivados de: i) depósitos de dinero; ii) la inversión de dinero en instrumentos financieros; iii) operaciones y contratos de créditos, tales como la apertura de crédito, el descuento, el crédito documentario o los préstamos de dinero; iv) la tenencia de títulos de crédito tales como los pagarés, las letras de cambio, bonos o los debentures o la tenencia de otros valores, en cualquier caso emitidos físicamente o por medio de anotaciones en cuenta.

v) Los diferenciales de precio en operaciones de reporto, independientemente de la denominación que le den las partes, u otras rentas obtenidas por la cesión de capitales propios; vi) el arrendamiento financiero, el factoraje, la titularización de activos; vii) cualquier tipo de operaciones de crédito, de financiamiento, de la inversión de capital o el ahorro”. (3;4)

Artículo 10. Hecho generador

“Constituye hecho generador del Impuesto Sobre la Renta regulado en el presente título, la obtención de rentas provenientes de actividades lucrativas realizadas con carácter habitual, U ocasional por personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifican en este libro, residentes en Guatemala”.(3;9)

“Se entiende por actividades lucrativas las que suponen la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios, por cuenta y riesgo del contribuyente. Se incluyen entre ellas, pero no se limitan, como rentas de actividades lucrativas, las siguientes:1. Las originadas en actividades civiles, de construcción, inmobiliarias, comerciales, bancarias, financieras, industriales, agropecuarias, forestales, pesqueras, mineras o de explotaciones de otros recursos naturales y otras no incluidas”. (3;9)

Otras leyes que aplican

Adicional a las leyes mencionadas anteriormente, en el caso particular de que las empresas emisoras de tarjetas de crédito formaran parte de un grupo financiero le aplican las regulaciones que se mencionan a continuación:

1.7.6 Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto 67-2000

Esta ley norma lo relativo a prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas. De las personas obligadas, el artículo 18, considera para los efectos de esta ley, entre otras a las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.

1.7.7 Intendencia de Verificación Especial (IVE)

“La Intendencia de Verificación Especial, es un tipo de unidad que internacionalmente se le conoce como Unidad de Análisis Financiero (UAF) de carácter administrativo, se rige según las disposiciones legales de la República de Guatemala vigentes, contra el delito de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el delito de financiamiento del terrorismo”. (32)

1.7.8 Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005

Esta normativa tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. También define como delito de financiamiento de terrorismo, quien por medio que fuere, directa o indirectamente, por si mismo, o por interpósita persona, en forma deliberada proporcione, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiere, poseyere, administrare, negociare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

1.7.9 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002

“La emisión y operación de tarjeta de crédito por parte de un banco está autorizado por el artículo cuarenta y uno de la ley de bancos y grupos financieros, literal b, que en el numeral 5 indica “Emitir y operar tarjeta de crédito. En el caso de que una empresa emisora de tarjetas de crédito sea parte de un grupo financiero, estará sujeta a la Ley de Bancos y Grupos Financieros cuyo objeto será el regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, según Artículo 1. Artículo 27, señala que los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora y estarán integrados por ésta y por dos o más empresas incluyendo las especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito”. (6)

“El Artículo 36, Empresas especializadas en servicios financieros, señala que las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupo financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.”(6)

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.

Según Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo Crediticio, Artículo 1 Objeto, señala que tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.

1.7.10 Ley para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto 20-2006

Esta ley norma, el deber de reformar instituciones tributarias a efecto que, con su modernización, se cumplan los principios de justicia y equidad, en un marco razonable de la capacidad de pago de los obligados y conforme la solidaridad de todos los habitantes del país.

1.7.11 Código Civil, Decreto Ley 106

Por lo establecido en el Artículo 1517 del Código Civil, Decreto Ley 106: "Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación."(9;199)

17.11 Código Tributario, Decreto 6-91

Este decreto son normas de derecho público y rigen las relaciones jurídicas que se originan de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplican en forma supletoria.

También se aplican supletoriamente a toda relación jurídica tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales. Esta ley surgió de la necesidad de cumplir con el principio de legalidad en materia tributaria contenido en la Constitución; así como, para evitar arbitrariedades, abusos de poder y normar adecuadamente las relaciones entre el ente recaudador y los contribuyentes; tal y como lo refiere la parte considerativa del mismo.

1.7.12 Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos(MIC)

“Tiene entre sus objetivos propender a coadyuvar a la modernización del sistema financiero nacional y contribuir a la eficiencia, transparencia y competitividad de la actividad financiera; dentro de dicho ordenamiento se emitió la ley de bancos y grupos financieros, que incorpora la figura de "Grupo Financiero" y el concepto de "Supervisión Consolidada", asignando a la Superintendencia de Bancos la facultad de supervisar, entre otras entidades, a las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria, cuando éstas formen parte de un grupo financiero; CONSIDERANDO: Que el artículo 59 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por dicha ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por esta Junta a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y Normas Internacionales de Contabilidad;

Que 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; y, que 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 a dicha ley;

Normas especializadas de contabilidad propuestas por la Superintendencia de Bancos que, con carácter general y uniforme, deben observar las instituciones sujetas a su vigilancia e inspección, contenidas en el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la superintendencia de bancos”.(7;2)

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR (TARJETAHABIENTES)

2.1 Definición cuenta por cobrar

“Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por cobrar deben computarse al valor pactado originalmente del derecho exigible; el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran, esto requiere que se le dé efecto a descuentos y bonificaciones pactadas, así como las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro”. (18)

En términos generales el rubro cuentas por cobrar, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías, (es decir, depósitos correspondientes a compras) y servicios (como gastos pagados previamente, como las pólizas; las cuentas por cobrar son parte integrante de activo de todo negocio.

Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercaderías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito.

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y/o servicios.

2.1.1 Cuentas por cobrar “Tarjetahabiente”

Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor en virtud del cual es habilitado para el uso de la línea de crédito por medio de la tarjeta de crédito. Es el titular del vínculo, el cual está obligado al pago de toda deuda adquirida por el uso de la línea de crédito.

2.1.2 Documentos por cobrar

"Los documentos por cobrar son promesas escritas para pagar ciertos montos en fechas futuras. Generalmente, los documentos por cobrar se utilizan para manejar transacciones de monto sustancial; estos documentos negociables son de uso generalizado por parte de empresas industriales y comerciales. En los bancos y otras instituciones financieras, generalmente los documentos por cobrar constituyen el único activo más importante". (28)

2.1.3 Antigüedad de saldos

"Es un listado de los saldos que debe cada cliente en determinado momento. Se prepara directamente a partir del archivo maestro de cuentas por cobrar. Con mucha frecuencia es una balanza de comprobación de vencimiento, que muestra la antigüedad de los componentes de las cuentas por cobrar de cada saldo del cliente a la fecha de cierre". (29)

2.1.4 El proceso de cuentas por cobrar

Facturación para la venta de mercaderías que hay en el mercado que uno está comprando.

2.1.5 Nota de crédito

Es un documento que indica una reducción al saldo que adeuda un cliente, la cual se genera a causa de una devolución o rebaja de algún servicio o bien. Se utilizan para respaldar legalmente estas reducciones en las cuentas por cobrar de una empresa.

2.1.6 Nota de débito

Es un documento que indica un aumento al saldo que adeuda un cliente, la cual se genera como consecuencia de un incremento en los precios de venta, o bien algún complemento al precio facturado inicialmente. Se utiliza para respaldar fiscalmente los incrementos que pueden sufrir las cuentas por cobrar de una empresa.

2.1.7 Facturación

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente. De igual manera al darle salida a productos de inventario ya sea al crédito o contado.

2.1.8 Pagos

Es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza determinará si ha llegado o no al objetivo diario, planteado por la gerencia y empresas.

2.2 Características

- Permite investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su récord crediticio con otras entidades, para determinar con ello el límite de crédito que puede otorgársele o denegársele.
- Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.
- Permite llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.
- Son cobros pendientes de recuperación
- Su saldo se origina como consecuencia de haberse devengado operaciones emergentes del giro específico de las actividades de una empresa.

2.2.1 Objetivo de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión.

Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas.

El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

2.3 Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas a cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importantes de la empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa. De todas las partidas de activo, únicamente la de caja y bancos ofrece mayor liquidez. Por lo tanto, no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo al análisis de esta cuenta. Para el auditor, tanto interno como externo las cuentas a cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo corriente.

La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

2.4 Clasificación de las cuenta por cobrar

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

2.4.1 A cargo del cliente

“Se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operaciones de la entidad”. (26)

2.4.2 A cargo de otros deudores

“Deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia. Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como: préstamos a accionistas, funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, si los montos involucrados no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar. Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y tienen carácter de inversión por parte de la entidad, deberán clasificarse dentro del activo no corriente”. (26)

2.4.3 Considerando la disponibilidad

Corto plazo (corriente), y

Largo plazo (no corriente).

2.4.4 Corto plazo

Corresponde a aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año, éstas deben presentarse en el Estado de situación financiera como activo corriente, según lo establecido, en el párrafo 57, de la Norma Internacional de Contabilidad –NIC- 1.

2.4.5 Largo plazo

Corresponde a aquellas cuya disponibilidad es mayor a un año, Estás deben presentarse en el Estado de situación financiera como activo no corriente según lo establecido en el párrafo 58, de la Norma Internacional de Contabilidad –NIC-1.

2.4.6 Atendiendo a su origen

Clasificación de las cuentas por cobrar de acuerdo a como se origina su saldo en el Estado de situación financiera de la entidad.

- **Cuentas por cobrar comerciales**

“Tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio ofrecido al público, se deben presentar los documentos y las cuentas derivado de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma”. (29)

- **Cuentas por cobrar no comerciales**

“Están a cargo de otros deudores, y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Estas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como: préstamos a accionistas, a funcionarios, empleados y compañías relacionadas. Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de las operaciones comerciales de la empresa, por ejemplo: cuentas corrientes del personal o deudores por concepto de ventas de activos fijos. Cuando se otorgan anticipos a funcionarios o empleados, o bien a personas ajenas a la entidad”. (29)

2.5 Política de crédito

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas. Se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

“Éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido. El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de sus ventas y por el período promedio de cobranza.

2.5.1 Importancia de las políticas de crédito

1. Llevar a cabo una labor de crédito eficiente.
2. Evitar riesgos irrazonables e innecesarios.
3. Ejercer una constante vigilancia sobre las cuentas por cobrar.
4. Permite reaccionar de una forma rápida a los indicios de peligro que señale que un cliente no puede cumplir con sus pagos.” (25)

2.5.2 Factores básicos para crear una política de crédito

Dentro de los factores básicos se tienen

1. Características del mercado
2. Estimación de la vida útil del producto
3. El plazo concedido por los proveedores
4. Porcentaje a cargar sobre precio de contado
5. Disponibilidad financiera de la empresa
6. Comprobación en la competencia
7. Condiciones económicas del país

2.5.3 Al implementar políticas de crédito debe considerarse

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida.

2.5.4 Procedimientos o estándares de crédito

“La determinación de los procedimientos o estándares de crédito adecuados para una empresa, se basan prácticamente en la comparación de costos marginales (implícitos al implementar una nueva política de crédito), con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas. Los costos marginales incluyen costos de producción, de ventas, y de crédito”. (25)

Estos costos de crédito incluyen:

Pérdidas por incumplimiento de pago.

Costos de cobranzas.

Costos asociados por la introducción de cuentas nuevas.

2.5.5 Objetivos de las políticas de crédito

“Controlar las operaciones crediticias de la empresa, de tal manera que se obtenga un alto índice de rentabilidad en la inversión. Controlar la cobranza de forma que se garantice la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en las fechas establecidas.

Si el resultado de esta razón es superior al establecido en las políticas de crédito de la empresa, significa que los clientes no están cumpliendo oportunamente con sus pagos”. (25)

2.6 Análisis de cartera

Describe el listado de clientes que la empresa posee. Este análisis unifica información sobre los clientes que se pueden clasificar por variables de antigüedad o de cartera, según convenga y de acuerdo a límite de crédito que la compañía otorga.

2.6.1 Antigüedad de cuentas a cobrar

Es una técnica de estimación que analiza las cuentas a cobrar según su antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre 60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será su cobro.

2.6.2 Clases de confirmación

Consiste en la confirmación escrita del deudor hacia la entidad que está solicitando la misma.

- **Positiva**

Cuando el deudor contesta estar de acuerdo con el saldo reportado. Esta puede ser directa cuando se le proporciona el saldo para que pueda comparar con sus registros contables y diga SI ó NO. Es indirecta o ciega cuando no se le menciona el saldo y proporcione sus propias cifras.

- **Negativa**

Cuando el deudor no está de acuerdo con el saldo reportado.

2.6.3 Circularización y confirmación de saldos de cuentas por cobrar

La circularización y confirmación de saldos de cuentas por cobrar se realiza para verificar, inicialmente, la existencia y a su vez la razonabilidad de los saldos de la cartera presentada por la empresa auditada y forma parte de los procedimientos obligatorios que un auditor debe efectuar en la revisión de dicho rubro. Además de estudiar la antigüedad de las partidas circularizadas para determinar su recuperabilidad, los resultados de la circularización de saldos siempre deben ir acompañados del estudio de los controles claves aplicables a las cuentas por cobrar, como lo son:

- Que haya una política definida de créditos.
- Que los límites de crédito sean autorizados por un funcionario responsable, tomando como base la solvencia económica del cliente que servirá de respaldo al crédito concedido.

Que durante el proceso exista evidencia de:

- a. Que de acuerdo al estudio del cliente así sea su límite de crédito
- b. Que todas las transacciones tengan su debida autorización
- c. Que exista evidencia de que el cliente realmente hizo la transacción
- d. Que los precios facturados sean los autorizados
- e. Que haya una adecuada segregación de funciones entre las personas que intervienen en las ventas o prestación de servicios, créditos y cobranzas.

Existen varios criterios para la confirmación de saldos de las cuentas por cobrar, entre las cuales cabe mencionar los siguientes:

- a) De acuerdo al monto de los saldos de la cartera: este es uno de los criterios más utilizados por el auditor durante la confirmación de las cuentas por cobrar, ya que el mismo permite obtener una cobertura razonable de los saldos en cartera.
- b) Según las estratificaciones de las cuentas por cobrar: de acuerdo a este criterio el auditor seleccionará los saldos a ser confirmados considerando las estratificaciones que se pudieran presentar. Dichos saldos pueden estar divididos de acuerdo a su recuperabilidad corto, mediano y largo plazo; al territorio nacional o extranjero, urbano o rural o a la naturaleza de los clientes por grandes o pequeños distribuidores; esto dependerá de la planeación y del juicio del auditor aplicado de acuerdo a las circunstancias o al estrato al cual dará mayor importancia para la confirmación de los saldos respectivos.
- c) Por áreas o distritos de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de la empresa auditada, el auditor podría decidir confirmar saldos de acuerdo a determinadas áreas o distritos donde se sitúen las cuentas por cobrar.

Generalmente, este tipo de confirmación surte efectos positivos, cuando se tratan de empresas con áreas o distritos de venta bien establecidos e identificados como por ejemplo: área norte, sur, occidente y oriente.

2.7 Resolución JM 93-2005 Administración del Riesgo de Crédito

“Artículo 1. Objeto. El presente reglamento tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios”. (10;3)

2.7.1 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.

2.7.2 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”. (10;3)

2.7.3 Créditos empresariales

“Son aquellos activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases”. (10;4)

2.7.4 Solicitantes empresariales mayores

“Son aquellos solicitantes de crédito empresarial que solicitan un monto mayor a cinco millones de quetzales (Q5, 000,000.00), si fuera en moneda nacional, o mayor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), si se trata de moneda extranjera o, si ya son deudores de la institución, el monto solicitado más su endeudamiento total supera cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00) o seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), lo que corresponda”. (10;4)

2.7.5 Deudores empresariales mayores

“Son aquellos deudores de crédito empresarial que tienen un endeudamiento total mayor a cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00), si fuera en moneda nacional o en moneda nacional y extranjera, o mayor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera”. (10;4)

2.7.6 Deudores empresariales menores

“Son aquellos deudores de crédito empresarial que tienen un endeudamiento total igual o menor a cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00), si fuera en moneda nacional o en moneda nacional y extranjera, o igual o menor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera. No se considerarán como deudores empresariales menores a aquellos deudores que reúnan las características del microcrédito”. (10;4)

2.7.7 Microcréditos

“Son aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica, que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales (Q160, 000.00), si se trata de moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$20,800.00), si se trata de moneda extranjera, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios”. (10;5)

2.7.8 Créditos hipotecarios para vivienda

“Son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias”. (10;5)

2.7.9 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”. (10;5)

2.7.10 Flujo de fondos proyectado

Consiste en la información financiera que identifica en forma detallada todas las fuentes y usos de efectivo, así como el momento de su recepción o desembolso durante un período determinado. Tiene por objeto predecir el saldo de los fondos disponibles o deficiencias de efectivo al final de cada mes.

2.7.11 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”. (10;6)

2.7.12 Agrupación de los activos crediticios

Las instituciones deberán agrupar los activos crediticios de la forma siguiente:

- a) endeudamiento directo de deudores empresariales mayores;
- b) endeudamiento directo de deudores empresariales menores;
- c) microcréditos;
- d) créditos hipotecarios para vivienda; y,
- e) créditos de consumo.

2.7.13 Tipos de categorías

“Para efectos de clasificación de los grupos mencionados en el artículo 26 JM 93-2005, todos los activos crediticios se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría A. De riesgo normal.
2. Categoría B. De riesgo superior al normal.
3. Categoría C. Con pérdidas esperadas.
4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas.
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad”. (10;17)

2.7.14 Criterio de clasificación

“En el caso de deudores empresariales menores y créditos hipotecarios para vivienda, el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

Categoría del activo crediticio

Situación de pago del activo crediticio

- A al día o hasta 1 mes de mora
- B más de 1 hasta 3 meses de mora
- C más de 3 hasta 6 meses de mora
- D más de 6 hasta 12 meses de mora
- E más de 12 meses de mora” (10;18)

2.7.15 Artículo 32. Criterio de clasificación

En el caso de microcréditos y créditos de consumo, el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

Categoría del 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

2.7.16 Artículo 35. Constitución de reservas o provisiones específicas

Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones específicas:

2.7.17 Categoría del activo crediticio

Porcentaje de reserva o provisión específica

- A 0%
- B 5%
- C 20%
- D 50%
- E 100%

2.7.18 Artículo 38 bis. 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”. (10;27)

2.8 Análisis de Crédito

El análisis de crédito es la evaluación de las solicitudes de un cliente a fin de estimar la cantidad máxima que puede otorgársele”. Una vez establecida la cantidad, la empresa puede abrir una línea de crédito al cliente; con las líneas de crédito se evita la necesidad de comprobar el crédito de un cliente cada vez que éste realice una compra. Los elementos básicos para evaluar el crédito son:

1. **Carácter:** se mide desde el punto de vista de la responsabilidad del cliente de pagar su crédito o préstamo.
2. **Capacidad:** analizando la capacidad financiera, legal, económica, del cliente, para seguirse desarrollando y tener especial capacidad de pago del crédito otorgado.
3. **Condiciones:** son las circunstancias generales económicas de la industria en que está la empresa o el empleo del individuo.
4. **Capital:** analizar los índices financieros para ver la disponibilidad de efectivo, mercaderías y bienes, así como su rentabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones.
5. **Colaterales:** son las garantías que ofrece el solicitante para respaldar el crédito. La empresa que concede el crédito puede verse obligada a basar su decisión en escasa información; es conveniente conocer la actividad a la que el cliente se dedica, experiencia en la misma, capacidad de pago y el volumen de operaciones que realiza.

De acuerdo con estas consideraciones, el analista de crédito puede utilizar una o más de las siguientes fuentes de información:

1. **Estados financieros:** al momento de la posible venta, el vendedor puede solicitar al cliente un estado financiero, el cual es una de las fuentes más adecuadas de información para el análisis de crédito de donde se obtienen las razones financieras tales como liquidez, medidas de actividad, endeudamiento y rentabilidad.

2. Información bancaria: otra fuente de información para la empresa es la comprobación de crédito a través de un banco. Muchos bancos tienen grandes departamentos de crédito que llevan a cabo verificaciones crediticias como un servicio a sus clientes, mediante una visita o una carta al banco en el cual el solicitante tiene cuenta. El banco de la empresa puede obtener información sobre el saldo promedio de efectivo que mantiene, los arreglos de préstamos, la experiencia y en ocasiones la información financiera.

2.9 Objetivos de la Auditoría cuentas por cobrar “tarjetahabientes”

- Verificar su valuación y probabilidad de cobro, para determinar que los valores por cobrar son un derecho real y recuperable.
- Determinar limitaciones del derecho de cobro, para establecer la existencia de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir el cobro (garantía, endoso).
- Verificar si las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en el Balance de Situación General, considerando que a corto plazo debe de registrarse en el activo corriente, y a largo plazo en el activo no corriente.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR TARJETAHABIENTES

3.1 Auditoría conforme a Normas Internacionales de Auditoría

Consiste en un examen sistemático de los estados financieros, registros, operaciones y transacciones relacionadas con la finalidad de determinar si están de acuerdo con la norma internacional de información financiera, con las políticas de la dirección y a los requerimientos establecidos por la ley.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contable presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

3.1.1. Tipos de auditorías

A continuación se presenta una clasificación de diferentes tipos de auditorías:

a) Auditorías por su lugar de aplicación

- **Auditoría externa:** la realizan los auditores que son independientes a la empresa, de tal forma que el auditor externo puede aplicar con completa libertad los métodos, técnicas y herramientas con el fin de evaluar las actividades, operaciones y funciones para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales y emitir dictamen independiente de carácter externo en donde se exponen los resultados en donde se pondrán las recomendaciones.

b) Auditorías por su área de aplicación

- **Auditoría financiera:** examina la veracidad de estados financieros, consiste en la preparación de informes de acuerdo a principios contables.
- **Auditoría administrativa:** analiza el desempeño de funciones administrativas.
- **Auditoría operacional:** evalúa la eficiencia, eficacia, economía de los métodos y procedimientos que rigen un proceso de una empresa.
- **Auditoría integral:** evalúa los sistemas de control implantados por la Dirección, que le permitan medir el rendimiento económico y los recursos financieros de la empresa.
- **Auditoría gubernamental:** es la revisión y examen que llevan a cabo las entidades fiscalizadoras superiores a las operaciones de diferente naturaleza, que realizan las dependencias y entidades del gobierno central, estatal y municipal en el cumplimiento de sus atribuciones legales.
- **Auditoría de sistemas:** comprende las tareas de evaluar y analizar los procesos informáticos, el papel de auditor debe estar encaminado hacia la búsqueda de problemas existentes dentro de los sistemas utilizados, y a la vez proponer soluciones para estos problema.

3.1.2. Auditoría externa

“Es el examen independiente de los estados financieros realizado por el Contador Público y Auditor, con el objetivo de emitir una opinión profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, dando confianza a los usuarios de dicha información.

Los usuarios que hacen uso de la información que contiene el dictamen de auditoría externa son, los propietarios y cualquier otro que tenga interés en el desarrollo de actividades de la empresa como: Bancos e inversionistas.

Los campos que cubre una auditoría externa son los estudios y evaluación de los controles existentes. Variación de aspectos importantes del sistema de información contable, evaluación de controles en el procesamiento electrónico de datos.

La auditoría externa para cumplir con su objetivo debe de seguir los siguientes procedimientos específicos como: planeación, evaluación de controles y aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento. Mediante programas de trabajo y papeles de trabajo como: soportes y aplicación de muestreo.

Esta auditoría, es realizada por una firma de contadores públicos con la colaboración de analistas de sistemas, ingenieros industriales y otros profesionales.” (27)

3.1.3 Objetivos de la auditoría externa

- Verificar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y documentos de una entidad.
- Obtención de elementos de juicio fundamentados en la naturaleza de los eventos examinados.
- Medición de la magnitud de un error conocido, detección de errores supuestos o confirmación de la ausencia de estos.
- Detección de los hechos importantes ocurridos tras el cierre del ejercicio contable.
- Publicar estados financieros que constituyen declaraciones de la gerencia y que presentan la situación financiera en una fecha determinada y los resultados de las operaciones contables durante un período.

- Determinar la razonabilidad de la información financiera generada por el ente auditado.
- Establecer el cumplimiento de normas contables.
- Promover mejoras en los sistemas administrativos, financieros, de operación y de control interno.
- Que el contador independiente actúe como asesor de los propietarios de la empresa y de la gerencia.
- Determinar errores e irregularidades.
- Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas.

3.1.4 Características de la auditoría externa

Científica: utiliza métodos y procedimientos para llegar a una conclusión, (informe de auditoría si se trata de auditoría interna y dictamen de auditoría si es auditoría externa).

Utilidad: evalúa la situación financiera de una organización y permite detectar y corregir errores e irregularidades que pudieran afectar las actividades a corto, mediano y largo plazo.

Independencia: la auditoría externa es realizada por profesionales sin vínculos laborales con la entidad que los contrata, para expresar su opinión profesional con un criterio libre.

Duración y costo: el servicio es periódico y según requerimientos de la Gerencia, de acuerdo a su presupuesto y flujo de caja.

Trabajos de acuerdo a necesidades: realiza los trabajos cuando se necesita llevar a efecto una actividad de control.

Evidencia: con el objeto de verificar la validez de los datos y presentación de los estados financieros se debe de contar con evidencia suficiente, competente y pertinente para que el auditor pueda llevar a cabo su trabajo.

3.1.5 Funciones y ventajas de auditoría

- **Funciones**

Evaluar la estructura de control interno, para verificar el manejo adecuado de los activos de una empresa, el trabajo realizado por sus empleados y evaluar la información financiera que se genera. Detectar la existencia de fraudes, errores o irregularidades y otras operaciones anómalas que perjudiquen la situación financiera de una entidad.

- **Ventajas**

Se tiene la seguridad de que las operaciones realizadas son llevadas en forma adecuada, para determinar que la información financiera que se genera sea confiable para la toma de decisiones. Evitar la existencia de acciones anómalas que perjudiquen el desarrollo de las operaciones de una entidad.

3.1.6 Auditor externo

Contador Público y Auditor, que en forma independiente comprueba y fiscaliza las actividades comerciales establecidas en los libros y registros de una contabilidad, con la finalidad de expresar su opinión razonable sobre la autenticidad de los estados financieros emitidos por la entidad, entre otras actividades.

3.2. Auditoría para el rubro de cuentas por cobrar

Es una auditoria de áreas específicas y su objetivo es la evaluación de todas las transacciones del rubro de cuentas por cobrar.

3.2.1. Auditoría de áreas específicas

Es un análisis y evaluación de todas las transacciones del rubro en revisión, en forma detallada, pero limitada. Todos los libros, registros, comprobantes y cuentas relacionadas con el rubro, deben inspeccionarse completamente; no así, las transacciones y registros que no se relacionan, se hace sólo en la medida necesaria para verificar los movimientos.

La norma internacional de auditoría (NIA) 800, tiene como propósito establecer normas y proporcionar lineamientos en conexión con los compromisos de auditoría con propósito especial, incluye: cuentas específicas, elementos de cuentas, o partidas en un estado financiero (de aquí en adelante citados como dictámenes sobre un componente de los estados financieros); una empresa puede contratar los servicios de una auditoría para que solo realice el trabajo a una cuenta específica, elementos de cuentas o partidas de su estado financiero.

Esta NIA no aplica a trabajos de revisión (revisión limitada), de procedimientos convenidos o de compilación.

El auditor deberá analizar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida durante el trabajo de auditoría con propósito especial como la base para una expresión de opinión. El dictamen deberá contener una clara expresión escrita de opinión.

3.2.2. Auditoría de Cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar”, el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda”. (18)

3.3. Planificación de la auditoría

Significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor planea desempeñar la auditoría en manera eficiente y oportuna.

La planificación adecuada del trabajo de una auditoría específica en el rubro de cuentas por cobrar ayuda a asegurar que se proporciona atención adecuada a áreas importantes, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. La planificación también ayuda para la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos. El grado de planificación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio.

El auditor debería desarrollar y documentar un plan de auditoría que describa el alcance y conducción esperados por ésta. Mientras que el registro del plan necesitará estar suficientemente detallado para guiar el desarrollo del programa de auditoría, su forma y contenido precisos variarán de acuerdo al tamaño de la entidad, a la complejidad de la auditoría y a la metodología y tecnología específicas usada por el auditor.

3.3.1. Importancia relativa y riesgo

Las cuentas por cobrar son originadas por la venta de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y por tanto es el mayor ingreso de la misma, es necesario registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, que constituyen gran parte del activo de una empresa y sobre todo, se debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

La continuidad y volumen de las operaciones referentes a las cuentas por cobrar hacen que estas transacciones sean vulnerables a errores o irregularidades. Esto es particularmente cierto cuando se tiene numerosos clientes a quienes se les da crédito; además, existe la posibilidad de que haya fraudes en las cuentas por cobrar que deriven acumular cuentas incobrables, falta de control del nivel de endeudamiento de los clientes, inadecuada contabilización, falta de división de trabajo. Para poder evaluar el riesgo asociado con las transacciones sobre cuentas por cobrar, será necesario que el auditor determine la eficacia de los procedimientos de control interno.

Antes de emprender un trabajo de auditoría de cuentas por cobrar, el auditor deberá asegurarse de que hay acuerdo con el cliente sobre la naturaleza exacta del trabajo, forma y contenido del dictamen que será emitido. Esta responsabilidad está basada en las conclusiones que se hayan acordado con el cliente luego de presentar la propuesta técnica de trabajo.

El auditor necesitará una clara comprensión del propósito para el que se usará la información sobre la que se dictamina y quién es probable que la use. Para evitar la posibilidad de que el dictamen del auditor sea usado para propósitos que no son los planificados, el auditor puede indicar en el dictamen el propósito para el cual se prepara el dictamen y cualesquiera restricciones sobre su distribución y uso.

3.3.2. Objetivos de la planificación de la auditoria

- Plasmar con toda claridad los objetivos a ser alcanzados.
- Determinar prioridades, el tiempo y los recursos que se consideren necesarios.
- Facilitar el control sobre su realización.

3.3.3. Etapas de la planificación

- **Contactar con el cliente:** se trata de conocer aspectos formales de la institución y en concreto, todos aquellos indicados en la Sección General del Archivo Permanente.
- **Conocimiento del negocio:** los detalles de este conocimiento quedaron también expuestos en la Sección General del Archivo Permanente.
- **Revisión analítica:** es importante que el auditor conozca aquéllos componentes del rubro de cuentas por cobrar sobre las que debe hacer más énfasis durante su examen.

El propósito de las revisiones analíticas de los datos financieros y operativos, consiste en identificar cualquier relación poco común o inesperada que podría indicar condiciones de cambio en las operaciones.

Cuando la revisión analítica revela alguna relación anormal, el auditor deberá comenzar su investigación y efectuar preguntas necesarias a las personas adecuadas con el objeto de obtener una explicación razonable que le indique la causa de la variación.

Deberá además comprobar la lógica de las respuestas, verificando la documentación que soporte las mismas. Al hacer el análisis comparativo, el auditor deberá ser consciente de la interrelación de ciertas partidas. La descripción de las revisiones analíticas se detallará en papeles de trabajo.

3.3.4. Características de la planificación de la auditoría

- **Reservada**

El proceso de planeación debe ser de carácter reservado, ya que se destina a un uso determinado.

- **Oportuna**

Debe realizarse en forma oportuna, con el propósito de obtener el máximo beneficio.

- **Específica**

Determina en forma precisa todo lo referente al aspecto a examinar.

- **Flexible**

No puede ser rígida, debe permitir que se realicen modificaciones según las circunstancias.

- **Continúa**

No debe entenderse como la etapa inicial de la auditoría, si no que esta debe continuar a lo largo el desarrollo de la misma.

3.3.5. El proceso de planificación

Conocimiento del cliente y del medio en que opera, que le permita identificar eventos, transacciones y prácticas que, a su juicio, tengan un efecto importante sobre la información financiera y ayudarle a decidir el alcance y énfasis relativo del trabajo de auditoría. Lo que necesita conocer acerca del cliente incluye la naturaleza del negocio, productos o servicios principales y su volumen relativo de ventas, estructura y capital social, capitalización y financiamiento, naturaleza de las operaciones de fabricación o procesamiento, sistemas de contabilidad, políticas de mercadeo y métodos de distribución, volumen de compras y capacitación de personal que procesa y controla la información financiera.

Al evaluar el medio en que opera el cliente, el auditor debe considerar la economía de los países en donde él tiene operaciones, situación de la industria y la posición dentro de ella, leyes reglamentos aplicables a la entidad.

3.3.6 Objetivos del Control Interno

- Identificación de las áreas significativas de auditoría, a fin de elaborar estrategias que concentren los esfuerzos del equipo de auditoría en aquellas áreas de más riesgo, como deficiencias importantes en el control interno de un área determinada, probabilidad de desviaciones de la gerencia a los controles contables establecidos, ajustes significativos efectuados en auditorías anteriores.
- Decisión preliminar en relación al grado de confiabilidad que se piensa depositar en los controles internos, que dependerá en base al conocimiento que tenga del cliente y por medio de procedimientos de indagación y observación.
- Los factores que pueden afectar el grado de confiabilidad de los controles internos pueden ser cambios significativos en los sistemas de contabilidad, en los medios de procesamiento de datos o en la capacidad del personal del cliente.

- Consideración de asuntos administrativos, tales como, convenir que los registros de la información financiera estén disponibles y se puedan retener para propósitos de auditoría, arreglos respecto a la observación de la toma física de los inventarios y de la asistencia del personal del cliente en la preparación de detalles y localización de documentos, establecer el itinerario para completar la auditoría y preparar el informe, y finalmente convenir el lugar de trabajo. También se debe considerar el personal de auditoría requerido, presupuesto de tiempo y costo, y asistencia oportuna de especialistas, si el caso lo amerita. Documentación y divulgación de auditoría, la cual comprende información general acerca del negocio del cliente y de las partes relacionadas, factores internos y externos que afecten el negocio del cliente, asuntos identificados en reuniones con el cliente con respecto al archivo de correspondencia y papeles de trabajo de años anteriores, descripción de las áreas significativas de auditoría y asuntos de contabilidad, participación de especialistas, equipo de auditoría responsable del trabajo, resumen de tiempo requerido y definición de los informes que requiera el cliente y fechas de entrega.

3.4. Evaluación del control interno

Consiste en averiguar si existen y en qué medida, los controles internos esenciales, con objeto de conseguir una impresión general sobre la fiabilidad del control interno en las cuentas por cobrar. Se consigue mediante consultas al personal de la compañía, observación y constatar que aquellos controles existan.

Las pruebas a aplicar para obtener la evidencia necesaria dependerán, en cuanto a cantidad, momento de aplicación y tipo de prueba, del grado de confianza que merezca dicho control interno. En el supuesto de que el auditor confíe inicialmente en el sistema de control interno, de forma globalmente evaluado.

3.4.1. La evaluación implica necesariamente los siguientes pasos:

- La determinación de los controles establecidos.
- La obtención de información acerca de cómo se supone funcionan las cuentas por cobrar, la lectura de manuales de procedimientos, organigramas para dilucidar responsabilidades. así como, la formulación de preguntas a directores y empleados de la institución.
- La realización de pruebas y observaciones que permitan establecer cómo funciona efectivamente la contabilización y el manejo de las cuentas por cobrar. Consisten en la selección de un número de operaciones que permita al auditor extraer alguna conclusión acerca de que los procedimientos previstos en las normas se llevan a la práctica. Pero así como algunas informaciones son verificables por medio del análisis de las informaciones archivadas, otras sólo pueden ser corroboradas a través de observaciones directas; este comentario es aplicable, en general, a todo lo que implique divisiones de tareas.

3.4.2. La evaluación del sistema de control interno se puede realizar mediante los siguientes métodos

- **Método descriptivo:** consiste en describir detalladamente las características de la cuentas por cobrar que se están evaluando. Normalmente se relatan procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en la actividad a auditar.
- **Método de cuestionarios:** está basado en la utilización de listas de preguntas referentes a aspectos básicos de la actividad a auditar. Los cuestionarios que se utilizan son estándar y contienen preguntas que son válidas para todas las auditorías. Estos cuestionarios contienen normalmente tres columnas en las que se contestan las respuestas a las preguntas planteadas y su encabezamiento indica "Sí", "No", "No aplicable".
- Todas las preguntas se plantean de tal forma que una respuesta afirmativa indica una situación satisfactoria de control. Las respuestas deben ser objeto de confirmación por parte del auditor.

- **Método de flujogramas:** intenta representar gráficamente los circuitos operativos.

Requiere definir:

- a) Códigos a emplear
- b) Forma de confeccionar el flujograma.
- c) Los códigos o símbolos a emplear son convencionales y existen varios modelos.

3.4.3 Elementos del control interno

- Entorno de control
- El proceso de valoración del Riesgo de la entidad
- Sistemas de Información
- Actividades de control relevantes para la auditoría
- Seguimiento de los controles
- Comunicación

3.5 El Programa de auditoría

“Es un componente necesario e importante en el desarrollo de la auditoría que se diseña contemplando todos los procedimientos posibles que se puedan emplear en una institución. No existe un programa estándar, aunque siempre deben existir unos procedimientos mínimos, que en condiciones de control interno satisfactorio, consistirán en la evaluación y comprobación del sistema de control complementado con pruebas selectivas de los saldos más significativos”. (30)

3.5.1 Pruebas sobre los registros y transacciones del ejercicio

Antes de que el auditor verifique la exactitud de los saldos finales contra lo registrado de la cuentas por cobrar en los estados financieros, que comprueban la fiabilidad que le merecen el conjunto de transacciones realizadas por la compañía y los registros sobre los que aquéllas se asienten, ya que los saldos finales tienen como fundamento previo estos dos elementos.

La verificación de estos registros y transacciones se lleva a cabo mediante pruebas de cumplimiento, encaminadas a comprobar el control interno de la compañía, ya que, si éste opera correctamente, las transacciones y registros que el mismo genera deberán ser, en principio fiables.

Cuando se realizan pruebas de cumplimiento del sistema se está en alguna medida, dando validez a una parte de los saldos finales y, por tanto, aplicando pruebas sustantivas para validar los mismos.

Toda prueba tiene una doble finalidad: verificar el control interno y validar los saldos que figuran en las cuentas por cobrar. Cuando existe un control interno deficiente, se debe realizar pruebas sustantivas para corroborar que el control interno mínimo esencial es necesario en una compañía, para que opere en realidad; en caso contrario, se debería abstener de emitir una opinión, por la incertidumbre existente sobre la fiabilidad de dichos controles mínimos.

3.6 La ejecución de la auditoría

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se divide en tres partes:

a. Aplicación de los programas

“Consiste en aplicar los procedimientos de auditoría diseñados para verificar el rubro de cuentas por cobrar que compone los estados financieros. Todo el trabajo realizado para desarrollar los procedimientos previstos debe quedar claramente reflejado en los papeles de trabajo”. (30)

b. Trabajos complementarios para completar el examen

- Revisión de hechos posteriores al cierre del ejercicio en el cual se hace la investigación. Los elementos de juicio obtenidos por el auditor deben comprender aquellos hechos posteriores a la fecha de cierre de los estados financieros que pudieran afectar a las cuentas por cobrar y por ende a los mismos estados o a su correcta presentación.

- En el caso de que no sean admitidos y las cifras sean significativas, el auditor emitirá un dictamen con salvedades o adverso.
- Aclaración de puntos pendientes. Es importante realizar una revisión general de todos los papeles con objeto de completar asuntos pendientes, cerrar confirmaciones solicitadas, aclarar interrogantes, cerciorarse de que todos los papeles están correctamente finalizados y referenciados.
- Examen de la memoria de los estados contables. Es necesario redactar las notas que forman parte de la memoria de una sola vez a la finalización del trabajo.
- El auditor normalmente toma una participación muy activa en la preparación de esas notas; es conveniente dejar constancia, en las hojas de trabajo, de aquellas situaciones que requieren la presentación de notas a los estados contables o bien preparar un resumen de tales situaciones en hojas separadas que faciliten así la confección de los estados financieros.

c. Opinión final

Una vez completados todos los procedimientos de auditoría, el auditor cuenta con todos los elementos de juicio y evidencias necesarios para emitir su opinión final sobre los estados financieros. Todos estos elementos deberán ser cuidadosamente ponderados para llegar a una conclusión final sobre el rubro de cuentas por cobrar que integra dichos estados.

3.6.1 Las evidencias

Estas de auditoría pueden ser:

- **Evidencia física:** permite identificar la existencia física de los contratos de crédito, que los plásticos de las tarjetas de crédito corresponden a los tarjetahabientes titulares.
- **Evidencia documental:** la verificación de notas de crédito y debito y si estás están conforme a lo que pide la ley y el reglamento interno.
- **Evidencia por medio de registros contables:** los registros contables constituyen una evidencia válida e importante, resumen todo el proceso de contabilización de las operaciones realizadas por el rubro de cuentas por cobrar en la institución. son elementos imprescindibles.
- **Evidencia por medio de comparaciones y razones financieras:** la comparación de las cantidades indicadas en las cuentas por cobrar contra otros rubros y hechos pre y post-cedentes que den duda de lo ingresado o contabilizado.
- **Evidencia por medio de cálculos:** consiste en realizar cálculos y pruebas para verificar la precisión aritmética de saldos, registros y documentos.
- **Evidencia verbal:** por medio de preguntas a empleados y ejecutivos el auditor obtendrá evidencia verbal de múltiples hechos y acontecimientos para descubrir situaciones concretas que requieren investigación posterior por otros medios y confiar resultados ya obtenidos por otros tipos de evidencia.
- **El control interno como evidencia:** pruebas de cumplimiento del sistema de control interno.
- **Evidencia de auditoría en formato electrónico**

En este contexto, resulta especialmente importante que el auditor considere adecuadamente estas circunstancias en la planificación y ejecución de su trabajo de auditoría de cuentas por cobrar, a los efectos de poder evaluar la suficiencia y adecuación de la evidencia que obtendrá en la ejecución de su auditoría y si ésta le permitirá alcanzar una base objetiva de juicio.

En este sentido, los siguientes aspectos resultan de particular relevancia para el auditor, cuando la evidencia de auditoría se encuentra disponible en formato electrónico:

- a. El riesgo de que la información que soporta los saldos y transacciones reflejados en los registros contables sea destruida o alterada y dicha destrucción o alteración no sea detectada se incrementa cuando dicha información se inicia, autoriza, procesa y almacena únicamente en formato electrónico y no existen controles adecuados y efectivos al respecto. En estas circunstancias, el auditor debe considerar si el diseño, implementación y operatividad de los controles existentes sobre la seguridad de la información son adecuados para prevenir cambios no autorizados a los sistemas y registros contables, o a los sistemas que proporcionan datos relevantes relacionados con la información financiera objeto de su revisión.

- b. La evidencia de auditoría se puede encontrar soportada en formato electrónico como lo establece la NIA 500, la actuación del auditor deberá tener en cuenta la aplicación de las consideraciones y procedimientos específicos.

3.6.2 La revisión de los sistemas de control interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.

Todos los controles que contempla esta definición se han clasificado en dos grandes grupos:

- **Controles contables:** los controles contables tienen como objetivos principales proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que la información contable es veraz y digna de crédito. Estos controles comprenden sistemas de autorizaciones y aprobaciones de transacciones, segregaciones de funciones en los diferentes departamentos, controles físicos sobre los activos, auditoría interna, manuales de políticas y procedimientos contables.
- **Controles administrativos:** estos controles comprenden el plan de organización y todos los procedimientos y métodos relacionados con la eficiencia operativa de cuentas por cobrar y la adhesión a las políticas de la dirección.

3.6.3 Principios básicos del control interno contable

Existen ciertos elementos que pueden ser considerados como esenciales para lograr un control interno satisfactorio (requisito) en la mayoría de las instituciones, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

a. Elementos esenciales con respecto a la organización

- Definición de líneas de responsabilidad y autoridad, a ser posible por escrito, por medio de manuales de organización, de organigramas, etc.
- Segregación de funciones entre los departamentos o personas que llevan a cabo la autorización, ejecución, contabilización, custodia y cobro o pago de una transacción.
- El número de empleados bajo la autoridad de un gerente, jefe, supervisor, etc., debe permitir una efectiva supervisión.
- Existencia de un departamento de auditoría interna que dependa directamente de la gerencia y se responsabilice de una continua revisión, evaluación y mejora del control interno.

b. Elementos esenciales con respecto a la autorización, ejecución y control de las operaciones:

- Existencia de normas y procedimientos operativos claramente definidos y a ser posible, reflejados en manuales de procedimientos, flujogramas.
- Establecer controles para hacer cumplir las normas y los procedimientos.
- Ninguna persona debe tener a su cargo todas las fases referentes a una operación.
- Utilización de planes de cuentas normalizados.
- Implantación de un sistema de formularios que permitan documentar correctamente todas las operaciones de la compañía.
- Utilización de archivos apropiados y seguros.
- Los activos deben encontrarse debidamente protegidos.
- Preparación de presupuesto e implantación de sistemas de costes fiables.
- Establecer sistemas de registro, seguros y operativos.
- Utilización de cuentas de control y aplicación de cualquier otro procedimiento que permita comprobar la exactitud de la información contable.

3.6.4 Las pruebas

El examen de auditoría requiere que el auditor obtenga la evidencia necesaria que le permita asegurarse de que las transacciones, registros contables y saldos que presenta el rubro de cuentas por cobrar en los estados financieros son verdaderos y exactos.

La evidencia que necesita el auditor para considerar válido y sustantivo su examen se obtiene por medio de pruebas sustantivas. Éstas intentan dar validez y fiabilidad a toda la información que generan los sistemas contables y en concreto la exactitud monetaria de las cantidades del rubro de cuentas por cobrar reflejadas en los estados financieros.

3.6.5 Técnicas de auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para obtener información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas, estas técnicas puede ser:

- Estudio general
- Análisis de saldos o de movimientos
- Inspección
- Investigación
- Confirmación
- Cálculo
- Revisión analítica
- Observación.

Si el auditor considera que el sistema de control interno no le ofrece garantías, porque no existen controles esenciales o porque, aunque existen en teoría, no funcionan en la realidad, se verá obligado a enfocar todo su trabajo mediante la aplicación de pruebas sustantivas que le permitan obtener evidencias de las características indicadas anteriormente.

De ahí la gran importancia que tiene el estudio y evaluación preliminar del sistema de control interno y la corroboración posterior de su funcionamiento.

A las pruebas llevadas a cabo para comprobar que el sistema de control interno funciona correctamente, se les denomina pruebas de cumplimiento del sistema.

3.6.6 El expediente de auditoría

El expediente de la auditoría está formado por uno o varios legajos en los cuales se archivan los papeles de trabajo y demás documentos vinculados con una auditoría. Son todos aquellos papeles de trabajo y elementos de soporte que se utilizaron para llevar a cabo el objetivo de la auditoría.

3.6.7 Los papeles de trabajo

Son los registros preparados por el auditor para documentar el trabajo efectuado, los métodos y procedimientos utilizados y las conclusiones obtenidas..

Objetivos básicos de estos papeles:

- Facilitar la preparación del informe de auditoría.
- Servir de elementos de prueba de que el trabajo se realizó.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes futuros.

3.6.8 Requisitos en su preparación

Cuando más de una persona interviene en la auditoría, los papeles de trabajo pasan a constituir un medio para comunicar información y por tanto, deberán ser lo suficientemente explícitos por sí mismos sin necesidad de realizar aclaraciones de tipo verbal.

3.7 El informe de auditoría

El resultado final del trabajo de auditoría sobre los estados financieros se refleja en un informe o dictamen. Reviste el carácter de medio de comunicación que debe cumplir con una serie de características propias de la información: claridad, objetividad, oportunidad, confiabilidad y precisión.

El informe deberá identificar con claridad y precisión las personas o persona a quien va dirigido y los estados financieros examinados. La persona o personas que contrataron a los auditores, suelen ser los receptores de los informes (Accionistas, Consejo de Administración y Dirección General), aunque por indicación de los contratantes, pueden ser terceras personas.

Los informes de auditoría son públicos. A pesar que la empresa paga el informe, éste va dirigido a los accionistas. Las fechas a las que corresponden los exámenes practicados deben quedar reflejadas en el informe, éste indicará de acuerdo a que marco de referencia están preparados los Estados financieros de la entidad.

Cuando se dictamina sobre un componente de los estados financieros, el auditor no podrá, salvo raras excepciones, considerar el sujeto de la auditoría en forma aislada y necesitará examinar otra cierta información financiera. Al determinar el alcance del trabajo, el auditor deberá considerar aquellas partidas de los estados financieros que estén interrelacionadas y que podrían, en forma importante, afectar a la información sobre la que se va a expresar la opinión de auditoría.

El auditor deberá considerar el concepto de importancia relativa en relación con el componente de los estados financieros sobre el que se dictamina consecuentemente, el examen del auditor ordinariamente será más extenso que si el mismo componente se fuera a auditar en conexión con un dictamen sobre los estados financieros completos.

Como en todo trabajo que se le encomienda realizar, es analizar y evaluar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida durante el trabajo de auditoría con propósito especial, como la base para una expresión de opinión.

Puede pedirse al auditor que exprese una opinión sobre uno o más componentes de los estados financieros. Este tipo de trabajo puede ser llevado a cabo como un trabajo separado o conjuntamente con una auditoría de los estados financieros de la entidad; Sin embargo, este tipo de trabajo no da como resultado un dictamen sobre los estados financieros tomados como un todo y consecuentemente, el auditor debería expresar una opinión sólo respecto de si el componente auditado está preparado, respecto de todo lo importante, de acuerdo con la base identificada de contabilización.

Según la NIA 805 el dictamen del auditor sobre un trabajo de auditoría con propósito especial, debería incluir como elementos básicos los siguientes:

- a. Título
- b. Destinatario
- c. Tres párrafos que se distribuyen de la siguiente manera:
 - Un párrafo de entrada o introductorio con la identificación de la información financiera auditada y una declaración de la responsabilidad de la administración de la entidad y de la responsabilidad del auditor;
 - Un párrafo de alcance (describiendo la naturaleza de una auditoría) referencia a NIA aplicables a trabajos de auditoría con propósito especial o a normas o prácticas nacionales relevantes; y una descripción del trabajo que el auditor desempeñó;
 - Un párrafo de opinión que contenga una expresión de opinión sobre la información financiera; la fecha del dictamen; la dirección del auditor y la firma del auditor.

Otros aspectos a ser observados por el auditor en la elaboración de un Dictamen a un solo componente de los estados financieros:

- a. El auditor debería informar al cliente que el dictamen del auditor sobre un componente de los estados financieros no deberá acompañar los estados financieros de la entidad, para evitar dar al usuario la impresión de que el dictamen se relaciona con los estados financieros completos.

- b. El dictamen del auditor sobre un componente de los estados financieros debería incluir una declaración que indique la base de contabilización de acuerdo a la cual se presenta el componente, o que se refiera a un convenio que especifique la base. La opinión debería declarar si el componente está preparado, respecto de todo lo importante, de acuerdo con la base de contabilización identificada.

- c. Cuando se expresa una opinión adversa o una abstención de opinión sobre los estados financieros completos, el auditor debería dictaminar sobre componentes de los estados financieros sólo si esos componentes no son tan grandes como para constituir una porción principal de los estados financieros. Hacerlo de otra manera pudiera eclipsar el dictamen sobre los estados financieros completos.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA EXTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR “TARJETAHABIENTES”, DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETA DE CRÉDITO, QUE PERTENECE A UN GRUPO FINANCIERO CASO PRÁCTICO

4.1. Planteamiento del caso práctico

En el presente capítulo se llevará a cabo un caso práctico de una auditoría externa basada en Normas Internacionales de Auditoría, en el rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” aplicando los componentes del capítulo anterior.

Las políticas contables que la compañía utiliza para la preparación y presentación de la información financiera están de acuerdo en todos sus aspectos importantes, con la práctica general en la actividad bancaria regulada en Guatemala y con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos aprobado en la resolución de la Junta Monetaria JM 150-2006 y sus modificaciones posteriores.

La firma Asesores profesionales Rivera y Asociados fue contratada por el Consejo de Administración de la empresa emisora de tarjeta de crédito con razón social Crediguate S.A. y nombre comercial Chapinísimo Con el propósito de realizar una auditoría externa sobre el rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2015. Esto con fines financieros, por lo que se requiere aumentar el grado de confianza de dicho rubro para tomar decisiones, mediante una opinión sobre la fidelidad de la preparación en todos sus aspectos materiales de conformidad con El manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. El área cuentas por cobrar será auditada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría.

Antecedentes de la empresa

Crediguate S.A. (la compañía) fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como una sociedad anónima el 16 de marzo de 2006 para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en otorgar financiamiento a terceros mediante tarjetas de crédito para uso local e internacional y sus operaciones se rigen principalmente en su orden para las siguientes leyes guatemaltecas: Ley de Bancos y Grupos Financieros, y en lo que fuera aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Crediguate S.A. pertenece al grupo financiero Corpoguate de acuerdo a las regulaciones de las entidades autorizadas por la Junta Monetaria y Supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

Finalidad y propósitos de la entidad

El objeto de la entidad es la prestación de servicios de crédito por medio de la tarjeta de crédito, tanto Visa como Mastercard, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad y satisfacción a sus clientes a nivel nacional e internacional, con el propósito de ser la primera opción de tarjeta de crédito para los guatemaltecos.

El total de tarjetahabientes de la entidad Crediguate S.A. es de 303, la clasificación según su situación: Vigente al día 285 tarjetahabientes, Vencidos son 18 tarjetahabientes.

La clasificación según al público que se dirige: tarjetas individuales 270, tarjetas institucionales 33 para el total de 303 tarjetahabientes de la entidad Crediguate S.A.

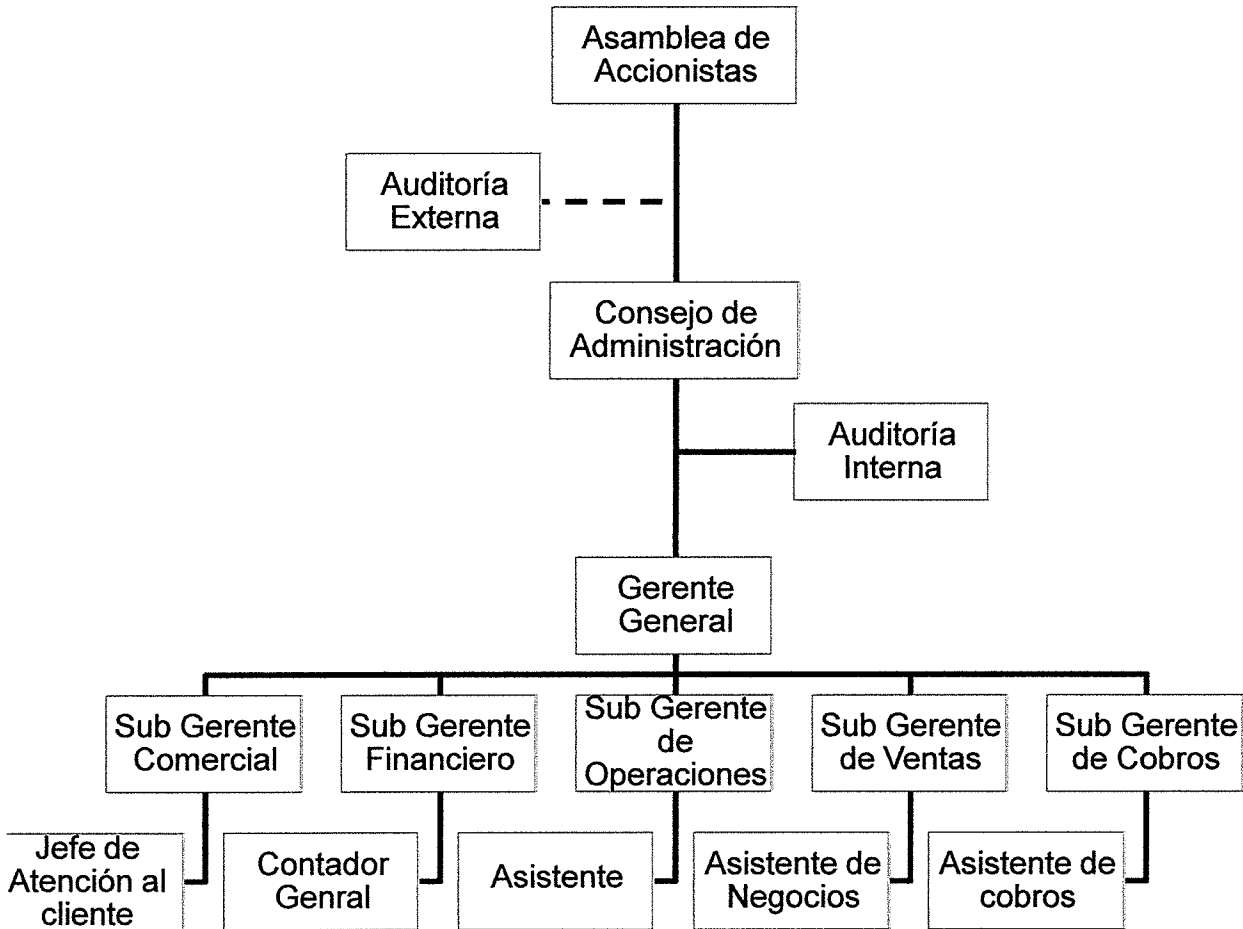
La clasificación según el saldo de las tarjetas de crédito: Vigente es de Q 5, 277,665.08 y saldo vencido o en mora es de Q 155,667.81.

La clasificación de los tarjetahabientes según el número de identificación bancaria es para tarjetahabientes individuales oro, para las tarjetahabientes institucionales clásica.

Figura 1

Organigrama Funcional

CREDIGUATE S.A.



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la Empresa

Políticas contables relacionadas al rubro cuentas por cobrar

Las principales políticas contables utilizadas en el rubro de cuentas por cobrar se describen a continuación:

a) Bases de preparación del rubro de cuentas por cobrar

El rubro de cuentas por cobrar de la compañía CREDIGUATE, S.A. se prepara de conformidad con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

b) Estimación por valuación de cartera de créditos y cuentas por cobrar

De acuerdo con el Reglamento para la Administración del Riesgo de crédito, emitido por la junta monetaria mediante la Resolución JM-93-2005 del 23 de mayo de 2005, la compañía debe registrar contra los resultados del año una reserva conforme la valuación de su cartera de activos crediticios.

c) Cuentas por cobrar tarjetahabientes

Para efectos de cobro, los saldos de las cuentas por cobrar por tarjetas de crédito están divididos en ciclos cuyas fechas de corte son 7 y 28 de cada mes. Para efectos de cierres contables mensuales los montos por compras en establecimientos se registran como cuentas por cobrar en el momento que se realizan las transacciones por parte del tarjetahabiente.

d) Tasa de intereses

La tasa de interés que maneja la entidad actualmente para los tarjetahabientes en moneda nacional es de 26% y moneda extranjera de 11.80%.

e) Intereses moratorios

En adición a los intereses por financiamiento, la compañía cobra intereses por mora sobre el monto atrasado por más de tres moras. 26% moneda nacional y 11.80% moneda extranjera.

f) Comisiones

La compañía recibe comisión del 5% sobre los consumos que los clientes efectúan en los establecimientos afiliados locales e internacionales. Estas comisiones se reconocen como productos cuando se reciben las cuotas de reembolso para el intercambio de transacciones, ya que hasta ese instante las mismas se consideraran como devengadas.

g) Por otros productos por servicio

Los ingresos por servicios se reconocen en el estado de resultados conforme se devengan.

h) Provisiones

Se reconoce una provisión en el Estado de Situación Financiera cuando se tiene una obligación legal o implícita como resultado de acontecimientos pasados y es probable que requiera un desembolso económico para cancelar tal obligación. La provisión realizada se aproxima a su valor de cancelación, no obstante puede diferir en el monto definitivo.

i) Seguro





El Seguro de Fraude y Vida para Tarjetas de Crédito, es un seguro que ofrece protección para su tarjeta, cubre el Fraude por el mal uso que le den a la tarjeta terceras personas, derivado del Robo o Pérdida de su tarjeta. Se cubren fraude cometidos en cajeros automáticos, el costo anual del seguro es de 600.00 quetzales.

CREDIGUATE, S.A.
AUDITORÍA DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

No.	DESCRIPCIÓN	PAPELES DE TRABAJO	No. DE PÁGINA
1	Cédula de Marcas	CM	82
2	Planificación de auditoría	PA	90
3	Estados financieros	EF	108
4	Importancia relativa	IR	110
5	Narrativa de cuentas por cobrar	NA	111
6	Cuestionario de control interno	CI	114
7	Programa de auditoría	P	118
8	Sumaria de cuentas por cobrar	B	121
9	Cédula de ajustes y reclasificaciones	B2	122
10	Cédula de deficiencias de control interno	B3	123
11	Pruebas de cumplimiento	B5-B10	124
12	Pruebas sustantivas analíticas y de detalle	B11-B22	130
13	Carta de representación	CR	160
14	Informe de auditoría	IA	163
15	Carta a la Gerencia	CG	176

CREDIGUATE S.A
 Cédula de Marcas
Auditoría al 31 de diciembre de 2015

CM		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I. Enríquez	20/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	22/02/2016

MARCA	DESCRIPCIÓN
&	DOCUMENTO ORIGINAL EXAMINADO
✓	VERIFICADO
×	NO VERIFICADO
	SUMADO HORIZONTAL
	SUMADO VERTICAL
DMG	COTEJADO CONTRA DIARIO MAYOR GENERAL
N/A	PROCEDIMIENTO NO APLICABLE
N.A.	NOTAS DE AUDITORÍA
	VA A
	VIENE DE
Δ	RECÁLCULO VERIFICADO
CPC	CÉDULA PREPARADA POR EL CLIENTE

Carta de solicitud de Servicios Profesionales



CREDIGUATE S.A.

Guatemala, 15 de enero de 2016

Asesores Profesionales Rivera y Asociados
Lic. Miguel Rivera
Socio Director

Estimado Licenciado Rivera:

Nosotros, CREDIGUATE S.A. somos una empresa emisora de tarjetas de crédito con años de experiencia en el mercado.

Por medio de la presente le solicitamos, a su distinguido despacho, sus servicios profesionales para que realicen una Auditoría Externa del rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" por el periodo 2015, ya que sabemos que ustedes conocen y tienen la experiencia suficiente en empresas de este entorno por lo cual confiamos que el trabajo será el esperado.

Es de preponderancia explicarle la importancia que tiene la aplicación de este tipo de auditoría en la empresa, ya que ha surgido inquietud en la dirección como medida preventiva sobre la veracidad con la que se presentan nuestros datos, evitando así entre otros, problemas de financiamiento y morosidad; por lo anteriormente expresado necesitamos de su amplio conocimiento en el tema.

Necesitamos una respuesta lo antes posible y cualquier dato que nos solicite estaremos prestos a proporcionárselo, aprovechando para desearles éxitos en sus actividades.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Ordoñez', is written over a horizontal line.

Lic. Juan Ordoñez
Gerente General
CREDIGUATE, S.A.

C.C. Archivo

CREDIGUATE, S.A.

Propuesta de servicios profesionales
20 de enero de 2016

Guatemala, 20 de enero de 2016

Licenciado
Juan Ordoñez
Gerente General
CREDIGUATE, S.A.

Respetable Licenciado Ordoñez:

Atendiendo su amable invitación para presentar nuestra oferta de servicios para realizar la auditoría del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” para la empresa CREDIGUATE, S.A. al 31 de diciembre de 2015 y emitir un informe sobre dicho rubro, preparados bajo las políticas y prácticas contables establecidas por el Manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, de la compañía, atentamente tenemos el agrado de ofrecerle nuestra propuesta en la forma siguiente:

OFERTA TÉCNICA:

I. Objetivo

Nuestro trabajo está dirigido a la revisión de un componente de los estados financieros de la empresa CREDIGUATE, S.A., a efecto de confirmar la razonabilidad de sus cifras reflejadas. Se practicará una auditoría al rubro de cuentas por cobrar a esa fecha, a los registros contables principales, auxiliares y a la documentación contable de respaldo, de acuerdo con el Manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos y procedimientos de las Normas Internacionales de Auditoría, con el objeto de observar la confiabilidad, continuidad e integridad de dicho rubro.

II. Programación del servicio de auditoría

Con el objetivo de realizar una revisión amplia del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” de la entidad, iniciaremos el proceso de planificación de nuestro trabajo. Este proceso comienza con la preparación de un plan de auditoría, mediante el desarrollo de un entendimiento completo de las necesidades de la empresa, por lo que el servicio de auditoría se divide en dos fases. En la primera fase se evaluará el control interno contable de la entidad. En la segunda fase se hará la revisión de los documentos al 31 de diciembre de 2015.

III. Producto a entregar

Como resultado del trabajo de auditoría a la empresa presentaremos informes que demuestren el propósito, alcance y resultado de la revisión, la opinión del auditor y las recomendaciones profesionales pertinentes, los cuales serán:

- ✓ Dictamen del auditor independiente
- ✓ Informe de observaciones y recomendaciones sobre el funcionamiento de control interno.

IV. Tiempo estimado

Estamos preparados para iniciar la auditoría al haber recibido su aprobación. Estimamos que este trabajo llevará, aproximadamente, 3 semanas, siempre y cuando haya un compromiso y apoyo irrestricto de la administración. Para preparar esta propuesta hemos asumido la participación activa del personal de la empresa para la oportuna recolección de la información, ya que es crucial dados los honorarios estimados.

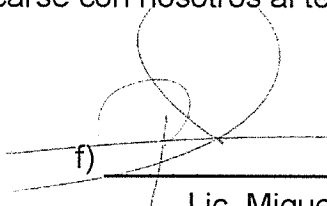
A medida que iniciemos la auditoría, si debieran hacerse cambios en el enfoque propuesto, nosotros se lo comunicamos de inmediato.

OFERTA ECONÓMICA:

Nuestros honorarios se fijan de acuerdo a la importancia y complejidad del trabajo, así como el tiempo y categoría del personal asignado. El valor de nuestros servicios los hemos estimado en Q 75,000.00. La forma de pago será 50% al inicio del trabajo, 20% al terminar el trabajo de campo y 30% al entregar el informe. Los traslados a las fuentes de información fuera de la ciudad de Guatemala, fotocopias y material de recopilación, impresión de ejemplares y datos son por cuenta de la empresa. Será responsabilidad de la empresa el suministrar un área privada de trabajo y para llevar a cabo las sesiones que se planifiquen.

Una vez más, permítanos expresarle nuestro sincero agradecimiento por la oportunidad que nos brinda para presentarle nuestra propuesta de servicios. Estamos a su completa disposición para cualquier aclaración o información adicional sírvase comunicarse con nosotros al teléfono PBX 2331-2777.

Atentamente,

f) 

Lic. Miguel Rivera
Socio Director

C.C. Archivo

CARTA DE ACEPTACIÓN DE SERVICIOS

Guatemala 22 de enero de 2016

Señor:

Miguel Rivera

Rivera & Asociados, S.C.

22 Ave. 23-14 Zona 17

Guatemala, ciudad

Estimado Lic. Rivera:

En relación a la oferta presentada por Rivera & Asociados, S.A. el día 20 de enero de 2016, queda a nuestra entera satisfacción los servicios a contratar así como las responsabilidades de nuestra Administración sobre la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes", por consiguiente aceptamos la oferta de los servicios.

Por lo expuesto anteriormente quedamos a la espera del inicio de la auditoría sobre dicho rubro.

Atentamente,



Lic. Juan Ordoñez

Gerente General

Crediguate, S.A.

CARTA COMPROMISO

Guatemala, 22 de enero de 2016

Licenciado
Juan Ordoñez
Gerente General
CREDIGUATE, S.A.

Estimado Licenciado Ordoñez:

Ustedes nos han solicitado que auditemos el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" al 31 de diciembre 2015. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de que expresemos una opinión sobre dicho rubro.

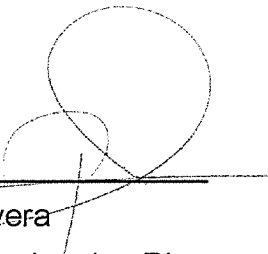
Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que planifiquemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre dicho rubro. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros. La auditoría de componente también incluye evaluar los principios contables usados y las estimaciones importantes hechas por la gerencia.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

Les recordamos que la responsabilidad por la preparación de los estados financieros incluyendo la adecuada revelación, corresponde a la administración de la compañía. Esto incluye el mantenimiento de registros contables y de controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas de contabilidad, y la salvaguarda de los activos de la compañía. Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos de la administración confirmación escrita referente a las representaciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría.

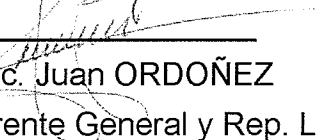
Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría del rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes". Nuestros honorarios que se facturarán a medida que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas.

Favor de firmar esta carta para indicar que concuerda con su entendimiento de los términos del trabajo, incluyendo los procedimientos específicos en lo que hemos convenido serán realizados.

f.) 

Lic. Miguel Rivera
Asesores Profesionales Rivera y Asociados
Contadores Públicos y Auditores

Acuse de recibido a nombre de
CREDIGUATE, S.A.

f.) 

Nombre: Lic. Juan ORDOÑEZ
Cargo: Gerente General y Rep. Legal

4.2. Planificación de la auditoría

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

CLIENTE: CREDIGUATE, S.A.

FECHAS CLAVES

Cierre fiscal de la entidad:	31-12-15
Cierre a revisar:	31-12-15
Inicio de revisión:	20-02-16
Memorándum de control interno:	25-02-16
Entrega de informe:	10-03-16

PERSONAL CLAVE DE LA COMPAÑÍA

LIC. Juan Ordoñez	-	Representante Legal y Gerente General
LIC. Eduardo Molina	-	Gerente Administrativo
LIC. Jorge Arias	-	Gerente Operativo
LIC. Manuel López	-	Gerente de cobros
LIC. Byron Cobar	-	Contador General.

OBJETIVO

Hemos sido nombrados como auditores externos para revisar de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, el rubro de cuentas por cobrar de la entidad CREDIGUATE, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, con el único objetivo de emitir una opinión profesional independiente sobre la fidelidad con que estos fueron preparados de conformidad con el Manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

DATOS E INSTALACIONES QUE PRESTARÁ EL CLIENTE

Para el cumplimiento de la Auditoría solicitada, ésta se realizará en las oficinas de CREDIGUATE, S.A. (22 ave. 23-14, zona 17), para lo cual el cliente brindará toda información requerida.

METODOLOGÍA REQUERIDA PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA

El trabajo debe desarrollarse de acuerdo con las Normas de internacionales de Auditoría.

Planificación de la auditoría

Dentro de la planificación se realizará:

- La aceptación y acuerdo de las condiciones previas y durante la prestación del servicio de auditoría
- Compresión de la entidad y su entorno
- Identificación de cuentas y revelaciones materiales
- Identificación y evaluación de los riesgos de error material
- Diseñar respuestas generales para cubrir los riesgos evaluados de error material.

Ejecución de la auditoría

En la ejecución de la auditoría se realizará lo siguiente:

- Pruebas de cumplimiento
- Pruebas sustantivas analíticas y de detalle

Comunicación de la auditoría

En la comunicación de la auditoría se realizará lo siguiente:

- Procedimientos analíticos de cierre.
- Revisión de hechos posteriores.
- Evaluación de los errores identificados.
- Obtención de la carta de representación.
- Formación de la opinión en base a la evidencia obtenida durante la auditoría.
- Emisión del informe del auditor independiente y carta a la gerencia

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El alcance de la auditoría de un componente solicitado corresponde al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, el mismo que incluye:

- ✓ Análisis y verificación de las cuentas relacionadas
- ✓ Verificación del control interno de la empresa.

INFORMES

El informe deberá cumplir con los requerimientos de esta institución en lo referente al contenido de los mismos, siendo:

- ✓ Dictamen del Auditor Independiente
- ✓ Informe de observaciones y recomendaciones sobre el funcionamiento de Control Interno.

PLAZO REALIZADO DE LA AUDITORÍA

El plazo final para la entrega de los informes, no deberá exceder de 20 (veinte) días hábiles, días que serán contados a partir de la fecha de la terminación del trabajo de campo.

SANCIONES

En caso de no presentar en las fechas establecidas el informe final, el pago del saldo se realizará con el descuento del 5% del monto suscrito en el contrato respectivo (Propuesta de auditoría aceptada).

RESPONSABILIDAD PROFESIONAL DE LA FIRMA DE AUDITORÍA

La firma de auditoría externa contratada, es la responsable directa y absoluta de la auditoría que realiza y deberá responder por el trabajo realizado, durante los siguientes cinco (5) años, computables desde la aceptación del informe final por parte de CREDIGUATE, S.A., por lo que en caso de ser requerido para cualquier aclaración o corrección pertinente, no podrá negar su concurrencia.

PLANIFICACIÓN

AUDITORÍA DE CREDIGUATE, S.A.

ENERO A DICIEMBRE DE 2015

I. INFORMACIÓN BÁSICA

1) Antecedentes de la compañía

Crediguate S.A. (la compañía) fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como una sociedad anónima el 16 de marzo de 2006 para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en otorgar financiamiento a terceros mediante tarjetas de crédito para uso local e internacional

2) Objetivos, finalidad y propósitos de la entidad

El objeto de la entidad es la prestación de servicios de crédito por medio de la tarjeta de crédito tanto visa como mastercard, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad y satisfacción a sus clientes a nivel nacional e internacional, con el propósito de ser la primera opción de tarjeta de crédito para los guatemaltecos.

3) Componentes del control interno

De acuerdo al conocimiento preliminar de la entidad y el entendimiento de la estructura de control interno de la misma, hemos realizado una evaluación de los siguientes aspectos:

Entorno de control:

La entidad funciona a la fecha con un total de 850 empleados, siendo su estructura organizativa limitada en lo que respecta a segregación de funciones, lo cual se debe al tiempo que tiene la misma de estar funcionando, naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones relacionadas con las actividades que desarrolla.

Sistema contable:

La entidad procesa su contabilidad a través de un sistema contable as400, el cual es considerado confiable por la administración.

Se ha obtenido conocimiento de las políticas contables adoptadas por la entidad, las cuales están de acuerdo al manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia y inspección de la superintendencia de bancos. A continuación mencionamos las más importantes:

- ✓ Los Estados Financieros se presentan el 5 de cada mes.
- ✓ Cartera vigente: servirá para registrar el importe de la cartera de créditos que aún no ha llegado a su vencimiento conforme la política de Traslado de Créditos.
- ✓ Cartera Vencida: servirá para registrar el importe de la cartera de créditos vencidos conforme la política de Traslado de Créditos.
- ✓ Traslado de crédito de vigente a vencido: A los 90 días calendario de atraso en el pago de por lo menos una de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos, contados a partir de las fechas pactadas, sin importar la situación legal del crédito
- ✓ La entidad emisora hace una evaluación de capacidad de pago a cada uno de sus clientes.
- ✓ Otras cuentas por cobrar: servirán para registrar sumas a favor de las entidades, derivadas de operaciones de naturaleza distinta de las inversiones y cartera de créditos

- ✓ Cuentas incobrables: se registra las estimaciones, derivadas del análisis de riesgo, calculadas sobre las cuentas incluidas en el grupo 103 CARTERA DE CRÉDITOS, así como los créditos reconocidos como incobrables por la entidad.
- ✓ Las retenciones de ISR se realizan conforme a la ley.

Procedimientos de control:

Se han implementado procedimientos de control para las cuentas por cobrar "tarjetahabientes", (cartera de créditos) como lo son valuación de capacidad de pago, evaluación del riesgo de las cuentas consideradas incobrables.

4) Leyes, reglamentos y otras normas aplicables

Toda entidad para su funcionamiento local debe observar las leyes que rigen en la República de Guatemala, dentro de las cuales se mencionan las más importantes.

- ✓ Ley de Actualización Tributaria 10-2012 (ISR)
- ✓ Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y sus reformas
- ✓ Ley de Bancos y Grupos financieros Decreto 19-2012
- ✓ Manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos
- ✓ Código de Comercio Decreto 2-70
- ✓ Código Tributario Decreto 6-91
- ✓ Código civil Decreto 106

5) Estructura organizacional de la entidad

La entidad para su funcionamiento está organizada de la manera siguiente:

Nombre	Cargo
Lic. Juan Ordoñez	Representante Legal
Lic. Juan Ordoñez	Gerente General
Lic. Eduardo Molina	Gerente Administrativo
Lic. Jorge Arias	Gerente Operativo
Lic. Manuel López	Gerente de Cobros
Lic. Byron Cobar	Contador General

II. ESTRATEGIA DE LA AUDITORÍA

6. Objetivos de la auditoría

Objetivos generales:

Expresar opinión sobre si el rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” de CREDIGUATE, S.A., presenta fielmente los cálculos y registros contables presentados en el Estado de situación financiera, y si éstos se encuentran libres de incorrección material debido a fraude o error.

Objetivos específicos:

- ✓ Establecer qué operaciones se realizaron durante el año 2015.
- ✓ Establecer la exactitud matemática de los registros contables y su concordancia con los registros auxiliares.
- ✓ Determinar la existencia de la contabilización en los libros de contabilidad de cuentas por cobrar.
- ✓ Determinar que todas las transacciones que debieron registrarse, se encuentren incluidas en las cuentas a las cuales pertenecen.
- ✓ Determinar que las partidas relacionadas al rubro de cuentas por cobrar de los estados financieros se encuentren debidamente valuadas.
- ✓ Determinar que las partidas registradas en contabilidad cuenten con su respectiva documentación de soporte.

7. Estimaciones del riesgo de auditoría

En relación a la estimación del riesgo de auditoría, por ser el primer año que estaremos realizando la Auditoría de la empresa CREDIGUATE, S.A., la calificación del riesgo inherente, de control y de detección son los siguientes:

Riesgo Inherente:

Riesgo medio debido a que las actividades de la entidad no son complejas, no existen operaciones no rutinarias que se reflejen en los Estados Financieros que no han sido proporcionados, hemos observado una actitud positiva por parte de la gerencia para implementar y mantener sistemas adecuados de control interno, el nivel técnico y capacitación del personal es el adecuado así como también el nivel tecnológico de la organización.

Riesgo de Control:

Se considera alto, debido a que los controles implementados por la administración de la entidad no son correctos para la actividad que desempeña la compañía lo cual aumenta el riesgo de error en la captura y procesamiento de la información.

Riesgo de Detección:

Se evalúa como alto, debido a que es el primer año que realizamos la Auditoría de la entidad, y por la forma en que son llevados los controles, lo cual aumenta el riesgo de que algunas transacciones no sean detectadas.

Descripción	Alto	Medio	Bajo
Riesgo Inherente		X	
Riesgo de Control	X		
Riesgo de Detección	X		

8. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo al conocimiento preliminar de la entidad y el entendimiento de la estructura de control interno de la misma, hemos realizado una evaluación de los siguientes aspectos:

Entorno de Control:

- Comunicación y cumplimiento de la integridad y los valores éticos.
La administración mantiene una campaña de divulgación de valores éticos y morales dentro de las empresas de la organización a través de afiches y trifolios ubicados en las instalaciones de la compañía y escritorios de los empleados. Adicionalmente el departamento de recursos humanos envía correos electrónicos a los trabajadores de la compañía para comunicarles los valores de la empresa, así mismo se hacen reuniones semanales de cumplimiento de metas y de ideas innovadoras.
- Compromiso con la capacidad.
La administración considera los niveles de capacidad requeridos para cada trabajo en particular al contar con perfiles de puestos, los cuales son utilizados al momento de realizar las contrataciones del personal.
- Participación de los encargados del gobierno.
La participación del gobierno de la entidad revisa la efectividad del control interno de la entidad a través de reportes que solicitan a auditoría interna.
- Filosofía y estilo de operación de la administración.
La administración de la compañía mantiene actitudes y actuaciones abiertas a cambios en las operaciones de la administración y a la información financiera, por lo que se encuentran abiertos a escuchar oportunidades de mejora, no siendo conservadores o agresivos con los procedimientos actuales.

- Estructura de organización.
La entidad cuenta con un organigrama de los funcionarios y mantiene una comunicación de las jerarquías y responsabilidades de cada persona.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
La entidad cuenta con un organigrama de los funcionarios y mantiene una comunicación de las jerarquías y responsabilidades de cada persona.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.
La administración cuenta con políticas y prácticas que contribuyen al reclutamiento, orientación, capacitación, evaluación, asesoría, promoción, compensación y corrección.

La entidad funciona actualmente con un total de 850 empleados, haciendo que su estructura organizativa tenga alto nivel segregación de funciones, lo cual se debe al tiempo que tiene la misma de estar funcionando, naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones relacionadas con las actividades que desarrolla, situaciones consideradas como justificantes para funcionar bajo ese esquema.

El proceso de valoración del riesgo de la entidad:

Para propósitos de la información financiera, el proceso de evaluación del riesgo de la entidad incluye como la administración identifica los riesgos de negocios relevantes para la preparación de los estados financieros de acuerdo con el marco de información financiera aplicable, estima su importancia, evalúa la probabilidad de su ocurrencia y decide sobre las acciones para responder y administrarlos y los resultados de las mismas.

Deberemos obtener una comprensión de si la entidad tiene un proceso para:

- Identificar los riesgos de negocios relevantes para los objetivos de la información financiera
Los riesgos son identificados por el personal financiero contable el cual es comunicado al gobierno corporativo oportunamente para poder diseñar algún tipo de matriz de riesgos para la prevención.

- Estimar la importancia de los riesgos
Se mantienen reuniones para clasificar los riesgos crediticios como altos, medios o bajos, tomando en consideración o diseñado las actividades de control para mitigar dichos riesgos y clasificarlos de altos a bajos.
- Evaluar la probabilidad de su ocurrencia
- Decidir acerca de las acciones para cubrir los riesgos.

Al discutir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, y diseñar una actividad de control, la comunicación es enviada al gobierno corporativo para que autorice el diseño e implementación de dicho control por medio de los encargados del área.

El sistema de información:

La entidad procesa su contabilidad a través de un sistema contable denominado as400, el cual es considerado por la administración confiable. Se ha obtenido conocimiento de las políticas contables adoptadas por la entidad, las cuales están de acuerdo al manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la superintendencia de bancos. A continuación mencionaremos algunas de las importantes:

Los estados financieros deben ser preparados sobre la base de la acumulación o del devengo contable, la cual establece que los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren o se conocen y se informa sobre ellos en los estados financieros de los períodos con los cuales se relacionan. Para la aplicación de la base de acumulación o devengo se deberán observar los criterios prudenciales contenidos en las presentes normas.

Un crédito deberá registrarse contablemente como vencido, en la divisionaria que corresponda, en cualquiera de los casos siguientes:

- a) Al día siguiente del vencimiento del plazo del crédito conforme la fecha pactada, cuando no haya sido cancelado.

b) A los 90 días calendario de atraso en el pago de por lo menos una de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos, contados a partir de las fechas pactadas, sin importar la situación legal del crédito.

Actividades de control relevantes para la auditoría:

Se implementarán procedimientos de control para salvaguardar la cartera de crédito de la entidad, a través de autorización de transacciones y controles de las mismas.

Seguimiento de los controles:

Requeriremos el Informe, Estados Financieros, nota y cartas a la gerencia emitidas por los auditores antecesores en la revisión del período que terminó al 31 de diciembre de 2014, en ese sentido estaremos dándole un seguimiento a las observaciones que se plantearon en la misma, con la finalidad de evaluar la atención que la administración dio a las mismas para resolver las situaciones planteadas, de lo cual informaremos en su oportunidad.

Comunicación:

La administración al momento de implementar procedimientos de control para salvaguardar y poder administrar los riesgos que fueran detectados realiza la comunicación respectiva para el entendimiento y comprensión del personal que participara en llevar acabo continuamente el uso de dichos controles.

9. Determinación de la materialidad.

Se ha considerado tomar el componente de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" (préstamos otorgados) neto como el punto de referencia adecuado, debido a que es el rubro que se estará revisando, de acuerdo al juicio profesional y el entendimiento de la compañía y su control interno, se estable tomar el 2% sobre dicho rubro para determinar la importancia relativa, y

se aprueba un 10% sobre la importancia relativa calculada para incorrecciones claramente insignificante. Las incorrecciones que no sobrepasen dicho porcentaje serán objeto de una excepción para efectos del informe de auditoría. Para dicho efecto se elaborará una sumaria de incorrecciones. El Monto de la importancia relativa e incorrecciones claramente insignificantes aprobados son:

Punto de Referencia	Saldo según Estado Financiero al 31/12/2015	Porcentaje % de Importancia relativa	Importancia relativa aprobada
Cuentas por cobrar "tarjetahabiente"	5,203,810	2%	104,076
Punto de Referencia	Importancia relativa aprobada	Porcentaje % para incorrecciones	Incorrecciones claramente insignificantes aprobada
Cuentas por cobrar "tarjetahabiente"	104,076	10%	10,407

10. Determinación de áreas críticas

Con base a la evaluación de la estructura de control interno de la entidad e importancia que tienen en la composición de los estados financieros, se considera que las áreas críticas son las siguientes:

- ✓ Cartera de Tarjeta de crédito consumo Vigente
- ✓ Valuación de cartera de Tarjeta de crédito

La cuenta cartera de crédito de consumo vigente, se considera un área crítica debido a que la misma es la principal cuenta de créditos o préstamos otorgados por la entidad, durante el período objeto de la Auditoría, así como la materialidad que el monto de éstas constituye dentro del balance general consolidado.

Las cuenta de Valuación de cartera de crédito se consideran un área crítica debido a la naturaleza de la entidad, dichas estimaciones son importantes dado el alto riesgo de incobrabilidad.

En estas áreas se aplicarán los procedimientos de auditoría que se consideran necesarios en las circunstancias para establecer la razonabilidad de los saldos.

11. Enfoque de la Auditoría

Con base en la evaluación del control interno y determinación del riesgo de auditoría, se estará determinando la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar para el examen de las cifras del rubro de cuentas por cobrar.

12. Preparación de cédulas y análisis

Se solicitará a la administración de la entidad toda aquella información necesaria para realizar la revisión, de la cual se realizarán cedulas sustantivas y de cumplimiento.

Confirmaciones

Se realizarán confirmaciones con terceros a la fecha de cierre de los siguientes:

- ✓ Créditos Otorgados por medio de la Tarjeta de crédito
- ✓ Abogados de la compañía para la revisión de litigios de los créditos otorgados existentes al cierre del período 2015.

Lo cual servirá para obtener evidencia de alguna restricción sobre el rubro de las cuentas por cobrar de la compañía.

Enfoque del muestreo y tamaño de la muestra

El enfoque del muestreo a realizar en el proceso de la auditoría será por medio del muestreo aleatorio sistemático, el tamaño de la muestra se determinará a juicio del auditor, cuyo objetivo será obtener una muestra representativa del universo examinado. Se estará tomando en consideración la estratificación en función del valor monetario de las partidas, con la finalidad de que el margen de error que pudiera existir no sea representativo.

III. Administración del trabajo

13. Presupuesto de tiempo e integrantes del equipo de auditoría

Presupuesto de tiempo:

Actividad	Horas
Propuesta y planificación	15
Reuniones con el Cliente	5
Trabajo de campo	20
Supervisión de Trabajo	10
Informe	10
Carta a la Gerencia	5
Trabajos de Gabinete	20
Total Horas Estimadas	85

14. Integrantes del equipo de Auditoría

Nombre	Cargo	Horas Hombre
Miguel Rivera	Gerente de Auditoría	9
Víctor Rosales	Encargado	16
Ivon Enríquez Andrés Marroquín	Audidores (Staff)	60
Total		85

BASE PARA PREPARAR PROPUESTA ECONÓMICA

Tiempo	Horas	Precio x HoraQ	Valor Q	%
Gerente	9	1,000.00	9,000.00	21%
Encargado	16	750.00	12,000.00	25%
Junior	60	400.00	24,000.00	54%
Total HH	85	2,300	45,000.00	100%
	A	A	A	A
Imprevistos 10%			4,500.00	
Comisiones Sénior			2,500.00	
Comisiones Gerente			5,000.00	
Ganancia Marginal Mínima 40%			18,000.00	
Monto total			75,000.00	
TOTAL A FACTURAR			Q. 75,000.00	

A



CM

CREDIGUATE, SOCIEDAD ANONIMA
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Cifras en Quetzales)

PT: EF 1/2

C. P. C.

PRODUCTOS FINANCIEROS	61,080.38
GASTOS FINANCIEROS	(17,713.31)
Margen por inversión	<u>43,367.07</u>
PRODUCTOS POR SERVICIOS	1,850,985.00
GASTOS POR SERVICIOS	(83,520.31)
MARGEN POR SERVICIOS	<u>1,767,464.69</u>
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	(207,233.33)
Productos por inversión en acciones	11,873.92
Ganancia neta por diferencial cambiario	17,372.77
Margen por otros productos y gastos de operación	<u>(177,986.64)</u>
Margen operacional bruto	1,632,845.13
Gastos de administración	(655,004.13)
Margen operacional neto	<u>977,841.00</u>
Productos Extraordinarios	83,031.82
Productos y gastos de ejercicios anteriores	-
Ganancia bruta	1,060,872.82
Impuesto sobre la renta	(134,671.82)
Ganancia neta	<u>926,201.00</u>

El infrascrito Contador registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- CERTIFICA: Que el presente Estado de Resultados refleja el resultado económico de la entidad CREDIGUATE, S.A. al 31 de diciembre de 2015 de conformidad con el Manual de Instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.



F. _____
 Lic. Juan Ordoñez
 Representante Legal




F. _____
 Lic. Byron Escobar
 Contador General

CREDIGUATE S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Cifras Expresadas en Quetzales)

PT: EF 2/2

C. P. C.

ACTIVO

Disponibilidades	113,214.38	2.08%
Cartera de créditos (Neto)	5,203,810.04	95.55%
Otras Cuentas por cobrar	37,430.60	0.69%
Bienes Realizables	5,041.13	0.09%
Inversiones permanentes	37,782.70	0.69%
Inmuebles y muebles (Neto)	33,506.14	0.62%
Cargos diferidos	15,283.59	0.28%
Total Activo	5,446,068.58	100.00%

PASIVO Y CAPITAL CONTABLE

Créditos Obtenidos	1,370,519.10	25.17%
Obligaciones Financieras	1,097,120.00	20.15%
Cuentas por pagar	286,993.16	5.27%
Provisiones	3,897.92	0.07%
Total Pasivo	2,758,530.18	
Capital Pagado	1,000,000.00	18.36%
Reservas de Capital	761,337.40	
Resultados del Ejercicio	926,201.00	17.01%
Total pasivo y capital contable	5,446,068.58	100.00%



El infrascrito Contador registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- CERTIFICA: Que el presente Estado de Situación Financiera refleja el estado económico de la entidad CREDIGUATE, S.A. al 31 de Diciembre de 2015 de conformidad con el Manual de Instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

F. _____
 Lic. Juan Ordoñez
 Representante Legal

F. _____
 Lic. Byron Escobar
 Contador General



CREDIGUATE S.A.

Importancia Relativa

Pruebas de control de cuentas por cobrar "tarjetahabientes"

Auditoría al 31 de diciembre de 2015

Cifras expresadas en Quetzales

IR		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I. Enriquez	21/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	24/05/2016

Punto de Referencia	2	3	Materialidad
	Saldo al 31/12/2015	Porcentaje %	
1 Cartera moneda nacional vigente Institucional	3,226,382	2%	64,528
1 Cartera moneda nacional vencida Institucional	78,737	2%	1,575
1 Cartera moneda nacional vigente Individual	1,435,459	2%	28,709
1 Cartera moneda nacional vencida Individual	19,472	2%	389
1 Cartera moneda extranjera vigente individual	615,824	2%	12,316
1 Cartera moneda extranjera vencida individual	57,459	2%	1,149
1 Estimación por valuación específica	(154,523)	2%	(3,090)
1 Estimación por valuación genérica	(75,000)	2%	(1,500)
Totales	5,203,810	2%	104,076

1 Elemento seleccionado

Utilizando nuestro juicio profesional se han considerado los hechos y circunstancias en torno al encargo de auditoría, tales como posibles riesgos de fraude o incobrabilidad debido al servicio que la entidad maneja ya que su giro habitual es la prestación de la línea crediticia a través de la tarjeta de crédito.

2 Datos extraídos de los E. F. de la entidad al 31 de Diciembre 2015.

3 Porcentaje para establecer la materialidad

Porcentaje establecido con base en la experiencia del auditor en empresas de este tipo, adicional a ello se considera que proporciona un alcance razonable para la revisión del rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes"

4 Importancia relativa aprobada

Referencia técnica:

NIA 320 y NIA 805 párrafo A14.



4.3. Evaluación del control interno

NARRATIVA DE CUENTAS POR COBRAR “TARJETAHABIENTES”

Se entrevistó al encargado de cuentas por cobrar: Manuel López

Realizado por: I. Enríquez

Revisado por: V. Rosales

Fecha: 22 de febrero de 2016.

ENTREGA DE LA TARJETA DE CRÉDITO Y CREACIÓN DEL CONTRATO

Se inicia el proceso de la entrega de la tarjeta de crédito, se hace un estudio de la capacidad de pago del cliente. El emisor y el tarjetahabiente formalizarán, por medio de un contrato escrito, la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente para la utilización de la tarjeta de crédito en la adquisición de bienes, servicios o retiro de dinero en efectivo en los afiliados, obligándose el tarjetahabiente a cancelar las cantidades a su cargo, conforme a las condiciones pactadas. A los créditos originados por el uso de las tarjetas de crédito, se aplicarán las reglas de los pagarés.

La vigencia del contrato de la tarjeta de crédito deberá ser pactada por un período determinado, el cual podrá ser prorrogado conforme lo convengan las partes.

CLASIFICACIÓN CREDITICIA

Luego de la entrega de la tarjeta y firma de contrato se le asigna un número que se le denomina Numero de Identificación Bancaria (BIN) los cuales son los primeros 6 dígitos de cada tarjeta de crédito, que a su vez le da una categoría a cada tarjeta pudiendo ser esta clásica, local blanca, local oro.

TIPOS DE CATEGORÍAS

Todos los activos crediticios se clasifican en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo

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

Categoría del activo crediticio Situación de pago del activo crediticio A al día o hasta 1 mes de mora, B más de 1 hasta 3 meses de mora, C más de 3 hasta 6 meses de mora, D más de 6 hasta 12 meses de mora, E más de 12 meses de mora.

La institución clasifica contablemente la cartera de crédito 0 a 90 días de mora como vigente y de 90 días en adelante clasifica en vencida.

CONSTITUCIÓN DE RESERVAS O PROVISIONES ESPECÍFICAS

La institución aplica al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones específicas

Categoría del activo crediticio Porcentaje de reserva o provisión específica A 0% B 5% C 20% D 50% E 100%, de acuerdo a JM 93-2005.

CARTERA DE CRÉDITO MONEDA EXTRANJERA

Esta se expresa de acuerdo a la moneda nacional (Quetzales) y así se representa en los E.F.

REGISTRO DE LA CONTABILIDAD

Se registra la contabilidad a través del sistema de as400 de acuerdo a la categoría asignada a la tarjeta de crédito del cliente, y en caso de ser la cartera vencida se le realiza la valuación de activos de acuerdo a las regulaciones en la JM 93- 2005 riesgo de crédito.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá fin al momento que alguna de las partes incumpla con lo estipulado en el mismo, o puede darse por terminado de común acuerdo entre las partes que están involucradas en el contrato de dicha línea de crédito.

Si el tarjetahabiente quiere dar como terminado el contrato con el ente emisor de la tarjeta de crédito debe de terminar con cualquier obligación adquirida con la misma , siendo algunas de estas los pagos de todos los consumos realizados, extra financiamientos, intereses, comisiones, membrecía y seguros.

Se contabiliza tanto los créditos como los débitos en la cartera de crédito para darle de baja algún crédito o incremento del mismo.

Esto se contabiliza en su respectiva cuenta que se refleja en los estados financieros de la entidad Crediguate S.A.

CREDIGUATE S.A

Cuestionario de control interno

Pruebas de cumplimiento

Al 31 de diciembre de 2015.

CI 1/4		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	I. Enriquez	23/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	24/02/2016

Procedimiento

- 1 Evaluar el control Interno a través del Siguiete Cuestionario
- 2 Se sostuvo una reunión con Manuel López Gerente de Cobros en relación al control interno de las cuentas por cobrar

No	Pregunta	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
	Administración de Cartera de crédito			
1	¿Existen normas y procedimientos para el Sistema de Cuentas por cobrar?	✓		Se verificó que existieran dichas normas y procedimientos
2	Se llevan archivos o legajos sobre la cartera de creditos: a) ¿Disposiciones legales? b) ¿Contratos? c) ¿Disposiciones generales propias de la empresa?	✓ ✓ ✓		Se verificó el archivo. Se verificó el archivo de personal activo. Reglamento interno de la empresa.
3	¿Existen una clasificacion para el riesgo crediticio? a) A b) B c) C d) D	✓ ✓ ✓ ✓		Se verificó la clasificación crediticia Se verificó la clasificación crediticia Se verificó la clasificación crediticia Se verificó la clasificación crediticia
1	¿Estan Establecidos los criterios para el cobro a los tarjetahabientes?	✓		
2	¿Existen controles que garanticen la Recuperacion de cuentas por cobrar "tarjetahabientes"	✓		
3	¿Se le realiza la evaluacion de capacidad de pago a los clientes? ¿El departamento de creditos realiza el estudio correspondiente antes de aperturar la línea de credito a traves de la tarjeta de creditos?	✓ ✓		Se verificó el proceso que se sigue en la empresa

CI 2/4		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	I. Enriquez	23/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	24/02/2016

No	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	Observaciones
4	¿Se realiza la debida clasificación de los clientes de acuerdo al nivel de riesgo de cada uno?	✓		
5	¿La misma persona que autoriza los créditos los contabiliza?		✓	Se verificó a través de la inspección realizada el día 28 de febrero de 2016.
6	¿ Se efectua análisis de cartera para clasificar y crear la valuación de activos?	✓		Se verificó a través de la inspección realizada el día 28 de febrero de 2016.
7	¿La gestión de cuentas incobrables es asignada algun responsable y esta debidamente controlado? a) ¿Con qué frecuencia? b) ¿Quién es el funcionario?	✓ ✓		
8	¿El método de valuación de activos es consistente con las leyes establecidas para la tarjeta de credito?	✓		
9	¿Se mantienen en custodia los documentos que representan los derechos exigibles?	✓		
10	¿Se rota el personal encargado de la autorización de los créditos? a) De ser afirmativo ¿En qué forma?	✓		
11	El funcionario responsable de aprobar y otorgar créditos esta separado de las secciones y personas encargadas del departamento de crédito, del encargado del registro auxiliar y de todas las personas relacionadas con las cuentas y documentos por cobrar.	✓		
12	Se establecen políticas para la autorización de líneas de crédito por funcionarios debidamente autorizados y facultados por escrito.	✓		
13	Las cuentas canceladas por incobrables son autorizadas por un funcionario facultado para ello.	✓		
Contabilidad				
1	¿Existen normas y procedimientos relacionados con la contabilización de las cuentas por cobrar? a) ¿Son claros y precisos?	✓		Se verificó el manual de procedimientos contables.

CI 3/4		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	I. Enriquez	23/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	24/02/2016

No	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	Observaciones
	b) ¿Son adecuados?	✓		Se analizaron los procedimientos.
	c) ¿Están por escrito?	✓		Se verificó físicamente el manual de procedimientos contables.
2	¿Se llevan los registros requeridos por las leyes?			
	a) ¿Están actualizados?	✓		Se verificaron físicamente.
	b) ¿Se guardan en un lugar seguro?	✓		Se verificó la bodega de archivos.
3	¿Se llevan registros adecuados sobre los Estimaciones o valuacion de credito?	✓		
4	¿Al encargado de la contabilización de las cuentas por cobrar se le cambia ocasionalmente?		✓	
	Legales			
1	¿Posee la empresa un sistema de información adecuado que contemple las modificaciones legales vigentes de la tarjeta de crédito?	✓		El sistema que se utiliza a la fecha permite la actualización de información, sin perjuicio de la información anteriormente ingresada.
2	¿La tasa de interés de las las tarjetas de crédito estan de acuerdo a las leyes vigentes?	✓		
3	¿Las cuentas por cobrar se contabilizan de acuerdo a las leyes que regulan el sistema nacional vigente?	✓		Se verificaron los registros
4	¿Se realizan los informes de la cartera de créditos requeridos por la superintendencia de bancos?	✓		Se verificó y observó los informes solicitados por la superintendencia de bancos
5	¿Se presentan a los organismos reguladores las informaciones solicitadas?	✓		Se verificó las constancias de entrega de dicha información
6	Los Contratos de la tarjeta de crédito			
	a) ¿Están de acuerdo con las disposiciones legales?	✓		
	b) ¿Se realizan por duplicado?	✓		
	c) ¿Se conservan hasta su prescripción?	✓		
7	¿Se tienen los documentos de soporte físico de los cobros de tarjeta de credito	✓		

CREDIGUATE S.A

Cuestionario de control interno

Pruebas de control interno

Al 31 de diciembre de 2015.

CI 4/4		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	I. Enriquez	23/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	24/02/2016

No	Pregunta	Respuesta		
		Si	No	Observaciones
	a) ¿Membrecia?	✓		Se verificó físicamente.
	b) ¿Intereses por financiamiento?	✓		Se verificó físicamente.
	c) ¿Intereses Moratorios?	✓		Se verificó físicamente.
	d) ¿Seguros?	✓		Se verificó físicamente.
	e) ¿Cobro por llamada?	✓		Se verificó físicamente.
9	¿Se llevan los libros exigidos por ley?	✓		El asesor independiente realizó diversas recomendaciones y a la fecha se cumplen. Anualmente se solicitan recomendaciones.
	a) ¿Son aprobados por el departamento jurídico o asesor independiente?	✓		
	b) ¿Están actualizados?	✓		
10	En el caso de cartera de crédito:			Se verificaron los cálculos correspondientes
	c) ¿La tasa de interés es calculada de acuerdo a la ley?	✓		
11	Se clasifica la cartera de acuerdo a las leyes vigentes de la superintendencia de bancos:			Se verificaron las cuentas de acuerdo a las leyes que rigen el sistema financiero.
	a) ¿Vigente	✓		
	b) ¿Vencida?	✓		

4.4 Programa de auditoría

P.A.C

CREDIGUATE, S.A.

Auditoría al rubro de cuentas por cobrar

Programa de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2015

P 1/3		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I.Enriquez	24/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	24/02/2016

No	PROCEDIMIENTOS	FECHA	PAPELES DE TRABAJO	HECHO POR
OBJETIVOS				
1	Verificar que las cuentas por cobrar existan.	28/02/2016	B	I. Enriquez
2	Verificar que los tarjetahabientes dados de baja esten dados de baja en los archivos maestros	28/02/2016	B-9	I. Enriquez
3	Verificar que la cartera de crédito vigente exista y tengan sus respectivos contratos de crédito	28/02/2016	B-5,B-6, B-7	I. Enriquez
4	Que los saldos de cuentas por cobrar hayan sido presentados de acuerdo a la ley que regula las entidades financieras	28/02/2016	B	I. Enriquez
5	Que la contabilizacion y los cálculos de la estimación para cuentas incobrables estén revisados y autorizados como parte del control interno de la compañía.	27/02/2016	B-8	I. Enriquez
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO				
1	Registro oportuno y exacto, debe existir un control estricto sobre las operaciones generadoras por la valuacion de la cartera de cuentas incobrables	26/02/2016		I. Enriquez
2	Deben someterse a revisión y autorización adecuada previamente al registro.	26/02/2016		I. Enriquez
3	Debe revisarse periódicamente la antigüedad de los saldos	26/02/2016		I. Enriquez
4	Debe exigirse autorización para otorgar la linea de crédito	26/02/2016		I. Enriquez
PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS				
1	Seleccionar 40% muestras de tarjetahabientes vigentes con el crédito autorizado en el período 2015 de manera aleatoria, de estos se verificará el expediente, contrato y límite de crédito verificando todas las transacciones en la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.	27/02/2016	B-6	I. Enriquez

CREDIGUATE, S.A.

Auditoría al rubro de cuentas por cobrar

Programa de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2015

P 2/3		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I.Enriquez	23/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	24/02/2016

No	PROCEDIMIENTOS	FECHA	PAPELES DE TRABAJO	HECHO POR
2	Seleccionar 10 muestras de tarjetahabientes dados de baja en el periodo 2015 de manera aleatoria, de éstos se verificará el liquidacion del contrato, expediente, observación de la baja en el archivo maestro de tarjetas de crédito, autorizaciones correspondientes.	27/02/2016	B-9	I. Enríquez
3	Verificar el calculo de la comisión por retiro.	27/02/2016	B-17	I. Enríquez
4	Verificar la correcta valuación del riesgo crediticios	27/02/2016	B-14	I. Enríquez
5	Verificar el saldo de los tarjetahabientes, enviando estados de cuenta y confirmando que estos saldos sean los correctos	28/02/2016	B-11,B-12,B-13	I. Enríquez
6	Verificar que el cobro de la membresía se haya efectuado	28/02/2016	B-18	I. Enríquez
7	verificar el nivel de morosidad de los tarjetahabientes	28/02/2016	B-16	I. Enríquez
Procedimientos sustantivos				
1	Realizar análisis de variación de los saldos al 31 de diciembre 2015 vrs. saldos al 31 de diciembre 2014.	28/02/2016	B-10	I. Enríquez
2	Solicitar listado de tarjetahabientes vigentes al 31 de diciembre de 2015, de dicho listado seleccionar 10 tarjetahabientes de manera aleatoria, de dicha muestra realizar una inspección física de los contratos, documentacion relacionada para establecer la existencia de los mismos.	28/02/2016	B-5,B-6	I. Enríquez

CREDIGUATE, S.A.

Auditoría al rubro de cuentas por cobrar

Programa de Auditoría

Al 31 de diciembre de 2015

P 3/3		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I.Enriquez	23/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	24/02/2016

No	PROCEDIMIENTOS	FECHA	PAPELES DE TRABAJO	HECHO POR
3	Seleccionar la cartera vencida para proyectar la evaluacion crediticia	28/02/2016	B-14	I. Enriquez
4	Realizar el cálculo de los intereses de acuerdo a las políticas contables de la entidad usando de base legal que supervisa las entidades emisoras de tarjetas de credito	28/02/2016	B-15	I. Enriquez
5	Seleccionar 5 muestras del listado de cuentas consideradas morosas y evaluar las causas de la morosidad.	28/02/2016	B-16	I. Enriquez
6	Enviar cartas de confirmaciones con abogados de la compañía, para establecer si existen demandas a la entidad	02/03/2016	B-22	I. Enriquez
7	Se verifico la antigüedad de saldos de acuerdo a los reglamentos de las entidades financieras.	02/03/2016	B-21	I. Enriquez
8	Verificar que las cuentas por cobrar esten debidamente autorizadas por el area encargada	02/03/2016	B-6	I. Enriquez
9	Se verificó la suma de pagos	02/03/2016	B-19	I. Enriquez
10	Se verificó la suma de Consumos	02/03/2016	B-20	I. Enriquez

4.5. Cédulas de auditoría

Sumaria de Cartera de créditos
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
Cifras expresadas en Quetzales

B		
Auditor		Fecha
Hecho Por:	I. Enriquez	26/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	05/03/2016

Cuenta	Saldo Según Contabilidad.	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo Según Auditoría	Ref.
		Debe	Haber		
Cartera moneda nacional vigente Institucional	3,226,382			3,226,382	B-5
Cartera moneda nacional vencida Institucional	78,737			78,737	B-7
Cartera moneda nacional vigente Individual	1,435,459		20,000	1,415,459	B-6
Cartera moneda nacional vencida Individual	19,472			19,472	B-7
Cartera moneda extranjera vigente individual	615,824			615,824	B-6
Cartera moneda extranjera vencida individual	57,459			57,459	B-7
Estimación por valuación específica	(154,523)		22,500	(177,023)	B-14
Estimación por valuación generica	(75,000)			(75,000)	B-14.1
	E.F				
	5,203,810	0	42,500	5,161,310	
	^	DMG ^	^	^	
CM			P.A.C		

Trabajo realizado:

- Prueba de cálculos numéricos
- Revisión contra documentos y libros auxiliares contables
- Se verificó que la valuación estuviera de acuerdo a la JM 93-2005 riesgo crediticio
- Se verificó las firmas de autorización para cuentas por cobrar y se verificó que todas son correctas

Conclusión: los datos obtenidos se encuentran de acuerdo con Manual de Instrucciones Contables y fueron revisados de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2015.

CREDIGUATE S.A.

Cedula de ajustes y reclasificaciones
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
 Cifras expresado en Quetzales

B-2	
Auditor	Fecha
I. Enríquez	03/03/2016
V. Rosales	05/05/2016

Cuenta	Ajustes y Reclasificaciones		Ref.
	Debe	Haber	
Pda. # 1			
1 Ajuste de Confirmación de Saldos			
Disponibilidades	20,000		
Cartera de créditos		20,000	B-12
Se observó un saldo de confirmación inconforme ya que el cliente indica que debe únicamente 152,323.17 por la cual se realizó la investigación con la administración quienes indicaron que la diferencia corresponde a un pago de 20,000.00 no operados por la entidad y que se procedera con los ajustes respectivos.			
	20,000	20,000.00	
Pda. # 2			
2 Ajuste de Valuación de cartera			
Valuación de cartera	22,500		
Estimación para valuación específica (pasivo)		22,500	
Se aplicó el calculo de la valuación del riesgo crediticio se observó que existe una diferencia de Q 22,500.00 por la mala clasificación del riesgo crediticio, la administración esta de acuerdo y correra el ajuste correspondiente.			
	22,500	22,500	B14

CREDIGUATE, S.A.

Cédula de Deficiencias de Control Interno
 Pruebas de Control de Cuentas por cobrar
 Auditoría al 31 de diciembre 2015

B3		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	A. Marroquín	26/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	25/02/2016

No	DEFICIENCIAS	Ref	RECOMENDACIONES
1	Falta de Autorización en los contratos de crédito de las tarjetas de crédito vigente Individual.	B6	El encargado de la autorización del crédito debe tener un mejor control sobre si los créditos están debidamente autorizados.
2	No se encontró la evaluación de la capacidad de pago de las tarjetas.	B7	Se debe evaluar el control de procedimientos de la persona encargada específicamente a evaluar la capacidad de pago de los tarjetahabientes.
3	No se observó el finiquito en la cancelación o retiro de las tarjetas.	B9	Verificar los procedimientos de cancelación de las tarjetas de crédito e instruir al personal sobre las políticas de la entidad de acuerdo a este procedimiento.

CREDIGUATE, S.A.
 CUENTAS POR COBRAR "TARJETAHABIENTES"
 PRUEBA EFICACIA DEL CONTROL DE CARTERA DE CREDITO VIGENTE INDIVIDUAL
 AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

B-6		
Auditor		Fecha
Hecho por:	I. Enríquez	26/02/2016
Revisado por:	V. Rosales	28/02/2016

NO	NOMBRE	NO. TARIETA	SALDO	ATRIBUTOS													
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J				
1	FERNANDO JOSE CHOCCANO FLORES	4222310000001112	120,060.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	SERGIO ROBERTO LEAL LOPEZ	5124101743901114	66,260.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	SERVICIOS DE EDUC INT Y AUDIOVISUAL SA	4291330001701219	40,633.17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	ANDREE M. ASTURIAS DE GONZALEZ CAMPO	5524570453401117	39,860.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	EDGAR ARNOLDO DE LA CRUZ RETANA	4303350003401119	39,860.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	ENRIQUE RODOLFO FELIPE ESCOBAR LOPEZ	4075510001501113	39,860.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	CARLOS RAFAEL CABARRUS PELLEER	4291320004901114	38,210.00	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	JORGE RENE LINARES PEREZ	5122569311301119	37,880.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	FERRERIA GONZALEZ	4303350026301213	35,392.28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MARCO AURELIO DE PAZ HERNANDEZ	5124101742603117	35,260.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	CLAUDIA LORENA CACERES ORTIZ DE KRESS	4073170161102111	31,940.00	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	FERNANDO JOSE LOBO CASTILLO	4321740007701118	31,940.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	RICHARD ESTUARDO GARCIA CORADO	4222315377501115	31,940.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	LUCAS GUSTAVO MAYORGA GARCIA	4073171473501115	29,300.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	NEMBA E. GUERRA DE VILLELA	4073171473901117	29,036.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	FARMALLUM S A	5157010042601210	28,369.16	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	JOSE LEON PENSAMIENTO VELASCO	4222310035501110	28,310.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	NEGOCIOS GENERALES CONSOLIDADOS S A	5157010008401217	27,799.44	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	LUIS RODRIGO SINBALDI APARICIO	5524570055601114	27,435.70	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	BLANCA C. OROZCO DE PAIZ	5124100080901117	26,660.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	VICTOR HUGO LOPEZ RODRIGUEZ	5122569311901116	26,660.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TOTAL			810,665.76														
Atributos:																	
A	Autorización del crédito			F	Observación física de la carta de confirmación del saldo del tarjetahabiente												
B	Observación física de la evaluación de la capacidad de pago del tarjetahabiente			G	Observación física de las boletas de consumo del tarjetahabiente												
C	Observación física del contrato de crédito			H	Observación física de las boletas de pago del tarjetahabiente												
D	Observación física del documento Intendencia de verificación especial (IVE)			I	Observación de la clasificación de crediicia del tarjetahabiente												
E	Observación de los estados de cuenta del tarjetahabiente			J	Se registro contablemente los movimientos de la tarjeta de crédito												
CIM				P.A.C.													
Criterio para toma de muestra: La evaluación abarca el 39.52% la cartera vigente																	

<input checked="" type="checkbox"/>	CUMPLE CON LOS ATRIBUTOS REVISADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	PRESENTA INCONSISTENCIA EN LOS ATRIBUTOS REVISADOS

CREDIGUATE, S.A.
 CUENTAS POR COBRAR "TARJETAHABIENTES"
 PRUEBA EFICACIA DEL CONTROL DE CARTERA DE CREDITO VENCIDA
 AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

B-7	
Auditor	Fecha
I. Enriquez	26/02/2016
V. Rosales	28/02/2016

NO	NOMBRE	NO. TARJETA	SALDO	ATRIBUTOS												
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J			
1	ALMACEN NUEVO BAZAR	0508370054701218	38,640.11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	PROVEDORA DE PRODUCTOS LITOGRAFICOS S A	0508370047501212	28,851.20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	EXCLUSIVIDADES DE ORIENTE	5280070037101212	22,528.60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	CTRO DIST DE MATERIAL CIENTIF Y EDUCATIV	0508370012701219	11,245.59	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	AIRCRAFT MAINTENANCE CENTER S A	4318810001001214	9,087.75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TOTAL																
Atributos:																
A	Autorización del crédito			F	Observación física de la carta de confirmación del saldo del tarjetahabiente											
B	Observación física de la evaluación de la capacidad de pago del tarjetahabiente			G	Observación física de las boletas de consumo del tarjetahabiente											
C	Observación física del contrato de crédito			H	Observación física de las boletas de pago del tarjetahabiente											
D	Observación física del documento Intendencia de verificación especial (IVE)			I	Observación de la clasificación de crediticia del tarjetahabiente											
E	Observación de los estados de cuenta del tarjetahabiente			J	Se registro contablemente los movimientos de la tarjeta de crédito											
CIM																
P.A.C																
Criterio para toma de muestra: La evaluación abarca el 70.89% la cartera de crédito vencida																

✓
x

CUMPLE CON LOS ATRIBUTOS REVISADOS
 PRESENTA INCONSISTENCIA EN LOS ATRIBUTOS REVISADOS

CREDIGUATE S.A.
 Análisis de Variaciones
 Pruebas de Control de Cuentas por cobrar
 Auditoría al 31 de diciembre de 2015
 Cifras expresadas en Quetzales

B-10		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I. Enríquez	28/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	02/03/2016

Descripción	Saldo según Contabilidad al 31/12/2015	Saldo según Contabilidad al 31/12/2014	Diferencia	Importancia relativa	Necesita explicación	Explicación
Cartera de créditos	5,203,810	4,683,429	520,381	0.1000000000	si	1,2
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
			-			
TOTAL	5,203,810	4,683,429	520,381			
	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ
Explicación:						
1. El aumento de tarjetahabientes dió como resultado el crecimiento de los consumos de las tarjetas de crédito por lo cual nuestra cartera de crédito aumentó. Se solicitó y observó el listado de consumos el cual se comparo el 2015 a 2014 y esto se debe al crecimiento de los tarjetahabientes en el 2015.						
2. Derivado del incremento de la cartera, la valuación de riesgo crediticio aumento.						
Trabajo realizado:						
● Se solicitó la integración del rubro de cuentas por cobrar de los periodos del 01 de enero al 31 de diciembre de los años 2014 y 2015.						
● Se realizaron los cálculos necesarios para establecer cual fue la variación durante ambos años y si dicha variación era mayor a nuestra importancia relativa.						
● Si la diferencia entre ambos periodos fue mayor a la importancia relativa se buscó el motivo de tal variación.						
CM						
P.A.C						

Analítica de Cartera
 Pruebas de Control de Cuentas por Cobrar
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
Cifras expresadas en Quetzales

B-11		Fecha
Hecho Por:	I. Enríquez	28/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	02/03/2016

CARTERA	Situación	Saldo S/Conta	% de la muestra	No afecto a confirmación	Saldo a Confirmar
Institucional		3,305,119	40%	1,967,393	1,337,726 B-12
Individual		2,128,214	38%	1,317,548	810,666 B-13
Total Tarjetahabientes		5,433,333		3,284,941	2,148,392
	A	A		A	A

SALDO SEGÚN AUDITORÍA 5,433,333
 SALDO SEGÚN CONTABILIDAD 5,433,333 DMG
 DIFERENCIA -

N.A.

Procedimiento:

Se confirmaron los saldos de las tarjetas de crédito Individual
 Se confirmaron los saldos de las tarjetas de crédito Institucional



P.A.C

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores

SEGUROS DE GUATEMALA S.A.

27 Calle 8-12 zona 10

Tel. 2785-5898

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.


Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

SEGUROS DE GUATEMALA S.A.

27 Calle 8-12 zona 10

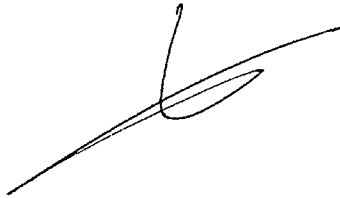
Tel. 2785-5898

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente SEGUROS DE GUATEMALA S.A, *Con el número de tarjeta 0508370010000016 nos adeuda un saldo de Q 199,260.00 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.*

Estoy de acuerdo

B12



Lic. Arnoldo Tubac
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores:

SONIDO SEGURO SOCIEDAD ANONIMA

23 Calle 8-22 zona 23

Tel. 2224-3312

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: credigatecorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

SONIDO SEGURO SOCIEDAD ANONIMA

23 Calle 8-22 zona 23

Tel. 2224-3312

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente con el número de tarjeta 0508370010000017 nos adeuda un saldo de Q 192,969.41 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

Estoy de acuerdo



Lic. Mario Alberto castro
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores

FRUTAS TROPICALES DE GUATEMALA, S.A.

12 Calle 88-22 zona 15

Tel. 1111-1415

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

FRUTAS TROPICALES DE GUATEMALA, S.A.

12 Calle 88-22 zona 15

Tel. 1111-1415

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000018 nos adeuda un saldo de Q 172,323.17 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

B12

Estoy de acuerdo



Lic. Alberto Almeida
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

El saldo de la tarjeta de crédito que reconozco es el de Q 150,323.17

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores

FUNDIDORA DE GUATEMALA S.A.

33 Calle 13-11 zona 18

Tel. 2222-7777

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

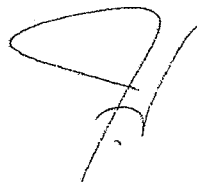
Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

FUNDIDORA DE GUATEMALA S.A.

33 Calle 13-11 zona 18

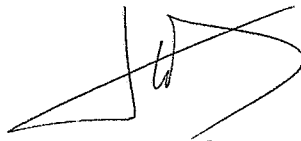
Tel. 2222-7777

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000019 nos adeuda un saldo de Q 166,260.00 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

B12

Estoy de acuerdo



Lic Jairo Escobar
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores:

SEUS S.A

10 Calle 13-11 zona 1 villa hermosa

Tel. 2320-3212

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

SEUS S.A.

10 Calle 13-11 zona 1 villa hermosa

Tel. 2320-3212

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000020 nos adeuda un saldo de Q 166,260.00 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.



Estoy de acuerdo

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Guillermo Adonis", written in a cursive style.

Lic. Guillermo adonis
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores

ALIMENTOS PROCESADOS S A

22 Calle 8-12 zona 18

Tel. 2014-1225

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

ALIMENTOS PROCESADOS S A

22 Calle 8-12 zona 18

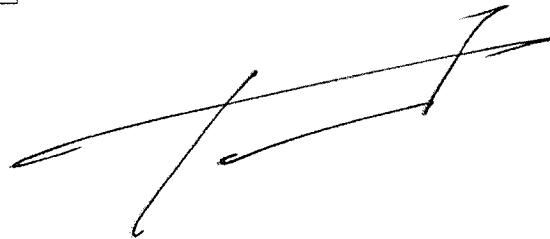
Tel. 2014-1225

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000021 nos adeuda un saldo de Q 139,860.00 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

Estoy de acuerdo

B12



Lic. William carrillo
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores:

NORARI SOCIEDAD ANONIMA

14 Calle 8-2 zona 12

Tel. 1212-1111

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

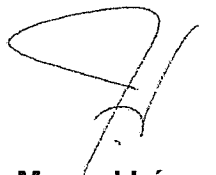
Favor indicar en el espacio destinado a continuación si está de acuerdo con el saldo de su tarjeta de crédito a la fecha, y si no favor indicar el motivo.

Dicha información pueden enviarla directamente a: 14 calle 12-32 zona 15 con atención a CREDIGUATE o la dirección de correo electrónico: crediguatcorp@gmail.com.

Agradeceremos que su respuesta sea a la brevedad posible.

Sin otro particular,

Atentamente,



Manuel López

Gerente del departamento cuentas por cobrar

NORARI SOCIEDAD ANONIMA

14 Calle 8-2 zona 12

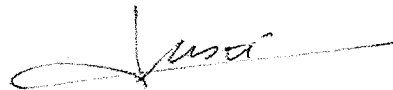
Tel. 1212-1111

Ciudad Guatemala

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000022 nos adeuda un saldo de Q 123,814.92 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

Estoy de acuerdo

B12



Lic. Roberto Carló
Representante legal

No estoy de acuerdo

Observaciones

Guatemala, 05 de marzo de 2016

CREDIGUATE S.A.

Señores

ALENRO S.A.
27 Calle 8-12 zona 10

Tel. 2785-5898

Ciudad Guatemala

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos Asesores profesionales Rivera y Asociados, S.A., se encuentran realizando la auditoría al rubro de cuentas por cobrar "Tarjetahabientes" al 31 de Diciembre de 2015. Por tal motivo nos permitimos solicitarles se sirvan a confirmar el saldo de la línea de crédito a nombre de usted como titular de la misma, adjunto el estado de cuenta de la tarjeta de crédito a la fecha actual.

Atentamente,

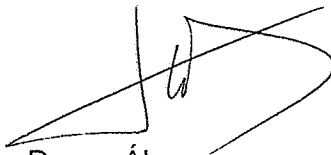
**Manuel López**

B12

Gerente del departamento cuentas por cobrar

ALENRO S.A.

Nuestros registros indican que el tarjetahabiente titular con el número de tarjeta 0508370010000023 nos adeuda un saldo de Q 121,380.00 al 31 de diciembre de 2015 como se indica en el estado de cuenta adjunto.

Estoy de acuerdo 

Lic. Danny Álvarez

Representante legal

CREDIGUATE, S.A.

Revisión del cálculo de la valuación de cartera

Pruebas de Control de Cuentas por cobrar

Auditoría al 31 de diciembre de 2015

Cifras expresadas en Quetzales

B-14		
	Auditor	Fecha
Hecho por:	I. Enríquez	02/03/2016
Revisado por:	V. Rosales	04/03/2016

CATEGORÍA DE RIESGO	SALDO DE CARTERA	PORCENTAJE	VALUACIÓN AUDITORÍA	REF	VALUACIÓN CONTABILIDAD	DIF	TOTAL VALUACIÓN
A	4,158,863.50	0%	0	Δ	0	-	-
B	879,396.58	5%	43,970	Δ	46,470	(2,500.17)	43,969.83
C	251,398.65	20%	50,280	Δ	50,280	-	50,279.73
D	81,801.73	50%	40,901	Δ	15,901	24,999.87	40,900.87
E	8,624.38	100%	8,624	Δ	8,624	-	8,624.38
E	33,248.04	100%	33,248	Δ	33,248	-	33,248.04
Total	5,413,333		177,023	Δ	154,523	22,500	177,023

TOTAL SEGÚN CONTABILIDAD

TOTAL SEGÚN AUDITORIA

Diferencia

177,023

154,523

22,499.70

Conclusión:

De acuerdo con procedimientos de auditoría aplicado en el cálculo de la valuación del riesgo crediticio se observó que existe una diferencia de Q 22,500.00 por la mala clasificación del riesgo crediticio, la administración esta de acuerdo y correra el ajuste correspondiente.



4.5. Cédulas de auditoría

CREDIGUATE S.A

Análítica de valuación genérica

Auditoría al 31 de diciembre de 2015

Cifras expresadas en Quetzales

B-14.1		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I. Enríquez	26/02/2016
Revisado Por:	V. Rosales	05/03/2016

Valuación Genérica	Total Cartera Vencida	Porcentaje Aplicado	Valuación genérica
	155,670 Δ	48% 2	75,000.00 Δ
			B
			P.A.C

- 1 Se observó la política para realizar el cálculo de la valuación Genérica
- 2 Se tomo el saldo de la cartera vencida y se le aplicó el porcentaje que la administración aprobó para dicha estimación.

Conclusión: De acuerdo a los procedimientos de auditoría aplicados para la revisión de valuación genérica se determinó que está calculado correctamente.

CREDIGUATE S.A.

Revisión del cálculo de los intereses por financiamiento
Pruebas de Control de cuentas por cobrar
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
Cifras expresadas en Quetzales

B-15		
Auditor	Fecha	
I. Enríquez	02/03/2016	
V. Rosales	04/03/2016	

DIAS TASA	60		90		120		150		180		210		TOTALES	
	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS
26	808,220	34,543	81,160	5,203	46,980	4,016	7,450	796	20,720	1,206	30,480	4,559	974,290	49,118
11.8	84,985	1,648	80,694	2,348	7,120	276	21,780	1,055	20,720	1,206	3,820	259	219,099	6,793
38	893,205	36,192	161,854	7,551	54,100	4,292	612,042		20,720	1,206	34,300	4,819	1,193,389	55,910
			^	^	^	^	^	^	^	^	^	^	^	^

SEGÚN CONTABILIDAD

	SEGÚN AUDITORÍA	Diferencia
SALDO	49,118	- ^
INTERESES	6,793	-
	55,910	-
	^	^

P.A.C

B

Conclusión:

De acuerdo a procedimientos de auditoría efectuados en el cálculo de los intereses por financiamiento a las tarjetas de crédito individuales como institucionales los cuales están calculados de acuerdo a las tasas de interés vigentes según las políticas aprobadas por la Gerencia de Crediguate S.A. al 31 de diciembre de 2015.

CM

CREDIGUATE S.A.

Revisión del cálculo de los intereses Moratorios
Pruebas de Control de cuentas por cobrar
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
Cifras expresadas en Quetzales

B-16		
	Auditor	Fecha
Hecho Por:	I. Enríquez	02/03/2016
Revisado Por:	V. Rosales	04/03/2016

DIAS TASA	30		60		90		120		TOTALES	
	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS	SALDO	INTERÉS
26	46,980	1,004	7,450	318			30,480	2,605	84,910	3,928
11.8	7,120	69	21,760	422	20,720	603	3,820	148	53,420	1,242
38	54,100	1,073	29,210	740	20,720	603	612,042	2,754	138,330	5,170

SEGÚN CONTABILIDAD

	SEGÚN CONTABILIDAD	SEGÚN AUDITORÍA	Diferencia
SALDO	3,928	3,928	-
INTERESES	1,242	1,242	-
	5,170	5,170	-

Conclusión:

De acuerdo a procedimientos de auditoría efectuados en el cálculo de los intereses moratorios a las tarjetas de crédito individuales como institucionales los cuales están calculados de acuerdo a las tasas de interés vigentes según las políticas aprobadas por la Gerencia de Crediguate S.A. al 31 de diciembre de 2015.



CREDIGUATE S.A.

Recálculo de la comisión por retiro
Pruebas de Control de Cuentas por cobrar
Auditoría al 31 de diciembre de 2015
Cifras expresadas en Quetzales

B-17	
Auditor	Fecha
I. Enriquez	02/03/2016
Revisado por:	04/03/2016
V. Rosales	

CONCEPTO	RETIROS	REF	COMISIÓN	COMISIÓN CONTABILIDAD	COMISIÓN AUDITORÍA	DIF	TOTAL
CARTERA DE CREDITOS	6,169,950.00	B	5% Δ	308,498 Δ	308,498	- Δ	308,498
Total	6,169,950		Δ	308,498 Δ	308,498	0 Δ	308,498

TOTAL SEGÚN CONTABILIDAD 308,498
 TOTAL SEGÚN AUDITORÍA 308,498 DMG
 Diferencia -

Procedimientos:

Se solicitó la Cartera de créditos al 31 de diciembre 2015
 Se aplicó el porcentaje autorizado por la Gerencia que es del 5%
 El valor de la comisión del total de retiros de la cartera, se comprobó con el documento de la Cartera de créditos del 1 enero al 31 de diciembre 2015



P.A.C

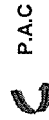
CREDIGUATE S.A.
 Recálculo de la membresía
 Pruebas de Control de Cuentas por cobrar
 Auditoría al 31 de diciembre de 2015
 Cifras expresadas en Quetzales

B-18	
Auditor	Fecha
I. Enríquez	02/03/2016
Revisado por: V. Rosales	04/03/2016

CONCEPTO	TARJETAHABIENTES	REF	MEMBRESIA	MEMBRESIA CONTABILIDAD	MEMBRESIA AUDITORIA	DIF	TOTAL
CARTERA DE CREDITOS	303	B	260	78,780	78,780	-	78,780
Total	303		260	78,780	78,780	-	78,780

TOTAL SEGÚN CONTABILIDAD 78,780
 TOTAL SEGÚN AUDITORIA 78,780 - DMG
 Diferencia -

Procedimientos:
 Se solicitó la Cartera de créditos al 31 de diciembre 2015
 Se aplicó el monto autorizado por la Gerencia que es de Q260.00 para la membresía
 El valor de la membresía del total de tarjetahabientes de la cartera, se comprobó con el documento de la Cartera de créditos del 1 enero al 31 de diciembre 2015



CREDIGUATE, S.A.

Guatemala, 02 febrero de 2016

Licenciada
Elena Pérez trolla
Abogada y Notaria
Su despacho.

Estimada Licenciada Pérez:

Reciba un cordial saludo. Con el objeto de obtener confirmación de nuestra situación jurídica y legal actual en cuanto a litigios fiscales, judiciales, penales o laborales, les solicitamos por medio de la presente y de la manera más atenta nos envíen una carta anotando lo solicitado y detallando el(los) proceso(s) pendiente(s), si existiera.

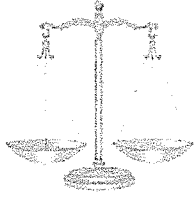
Para que el resultado de esta circularización sea efectivo, favor de dirigir esta carta y cualquier observación directamente al despacho de auditoría externa por medio del correo electrónico asesoresprofesionalesrys@intelnet.com.gt, con atención al Licenciado Miguel Rivera, Socio a Cargo de la Auditoría Externa.

Necesitamos una respuesta lo antes posible y cualquier dato que nos solicite estaremos prestos a proporcionárselo.

Atentamente,



LIC. Juan Ordoñez
Representante Legal y Gerente General
Crediguate, S.A.



PT B-23

*Licda. Elena Pérez Trola
Bufete Jurídico y Asesoría Legal
3a Ave. 22-33, Zona 1, Ciudad de Guatemala*

Guatemala, 03 de febrero 2016

Lic. Miguel Rivera
Asesores Profesionales Rivera y Asociados
Socio a Cargo

Estimado Licenciado Rivera:

Por medio de la presente le informamos que la empresa CREDIGUATE, S.A. representada por el Sr. Juan Ordoñez actualmente no tiene ningún litigio pendiente por asuntos fiscales, judiciales, penales o laborales, por lo cual le confirmamos por medio de la presente que la entidad antes descrita se encuentra sin limitaciones legales de ningún tipo para ejercer su actividad económica.

Atentamente,

ElenaPerezT
Elena Pérez Trola
Abogada y Notaria
Colegiada No. 7721

4.6. Carta de representación

Guatemala, 10 de marzo de 2016

Servicios Profesionales
Rivera y Asociados, CPA
22 Ave. 23-14 zona 17
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

En relación con su auditoría al rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” de CREDIGUATE, S.A., al 31 de diciembre de 2015, con el propósito de expresar una opinión cuanto a si el rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” presenta fielmente en todos sus aspectos importantes de conformidad con el Manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, les confirmamos, según nuestro leal saber y entender, la siguiente información proporcionada a ustedes durante su auditoría.

1. Somos responsables por la razonabilidad de la presentación del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes”, de conformidad con las bases de contabilización en los estados financieros. Entendemos que, como es usual, su examen fue realizado de conformidad con las normas internacionales de auditoría, consecuentemente incluyó aquellas pruebas en los registros contables y demás procedimientos de auditoría, que consideraron necesarios en las circunstancias para efectos de expresar una opinión sobre dicho rubro. También entendemos que tal examen no necesariamente revelaría todas las irregularidades que pudieran existir.

2. Hemos puesto a su disposición:
 - a) Los registros financieros relacionados al rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes".
 - b) Los documentos que soportan los registros financieros y alguna otra información que fue requerida.

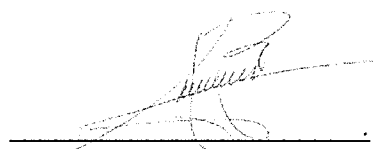
3. No han existido:
 - a) Irregularidades que involucren a la administración o empleados que tengan una participación de relevancia en la estructura de control interno.
 - b) Irregularidades que involucren a otros empleados que pudieran tener un efecto importante en el rubro y los estados financieros.
 - c) Comunicaciones de instituciones fiscalizadoras relacionadas con incumplimientos o deficiencias en la presentación de reportes financieros, que pudieran tener un efecto importante en el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes".

4. No han existido planes o intenciones que pudieran afectar materialmente el valor actual de la cuenta por cobrar.

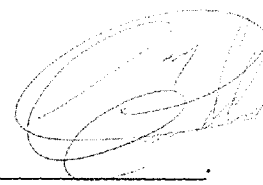
5. Lo siguiente ha sido apropiadamente registrado o revelado en el rubro de cuentas por cobrar:
 - a) Los cálculos por las intereses por financiamiento, intereses moratorios, comisiones, descuentos y retenciones.
 - b) Las nuevas tarjetas concedidas así como la terminación del contrato de crédito.

6. No existen:
- a) Violaciones o posibles violaciones a las leyes o regulaciones cuyos efectos deberían ser considerados para revelar en el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" o como base para registrar una pérdida eventual.
 - b) Otras obligaciones importantes, ganancias o pérdidas contingentes que requieren ser acumuladas o reveladas conforme a las Normas de Información Financiera.
7. No existen reclamos injustificados o compromisos que nuestro abogado no hubiera advertido como un compromiso probable y que deben ser revelados de acuerdo con la Normas Internacionales de Información Financiera.
8. No existen transacciones importantes que no hayan sido registradas apropiadamente en los registros contables alterando el rubro de cuentas por cobrar.
9. No han ocurrido eventos subsecuentes a la fecha del rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" que pudieran requerir algún ajuste o revelación en dicho rubro y por ende en los estados financieros.

Atentamente,



Lic. Byron Cobar
Gerente General



Lic. Juan Ordoñez
Representante Legal

4.7. Informe de auditoría

CREDIGUATE, S.A.

Dictamen de Auditores Independientes

Rubro de Cuentas por cobrar “tarjetahabientes”

Por el año terminado al 31 de diciembre 2015

Asesores Profesionales Rivera y Asociados

Estrictamente Confidencial:
Prohibida su reproducción, envío o
copia a personas ajenas a
CREDIGUATE, S.A.

DICTAMEN DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

A: Licenciado Juan Ordoñez
De la compañía CREDIGUATE S.A.
Gerente General

Hemos auditado la integración del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” que se adjunta de la compañía CREDIGUATE, S.A, al 31 de diciembre de 2015, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. El rubro de cuentas por cobrar ha sido preparado por la dirección de acuerdo con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria.

Responsabilidad de la dirección en relación con el rubro

La dirección es responsable de la preparación y presentación fiel de dicho rubro en el Estado de situación financiera de conformidad con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria, el cual representa una base de contabilidad diferente a las normas internacionales de información financiera, y también es responsable del control interno que la administración determine necesario para que la preparación del rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" adjunto basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" está libre de incorrección material.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en el rubro de cuentas por cobrar. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en el rubro de cuentas por cobrar, debida a fraude o error.

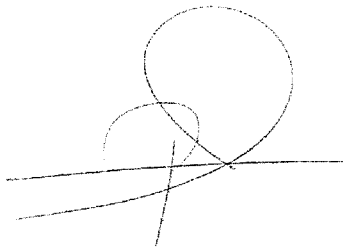
Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación fiel por parte de la entidad del rubro de cuentas por cobrar, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables, en su caso, realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación global del rubro de cuentas por cobrar.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, el rubro de cuentas por cobrar adjunto presenta fielmente, en todos los aspectos significativos, la información que reporta en los Estados Financieros de la entidad CREDIGUATE, S.A. al 31 de diciembre de 2015, de acuerdo con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala según se describe en las notas 2 y 5.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line, positioned above the typed name.

Lic. Miguel Rivera
Socio de Auditoría
Col. No. 123456

10 de Marzo de 2016.

CREDIGUATE, S.A. (Nota 1)
Integración del Rubro de Cuentas por cobrar “tarjetahabientes”
Al 31 de diciembre 2015
Cifras expresadas en Quetzales (Nota 3)

	Saldo Según Auditoría
Cartera moneda nacional vigente Institucional	3,226,382
Cartera moneda nacional vencida Institucional	78,737
Cartera moneda nacional vigente Individual	1,415,459
Cartera moneda nacional vencida Individual	19,472
Cartera moneda extranjera vigente individual	615,824
Cartera moneda extranjera vencida individual	57,459
Estimación por valuación específica	(177,023)
Estimación por valuación genérica	<u>(75,000.00)</u>
TOTAL	<u>5,161,310</u>

Ver notas que se acompañan.

NOTAS DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR “TARJETAHABIENTES”

Nota 1: Breve Historia de la Compañía

Crediguate S.A. (la compañía) fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como una sociedad anónima el 16 de marzo de 2006 para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en otorgar financiamiento a terceros mediante tarjetas de crédito para uso local e internacional y sus operaciones se rigen en su orden para las siguientes leyes guatemaltecas: Ley de Bancos y Grupos Financieros, y en lo que fuera aplicable, por la ley orgánica del Banco de Guatemala, la Ley monetaria, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

La compañía tiene sus oficinas centrales ubicadas en la 7-77 zona 7, ciudad de Guatemala. La controladora última de la compañía es la entidad Bicapital corporación constituida en la República de Panamá.

Conformación de un grupo financiero

El artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros decreto 19-2002 establece la conformación del grupo financiero el cual deberá organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para este propósito o de una empresa responsable del grupo financiero que en este caso es el Banco del crédito de Guatemala S.A.

El 28 de febrero de 2004 la Superintendencia de Bancos de Guatemala emitió la resolución No. 828-2004 que formaliza plenamente la conformación del Grupo Financiero CorpoCrediguate.

Las empresas que conforman el grupo financiero son:

- El Banco del Crédito de Guatemala S.A.
- Financiera Crédito Guatemala S.A.
- Crediguate S.A.
- Mercado de Transacciones S.A.
- Almacenadora Crediguate S.A.
- Almacenes Generales S.A.
- Seguros Guate S.A.
- Finanzas Guate S.A.
- Bank Inter

De conformidad con la resolución JM 10-2012 emitida el 4 de enero de 2012 la Junta Monetaria autorizó la separación de servicios múltiples de inversión S.A. al Grupo financiero.

Nota 2: Bases de preparación

Las políticas contables que la compañía utiliza para la preparación y presentación de la información financiera están de acuerdo en todos sus aspectos importantes, con la practica general en la actividad bancaria regulada en Guatemala y con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos aprobado en la resolución de la Junta Monetaria JM -150-2006 y sus modificaciones posteriores.

El manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo normar el registro contable de todas las actividades financieras de las entidades que pertenecen a un grupo financiero autorizado por la Junta Monetaria.

Adicionalmente estas políticas contables e informes deben registrarse por La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley Monetaria, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y otras leyes aplicables a la actividad así como por las disposiciones de la Junta Monetaria y de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Nota 3: Unidad Monetaria

La compañía mantiene sus registros contables y prepara sus Estados Financieros en Quetzales (Q) Moneda oficial de la República de Guatemala y el tipo de cambio utilizado es de 7.90. La adquisición y venta de divisas debe efectuarse en el sistema bancario nacional o entre particulares, conforme las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria a este respecto. El Banco de Guatemala, entidad autorizada por la Junta Monetaria para ejecutar sus políticas monetarias, publica periódicamente el tipo de cambio promedio para ser usado como referencia para el sistema bancario.

Nota 4: Uso de estimaciones

Las estimaciones importantes que son susceptibles a cambios significativos se relacionan principalmente con la estimación por valuación de cartera de créditos, la valuación de inversiones, la valuación de bienes realizables y la recuperación de cuentas por cobrar.

Nota 5: Políticas Contables

La información adjunta es responsabilidad de la administración. Un resumen de las principales políticas contables observadas en la preparación del rubro de cuentas por cobrar.

1. Bases de preparación del rubro de cuentas por cobrar

El rubro de cuentas por cobrar de la compañía CREDIGUATE, S.A. se ha preparado de conformidad con el manual de instrucciones contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

2. Período Contable

Según la sección 3 Presentación de Estados Financieros, en su párrafo No. 3.2, trata sobre la frecuencia de la información, y establece que las entidades deberán presentar el juego completo de estados financieros al menos anualmente.

3. 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 o instrumento patrimonial en otra entidad. Los instrumentos financieros incluyen entre otros, disponibilidades, inversiones en valores, cartera de créditos productos financieros por cobrar, cuentas por cobrar, créditos obtenidos obligaciones financieras y cuentas por pagar.

4. Estimación por valuación de cartera de créditos y cuentas por cobrar

De acuerdo con el Reglamento para la Administración del Riesgo de crédito, Resolución JM-93-2005 del 23 de mayo de 2005, la compañía debe registrar contra los resultados del año una reserva conforme la valuación de su cartera de activos crediticios la cual se realiza trimestralmente.

En caso exceda del máximo legal permitido como gasto deducible para fines de determinación del gasto de impuesto sobre la renta, podrá registrarse directamente contra cuentas de reservas de capital en el capital contable.

La constitución y mantenimiento de reservas o provisiones genéricas sumadas a las reservas o provisiones específicas deben cubrir el equivalente al cien por ciento de la cartera vencida y en ningún caso puede ser menor al 1.25% del total de activos crediticios brutos.

5. Cuentas por cobrar tarjetahabientes

Para efectos de cobro, los saldos de las cuentas por cobrar por tarjetas de crédito están divididos en ciclos cuyas fechas de corte son 7 y 28 de cada mes.

Para efectos de cierres contables mensuales los montos por compras en establecimientos se registran como cuentas por cobrar en el momento que se realizan las transacciones por parte del tarjetahabiente.

6. Tasa de intereses

La tasa de interés que se maneja por la entidad es para la moneda nacional de 26% y moneda extranjera de 11.80%.

7. Intereses por financiamiento

Los intereses se devengan y registran como ingreso en el estado de resultados en la fecha de corte establecida por la compañía, cálculo sobre saldo pendiente de pago de cada tarjetahabiente a la fecha de corte excepto por las cuentas que presentan más de tres cuotas vencidas, cuyos intereses se reconocen al ser percibidos.

8. Intereses moratorios

En adición a los intereses por financiamiento la compañía cobra intereses por mora sobre el monto atrasado por más de tres moras. 26% moneda nacional 11.80% moneda extranjera.

9. Comisiones

La compañía recibe comisión del 5% sobre los consumos que los clientes efectúan en los establecimientos afiliados locales e internacionales. Estas comisiones se reconocen como productos cuando se reciben las cuotas de reembolso para el intercambio de transacciones, ya que hasta ese instante las mismas se consideraran como devengadas.

10. Por otros productos por servicio

Los ingresos por servicios se reconocen en el estado de resultados conforme se devengan.

11. Transacciones en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan a su equivalente en quetzales utilizando el tipo de cambio vigente cuando se realiza la operación.

El diferencial de cambio si hubiere alguno, que resulte entre la fecha cuando se registre la operación y la de su cancelación o la del cierre contable se registra contra los resultados del ejercicio contable.

12. Provisiones

Se reconoce una provisión en el Estado de Situación Financiera cuando se tiene una obligación legal o implícita como resultado de acontecimientos pasados y es probable que requiera un desembolso económico para cancelar tal obligación.

La provisión realizada se aproxima a su valor de cancelación, no obstante puede diferir en el monto definitivo.

13. Administración de riesgos

Riesgo de crédito:

El riesgo que el deudor o emisor de un activo financiero propiedad de la compañía no cumpla, completamente y a tiempo, con cualquier pago que debería hacer a la compañía de conformidad con los términos y condiciones pactados al momento que la compañía adquiera el activo financiero respectivo.

Para mitigar el riesgo de crédito las políticas de administración de riesgo establecen límites de concentración por deudor. Adicional el comité de créditos evalúa y aprueba previamente cada compromiso que involucre un riesgo de crédito para la compañía y monitorea periódicamente la condición financiera de los deudores o emisores respectivos.

A pesar que la compañía está expuesta a pérdidas relacionadas con créditos no se espera que la contraparte incumpla con sus obligaciones debido a su clasificación crediticia.

Riesgo de mercado

Es el riesgo que el activo financiero de la compañía se reduzca por causa de cambios en las tasas de interés, en las tasas de cambio monetario, en los precios accionarios y otras variables financieras, así como reacción de los participantes de los mercados de valores a eventos políticos y económicos.

Riesgo Operacional:

Es aquel que puede generar pérdidas por errores humanos, procedimientos internos inadecuados, fallos en los sistemas y que puede dar como resultado consecuencias externas negativas.

Para mitigar el riesgo operacional existe un manual de políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia y aquellos empleados que incumplan con dichas políticas serán sancionados de acuerdo al grado de incumplimiento.

El software que utiliza la empresa cuenta con las licencias con los proveedores los cuales están encriptados para evitar alguna manipulación o fuga de información, esto permite tener un alto grado de seguridad para los tarjetahabientes.

La emisión de la tarjeta de crédito están emitidas con altos estándares de seguridad lo que evita que sean objeto de clonación.

4.8 Carta a la Gerencia

Guatemala, 10 de marzo de 2016

Licenciado

Juan Ordoñez

Gerente General

CREDIGUATE, S.A.

Presente

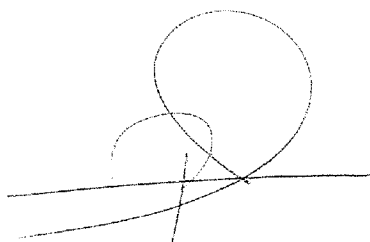
En relación con nuestro examen de los estados financieros de CREDIGUATE, S.A., por los doce meses terminados el 31 de diciembre de 2015, realizamos un estudio y evaluación de la estructura de control interno con la extensión que consideramos necesaria para evaluarlo de acuerdo con las normas internacionales de auditoría. El propósito de nuestro estudio y evaluación fue determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros que terminarán el 31 de diciembre de 2015 y como consecuencia observamos algunas deficiencias y debilidades en el control interno y en los procedimientos contables, que requieren ser atendidos, por lo que estamos presentando este informe con el contenido descrito en el índice que antecede.

Como todo diagnóstico, este sólo recoge los problemas y deficiencias observadas y omite los logros de la Institución, pues no es práctico ni beneficioso, exponer los aspectos positivos, el objetivo es identificar y definir adecuadamente los problemas existentes que deben superarse para planear y diseñar procedimientos y métodos que permitan una planeación y control de los recursos en forma más eficiente, ágil, adecuada y oportuna.

Les exhortamos a leer y estudiar este informe a la administración, para establecer las recomendaciones indicadas, el cual es únicamente para uso de la gerencia y no debe utilizarse para otros propósitos.

Al agradecer la colaboración brindada por el personal de CREDIGUATE, S.A., nos ofrecemos para cualquier aclaración adicional sobre el contenido del presente informe.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal line, positioned above the typed name.

Lic. Miguel Rivera
Contador Público y Auditor
Colegiado N. 123456

CREDIGUATE, S.A.

**INFORME A LA ADMINISTRACIÓN
POR LOS DOCE MESES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

CUENTAS POR COBRAR “TARJETAHABIENTES”

Condiciones:

- A. El departamento de crédito no verifica la autorización en los contratos de crédito de las tarjetas de crédito vigente Individual.
- B. No se llevan los registros adecuados de la evaluación de la capacidad de pago de los tarjetahabientes por parte del departamento de cobros de la entidad.
- C. El departamento de atención al cliente no verifica que el finiquito este firmado y autorizado por el personal encargado en la cancelación o retiro del tarjetahabiente.

Recomendaciones:

- A. El departamento de crédito debe de evaluar y mejorar los procedimientos para la autorización de los créditos y verificar las políticas de autorización de los contratos de crédito.
- B. Se debe evaluar el control de procedimientos por parte del departamento de cobros al verificar la capacidad de pago de los tarjetahabientes.
- C. Verificar los procedimientos de cancelación de las tarjetas de crédito e instruir al personal sobre las políticas de la entidad de acuerdo a la cancelación o retiro de la línea de crédito a los tarjetahabientes.

CONCLUSIONES

1. Se comprueba la hipótesis, La ejecución de una Auditoría Externa, al rubro de cuentas por cobrar(tarjetahabientes), en una empresa emisora de tarjeta de crédito, perteneciente a un grupo financiero regulado, permite establecer, determinar e identificar que los saldos, cálculos, estimaciones y contabilización reportados en los estados financieros y su correspondiente estimación para la valuación de cuentas incobrables, se encuentran libres de errores o deficiencias significativas o no, fraudes, de incorrección material debido a debilidades de control interno, deficiencias administrativas, así como que se cumplan con las disposiciones de la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos de Guatemala que le son aplicables.
2. El enfoque de realizar una auditoría externa a las cuentas por cobrar a una emisora de tarjetas de crédito se efectuó por la importancia de este rubro en la misma ya que el negocio gira en base a la cartera de crédito, intereses, comisiones, todos aquellos servicios que presta una emisora por medio de su línea de crédito al tarjetahabiente, y al realizar una auditoría a este rubro se puede determinar el nivel de razonabilidad del mismo en la entidad.
3. El Contador Público y Auditor en el ejercicio de su profesión como auditor externo debe prestar mayor importancia al conocimiento sobre el negocio y sus interacciones con su ambiente, ya que dentro de ese ambiente complejo se generan riesgos que al materializarse pueden afectar el negocio de la entidad de forma significativa, hasta el punto de poner en riesgo la continuidad del negocio.
4. El enfoque de realizar una auditoría externa en el rubro de cuentas por cobrar “tarjetahabientes” basada en las Normas Internacionales de Auditoría nos permite plantear nuevos procedimientos y técnicas de auditoría para mejorar los controles internos de la entidad y evaluar su efectividad.

RECOMENDACIONES

1. Que la Gerencia como parte de sus responsabilidades se mantenga en constante monitoreo de los controles que ha diseñado e implementado, políticas y procedimientos sobre el rubro de cuentas por cobrar "tarjetahabientes" el cual ha sido confiable y oportuno en la revisión.
2. Que la dirección haga énfasis en el registro, control y evaluación de la cartera de crédito ya que debido a la naturaleza del negocio este rubro es el más importante para darle réditos a los accionistas así como para mantener el negocio en óptimas condiciones para operar.
3. El Contador Público y Auditor en el ejercicio de su profesión al realizar una auditoría externa deberá tomar en cuenta que juega un papel fundamental al ser un sujeto independiente de la entidad que solicita sus servicios y que a través de una adecuada auditoría externa puede establecer la razonabilidad de las cifras representadas así también evaluar el ambiente y entorno del negocio así como el control interno, derivado que son puntos claves al momento de realizar una auditoría ya sea sobre el rubro de cuentas por cobrar o estados financieros completos.
4. Que el Contador Público y Auditor al momento de llevar a cabo una revisión de auditoría, aplique un enfoque en base a Normas Internacionales de auditoría, diseñe procedimientos de cumplimiento y sustantivos los cuales mitiguen los riesgos de fraude o error en las cuentas por cobrar "tarjetahabientes" evaluadas esto lo podrá realizar en base al entendimiento del giro del negocio y juicio profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985.
2. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio. Decreto 2-70.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 18-2012, Ley de Supervisión Financiera.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 19-2012, Ley de Bancos y Grupos Financieros.
7. Manual de Instrucciones Contables para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos 2010.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 16-2002. Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Guatemala, 2002.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.106 Código Civil.
10. Junta Monetaria Resolución JM 93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

11. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), No. 200, Objetivos Globales del Auditor Independiente de la Auditoría de Conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, Edición 2013.
12. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), NIA 230 Documentación de Auditoría, Edición 2013.
13. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), No. 300, Planificación de auditoría de Estados Financieros, Edición 2013.
14. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), No. 315, Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno, Edición 2013.
15. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), NIA 320 Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la Auditoría, Edición 2013.
16. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), NIA 700 Formación de la opinión y emisión del informe de Auditoría sobre los Estados Financieros, Edición 2013.
17. Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), NIA 800 Consideraciones especiales, Auditoría de estados financieros preparados de conformidad con un marco de información con fines específicos, Edición 2013.

WEBGRAFIA

18. Cuentas por cobrar. CONSULTA, 22-02-2016, HORA 11:01 AM
<http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
19. Sistema Financiero. CONSULTA, 22-02-2016, HORA 11:01 AM
<http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/publica/doctos/bgdoc005/2>
20. <https://es.wikipedia.org/wiki/Visa>
CONSULTA, 22-02-2016, HORA 11:45 AM
21. <https://es.wikipedia.org/wiki/Master>
CONSULTA, 22-02-2016, HORA 11:55 AM
22. <http://definicion.de/tarjeta-de-credito/>,
CONSULTA, 25-02-2016, HORA 10:01 AM
23. <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>, CONSULTA ,26-02-2016, HORA 10:31 AM
24. <http://www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/>
CONSULTA, 26-02-2016, HORA 11:00 AM
25. Políticas de crédito. <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml> CONSULTA, 28-02-2016 ,HORA 11:31 AM
26. Cuentas por cobrar (en línea). Slideshare.com. Disponible en:
<http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-por-cobrar-presentation>.
CONSULTA, 28-02-2016, HORA 11:31 AM
27. Auditoría Externa. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse9.html>
CONSULTA, 28-02-2016, HORA 11:31 AM
28. <https://prezi.com/yvfzxfsvhccr/cuentas-y-documentos-por-cobrar/>
CONSULTA, 28-02-2016, HORA 11:31 AM
29. <http://www.monografias.com/trabajos42/cuentas-por-cobrar/cuentas-por-cobrar2.shtml> CONSULTA, 01-03-2016 ,HORA 11:31 AM
30. <http://www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/>
CONSULTA, 22-03-2016, HORA 11:31 AM
31. <http://definicion.de/empresa/#ixzz3rIS6YWzW>
CONSULTA, 23-03-2016, HORA 11:31 AM
32. [http://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/funciones-\(IVE\)](http://www.sib.gob.gt/web/sib/lavado_activos/funciones-(IVE))