

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

"DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA, PARA UNA EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA",

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

CARMEN PATRICIA SESÁM CABNAL

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, AGOSTO DE 2017

**HONORABLE 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**

MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Édgar Ranulfo Valdés Castañeda
CONTABILIDAD	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
AUDITORÍA	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Erick Roberto Flores López
SECRETARIO	Lic. Othir Misael Cardona Sales
EXAMINADOR	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 17 de Abril 2017

Licenciado:

Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

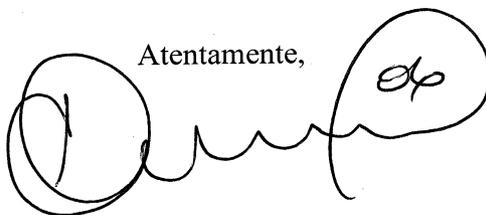
Licenciado Suárez:

Atendiendo la designación de esa Decanatura he procedido a asesor a la señorita Carmen Patricia Sesam Cabnal, en la elaboración de su trabajo de tesis titulado "DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA, PARA UNA EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA".

Después de haber revisado el trabajo de la señorita Carmen Patricia Sesam Cabnal, he observado que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser considerado en el Examen Privado de Tesis, previo a optar el título profesional de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciada.

Sírvase aceptar las muestras de mi consideración y estima,

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a series of loops and a final flourish that ends in a small circle containing the letters 'ep'.

Licenciado Amílcar Teófilo Gómez Escobar
Contador Público y Auditor
Colegiado No.6142

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,
VEINTICINCO DE JULIO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1, del Acta 12-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 12 de julio de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 046-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 15 de marzo de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA, PARA UNA EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA", que para su graduación profesional presentó la estudiante **CARMEN PATRICIA SESÁM CABNAL**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO



m.ch

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS TODODEROSO:** Por conducir mi camino y demostrarme su amor con bendiciones.
- A LA SANTÍSIMA VIRGEN MARÍA:** Por ser el faro que alumbró en cada etapa de mi vida.
- A MIS PADRES:** Manuel Sesám Tecú y Catalina Cabnal por todo el apoyo y los esfuerzos realizados; con todo mi amor y que este esfuerzo sea una recompensa a su sacrificio.
- A MIS HERMANOS:** Lesbia Sesam y Mario Cabnal por el esfuerzo conjunto, apoyo y hermandad.
- A MI FAMILIA:** Por su cariño, en especial a mi tía María Luisa Sesam Acoj por su apoyo.
- A MIS AMIGOS:** Por compartir cada etapa en mi vida.
- A MI ASESOR:** Lic. Amílcar Teófilo Gómez Escobar, por el conocimiento, orientación y tiempo brindado.
- A MIS CENTROS DE TRABAJO:** Por contribuir en mi experiencia laboral.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:** Por ser la casa de estudios obtuve los conocimientos de mi carrera y vivir momentos inolvidables.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA	
PRENDARIA	
1.1 Estructura del sistema financiero en Guatemala	1
1.2 Reseña histórica del empeño	2
1.3 Antecedentes históricos de las primeras casas de empeño en Guatemala	3
1.4 Creación	5
1.5 Operaciones	5
1.6 Contrataciones dentro de la casa de empeño	7
1.6.1 Los sujetos	7
1.6.2 La garantía	8
1.6.3 El crédito	9
1.6.4 Los intereses	9
1.7 Formas de finalizar la contratación en una casa de empeño	10
1.7.1 Pago	11
1.7.2 Vencimiento del plazo	11
1.8 De las subastas	12
1.9 Estructura de una empresa que otorga préstamos con garantía prendaria	13
1.10 Aspectos administrativos	15
1.10.1 Manejo de gaveta de efectivo por el valuador	15
1.10.2 Solicitud de capital de trabajo para préstamos	15
1.10.3 Recepción y entrega de efectivo con empresas de transporte de valores	15

Contenido	Pág.
1.10.4 Área de entrega y recepción de electrodomésticos	16
1.10.5 Traslado de electrodomésticos a la bodega central	16
1.10.6 Manejo de bóveda	16
1.10.7 Manejo de archivo	16
1.10.8 Uniformes y presentación del personal	17
1.11 Medidas de seguridad	17
1.11.1 Sistema de alarma	17
1.11.2 Agentes de seguridad	17
1.11.3 Cámaras de video	18
1.11.4 Celulares del personal	18
1.11.5 Extintores	18
1.11.6 Detectores de humo	18
1.11.7 Apertura de agencia	18
1.11.8 Cierre de agencia	19
1.12 Legislación aplicable	19
1.12.1 Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas	25
1.12.2 Impuesto sobre la Renta –ISR-	25
1.12.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- Decreto No. 27-92 y sus Reformas	26
1.12.4 Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO- Decreto No. 73-2008	27
1.12.5 Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles –IÚSI- Decreto No. 15-98	27
1.12.6 Cuotas Patronales IGSS, IRTRA e INTECAP	28
1.12.7 Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 2-70 y sus reformas	28
1.12.8 Código de Trabajo, Decreto No. 1441 y sus reformas	28

Contenido	Pág.
1.12. 9 Iniciativa de Ley Reguladora de Casas de Empeño No. de registro 4346	29
.12.10 Guía para implementar medidas de prevención del Financiamiento del Terrorismo para personas obligadas Régimen Especial – PORES-	29

CAPÍTULO II

PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA

2.1	Préstamos	31
2.2	Préstamos prendarios	32
2.3	Definiciones	33
2.4	Casa de empeño	33
2.4.1	Valuador	33
2.4.2	Boleta de empeño	34
2.4.3	Crédito	34
2.4.4	Crédito pignorativo	35
2.4.5	Contrato de prenda	35
2.4.6	Interés	36
2.4.7	Garantía	37
2.5	Mecanismo	37
2.6	Instrumentos básicos para valorar una joya de oro como garantía	38
2.6.1	Monóculo	38
2.6.2	Piedra carbón	38
2.6.3	Pesas o balanzas	39
2.6.4	Limas de metal	39
2.6.5	Tachuela	40

Contenido	Pág.
2.6.6 Imán	40
2.6.7 Ácidos	40
2.7 Procesos relacionados a los préstamos con garantía prendaria	40
2.7.1 Avalúo de joyas	41
2.7.2 Avalúo de electrodomésticos	41
2.7.3 Préstamo nuevo	41
2.7.4 Renovación de préstamo	41
2.7.5 Abono a capital	42
2.7.6 Cancelación de préstamo	42
2.7.7 Liquidación de joyas y electrodomésticos	42
2.7.8 Información en ventanilla	42
2.7.9 Información telefónica	42

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA

3.1 Definición de auditor interno	43
3.2 Definiciones de auditoría interna	44
3.2.1 Objetivos	45
3.2.2 Importancia	45
3.2.3 Función de la auditoría interna	46
3.3 El departamento de auditoría interna	46
3.4 Importancia del departamento de auditoría interna	47
3.5 Organización y ubicación del departamento de auditoría interna	47
3.6 Responsabilidades	48
3.7 Metodología de la auditoría interna	52
3.8 Definición de procedimientos de auditoría	55

Contenido	Pág.
3.8.1 Clasificación de los procedimientos	55
3.9 Técnicas de auditoría	56
3.9.1 Inspección	56
3.9.2 Observación	56
3.9.3 Confirmación	56
3.9.4 Indagación	56
3.9.5 Recuento	56
3.10 Procedimientos de valores en custodia	57
3.10.1 Arqueo de prendas en garantía prendaria	57
3.10.2 Arqueo joyas de oro	59
3.10.3 Arqueo de electrodomésticos	60
3.10.4 Arqueo y revisión de formas de blanco	61
3.10.5 Arqueo y revisión de boletas de empeño	62
3.10.6 Arqueo y revisión de facturas emitidas por el servicio	63
3.10.7 Arqueo en bóveda	63
3.11 Control interno	64
3.11.1 Objetivos del control interno	65
3.12 Evaluación del control interno en una agencia	66
3.12.1 Control dual de los accesos de entrada a la agencia y la bóveda	66
3.12.2 Circulares e instructivos	66
3.12.3 Control de boletas de empeño	67

CAPÍTULO IV**DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA, PARA UNA EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	70
4.2	Nombramiento	72
4.3	Carta dirigida al Gerente de agencia	73
4.4	Procedimientos propios de la empresa préstamos prendarios	74
4.5	Procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia	90
4.6	Papeles de trabajo para su verificación	92
4.7	Informe	100
	CONCLUSIONES	106
	RECOMENDACIONES	107
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108

INTRODUCCIÓN

Guatemala es un país que atraviesa una crisis económica, debido a ciertos factores; a la falta de oportunidad de encontrar un empleo, a despidos masivos en empresas como maquilas, construcción y servicios, así como los altos precios de la canasta básica, donde los guatemaltecos ven la necesidad de recurrir a otros tipos de fuentes financieras para lograr satisfacer sus necesidades diarias y con ello poder tener una alternativa de ingresos extras para solventar una emergencia rápidamente.

Actualmente en las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria, el volumen de operaciones han alcanzado grandes niveles, por la diversidad de garantías que reciben y beneficios que otorgan al cliente, situación que ponen en riesgo a estas empresas privadas debido que si no existe un diseño de procedimientos para el área de valores en custodia, se eleva el riesgo de experimentar pérdidas potenciales que puedan afectar los objetivos estratégicos de las mismas.

El propósito de la presente investigación es demostrar y señalar la importancia que tiene diseñar e implementar procedimientos en el área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria; la importancia de la auditoría interna radica en que apoya a la máxima autoridad de la empresa, a velar por las buenas prácticas en la administración, evalúa el grado de cumplimiento de las operaciones frente a los planes establecidos, evalúa permanentemente que se cumplan los controles internos en todas las áreas de la empresa, recomienda medidas ya sean preventivas o correctivas para fortalecer el control interno, evalúa el sentido de responsabilidad y el uso eficaz o correcto de los recursos de la organización.

La auditoría interna tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficiente aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

La auditoría interna agrega valor a las empresas, el valor se genera mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos comerciales, la identificación de mejoras operativas y el diseño e implementación de procedimientos de auditoría, maximizando así resultados en términos de eficiencia para la empresa.

La presente tesis se quedó estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla la terminología acerca de las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria, creación, operaciones, contrataciones, aspectos administrativos, medidas de seguridad y el marco legal aplicable al tema objeto de estudio.

En el capítulo II se hace mención a las diversas terminologías respecto a los préstamos con garantía prendaria.

Seguidamente el capítulo III constituye otro de los principales capítulos de esta tesis, comprende los procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria.

En el capítulo IV, considerado el más importante, en él se desarrolla el caso práctico sobre el diseño de procedimientos de auditoría interna al área de

valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los aspectos más importantes de la tesis; así como las referencias bibliográficas consultadas que sustentan el trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA

1.1 Estructura del sistema financiero en Guatemala

“El sistema financiero de Guatemala tiene dos segmentos. El sector financiero formal regulado, que está conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal, bajo el criterio de caso por caso y que están sujetas a la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin, incluye a los bancos comerciales y 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 regulado se rige por sus leyes específicas y está conformado por Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio; además, por el Instituto de Fomento Municipal (INFOM) y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradoras (FHA).” (1:1)

El sistema financiero no regulado, son instituciones constituidas legalmente como Sociedades Mercantiles, generalmente sociedades anónimas. No están reconocidas, ni son autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras y como consecuencia, no son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, su autorización responde a una base de tipo general legislada básicamente en el Código de Comercio.

En el medio guatemalteco pueden encontrarse dos clases de instituciones no reguladas:

- Las financiadoras que se han constituido como sociedades mercantiles que actúan bajo la figura de sociedades anónimas, que se dedican a las operaciones de crédito, inversión y descuento de documentos comerciales; y,
- Las financiadoras que regularmente trabajan como representantes de empresas del exterior, o bien se trata de empresas individuales que prestan dinero a base de garantías prendarias o hipotecarias.

Fiscalmente estas entidades están reguladas por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT y pueden clasificarse como Financieras Comerciales, Empresas Emisoras de tarjetas de crédito, Empresas Off Shore, Cooperativas de Ahorro, Organizaciones no gubernamentales, Empresas Exportadoras, Casas de empeño y Prestamistas particulares.

1.2 Reseña histórica del empeño

“Las casas de empeño surgieron por primera vez en la antigua China hace más de 3.000 años como un método para la autorización de créditos a corto plazo a los campesinos. Algunos prestamistas funcionaban de forma independiente, pero con el tiempo la mayoría de estos negocios se llevaron a cabo en las casas de empeño.” (30:6)

Posterior a esto, las casas de empeño prosperaron en la antigua Grecia y Roma, dando a los comerciantes una manera de obtener pequeñas tiendas de la tierra. Durante la Edad Media, algunas restricciones se pusieron en cobro de intereses por la Iglesia Católica, donde surge un alto crecimiento de las casas de empeño. “Estas reglas se debilitaron en los siglos XIV y XV en Europa y el crédito a corto plazo se convirtió en una forma importante de la financiación de actividades de negocios y la concesión de ayudas temporales a los pobres. Familias prominentes tales como los Lombardos de Inglaterra y los Medici de Italia

llegaron a ser conocido como familias de prestamistas de dinero. Un ejemplo es el hecho de que el mismo Rey de Inglaterra Eduardo III empeñara sus joyas a los lombardos en el año 1388 para ayudar a la financiación de la guerra contra Francia, así como la reina Isabel de España que puso sus joyas como garantía para financiar las expediciones de Cristóbal Colón al Nuevo Mundo.” (30:6)

A diferencia de las clases altas, para la clase obrera, la ropa era a menudo los objetos más valiosos que poseían y lo que empeñaban. Aunque la mayoría de las casas de empeño siempre han sido de propiedad privada también se crearon algunas casas de empeño públicas como los fondos de caridad en Europa en el siglo XVIII, ofrecían préstamos a bajo interés a los pobres para ayudar a frenar la deuda. “La práctica de empeñar ropa el lunes y el viernes recuperarlos – día de pago – era una manera común para la gente pobre para hacerlo en la semana durante el siglo XIX. Dado que las personas que necesitan dinero rápido son más propensas a estar en los márgenes de la sociedad en esta época, las protecciones se pusieron en marcha para tratar de evitar el empeño de objetos robados, surge la Ley de Casas de Empeño de 1872 en Inglaterra que estableció reglamentos que protegen las casas de empeño que sin saber venden artículos robados. En esta ley también se estipula la cantidad de interés que podrían ser acusados en los artículos empeñados, y establecer las directrices generales para la industria, que acompaña un modelo de regulación que continúa hasta hoy.” (30:7)

1.3 Antecedentes históricos de las primeras casas de empeño en Guatemala

De forma ineludible se hace referencia a los antecedentes de las casas de empeño en Guatemala. Se consideró durante la administración del Presidente de la República de Guatemala Lázaro Chacón, en el año de 1929, la creación de una institución de crédito, cuyo objeto principal sería el préstamo sobre hipoteca

reembolsable a largo plazo, por pagos periódicos que comprendieran el interés y la amortización, esto establecido por el artículo 1º. del Decreto Gubernativo 1040 del Presidente de la República, Ley de Creación del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

Sin embargo, llevaba a cabo otra clase de operaciones, como préstamos a la fundación de cajas rurales, préstamos refaccionarios a plazos mayores de un año; préstamos sobre prenda agraria o industrial, etc.; tomando en cuenta que su actividad radica en un positivo beneficio económico-social para todas las clases sociales que integran el país.

Al hacerse cargo de la primera magistratura de Guatemala el General Jorge Ubico, dispuso de urgencia el incremento de la economía nacional y procuró dar más apoyo a la mencionada institución, emitiendo leyes y reglamentos que facilitarían el préstamo de pequeñas sumas de dinero a los artesanos, pequeños industriales y a aquellas personas que no teniendo bienes inmuebles podrían empeñar bienes muebles, utensilios de trabajo, prendas, entre otras.

El 15 de octubre de 1937 fue creado mediante el Decreto Gubernativo 2030, el Monte de Piedad como un Departamento adscrito a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, inició sus operaciones el 21 de enero 1938, concediendo el primer préstamo a una señora de apellido Casanova según boleta 001 por Q. 15.00, dejando como garantía un prendedor y dos anillos de oro y brillantes. Se rige actualmente por su Ley Orgánica, contenida en el Decreto 92-73 del Congreso de la República y su reglamento.

En mayo del 2002 inicia operaciones la primera empresa con capital privado establecida en Guatemala sólida, profesional e innovadora que trae a Guatemala un nuevo concepto de préstamos inmediatos, miembro activo de la *National*

*Pawnbrokers Association*¹, que es en este ramo, la organización más importante del mundo.

Según datos del Departamento de Informática del Registro Mercantil, están inscritos cuatro empresas que están bajo la categoría de Casas de Empeño, y el resto están bajo otra categoría, sin embargo, prestan este tipo de servicio de préstamo con garantía prendaria, esto ha generado un crecimiento en agencias aportando una ayuda a la población guatemalteca, dándoles otra alternativa para cubrir sus necesidades imprevistas.

1.4 Creación

Como es bien entendido, las casas de empeño no se constituyen como tal, esa únicamente es su identificación comercial; la creación de una casa de empeño se realiza mediante la figura jurídica llamada empresa mercantil.

Fundada con capital particular, esta se crea por medio de una o más personas que aportan su capital para realizar sus actividades de préstamos monetarios. Dicha empresa mercantil debe estar legalmente constituida para iniciar sus operaciones en el campo comercial del país, cumplir con legalidades, pago de impuestos y todas las modalidades que para su creación sea requerida, estar inscritos en los registros respectivos, contar con la respectiva patente de comercio, entre otros requisitos.

1.5 Operaciones

Al acudir a una casa de empeño, lo que se espera es que el usuario acuda con su artículo de valor, en buen estado y con todos sus accesorios que hagan ideal su funcionamiento si es el caso, para realizar indudablemente una negociación beneficiosa. Adicionalmente el usuario debe contar con su documento personal

¹ Asociación Nacional de Empresas de Préstamos Inmediatos en Estados Unidos.

de identificación y algún documento que respalde que es el legítimo propietario del artículo sobre el cual quedará gravado el empeño, la falta de este documento no altera la negociación; los requisitos para la obtención de los créditos varían según sea la institución a la que se presentan, con relación a lo anteriormente establecido en el Departamento del Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional, se requiere que los usuarios presenten al momento de realizar la contratación, un recibo de luz, agua o teléfono del lugar en el cual tienen su residencia, dos referencias personales las cuales no deben ser de familiares o parientes del solicitante y sí contara con número de identificación tributaria también debe ser presentado.

Posteriormente a la presentación de los anteriores requisitos, los valuadores que laboren en la casa de empeño a la cual se acude, determinan el valor real que tiene al momento el artículo que será objeto de la prenda. Así mismo le informan al usuario qué porcentaje puede obtener en concepto de préstamo basado en el valor de la garantía y los planes de pago al cual puede acceder el usuario para su conveniencia.

Al momento de aceptar el préstamo y elegir la opción de pago que más se ajuste a las necesidades del usuario se procede a la entrega del préstamo en efectivo lógicamente, momento en el cual se perfecciona la contratación jurídica, puesto que reúne los tres requisitos básicos de la contratación establecida en el artículo 1251 del Código Civil guatemalteco el cual establece lo siguiente: “El negocio jurídico requiere para su validez: capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto lícito.” (29:1251)

Finalmente, para recuperar la garantía que se ha dejado por el préstamo obtenido, deben haberse realizado los pagos del capital, del interés que se haya requerido por la empresa, así como de los cobros en concepto de almacenaje y

valuación en el que se incurrió, en el caso del Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional se debe también cancelar la cantidad de Q. 25.00 por concepto de gastos administrativos; comprobado el anterior supuesto la empresa se encuentra en la obligación de entregarle íntegramente su garantía en el mismo estado en el cual fue entregado y con todos los accesorios que hayan sido presentados. En este momento el artículo es liberado del gravamen del cual fue objeto y la persona queda liberada de toda obligación con la casa de empeño que le otorgo el préstamo.

1.6 Contrataciones dentro de la casa de empeño

Para realizar un negocio en una casa de empeño se requiere la intervención de los sujetos, además, de contar con ciertas formalidades como la garantía, el crédito y los intereses.

1.6.1 Los sujetos

Entre los sujetos intervinientes se encuentran:

- Usuario, deudor pignoraticio: “Persona natural que acude a la institución casa de empeño a solicitar un crédito, respaldándolo con su objeto de valor que servirá para garantizar el pago del crédito.” (21:16)
- Valuador: “Persona individual física que, mediante métodos científicos, reconoce, aprecia o estima el valor de los objetos que llegan a la casa de empeño con el objeto de fungir como garantías.” (21:22)
- Casa de Empeño: “Institución especializada en otorgar préstamos con garantías prendarias.” (21:14)

1.6.2 La garantía

Es el bien mueble de valor determinable que servirá de garantía para respaldar el crédito que se obtiene en la casa de empeño. Esta prenda debe contar con todos y cada uno de sus accesorios que hagan mucho más efectivo su funcionamiento y de esa manera obtener una mayor proporción de préstamo al momento de entrar a la valuación.

El objeto pignorado es de carácter indeterminable, puesto que existe una gran variedad de objetos que pueden gravarse; por citar algunos ejemplos, entre las garantías que se presentan a la casa de empeño con mayor frecuencia, se encuentran: Las Joyas las cuales son principalmente de oro, puesto que este metal garantiza un mayor porcentaje de beneficios dentro del préstamo, este tipo de garantía es aceptada, no importando si se presenta en partes separadas; electrodomésticos representan un porcentaje elevado de garantías en las casas de empeño y pueden referirse desde licuadoras hasta celulares, deben encontrarse en buen estado, en su pleno funcionamiento y con todos los accesorios que hagan optima su utilización; vehículos, aunque es un tipo de garantía menos frecuente, suelen presentarse a las casas de empeño, a diferencia de otro tipo de contratación en la cual podrían obtener una mayor cantidad de dinero, al presentar su vehículo en las casas de empeño el negocio está casi garantizado y el préstamo no requiere de tantas horas para perfeccionarse.

Debido a que las garantías pueden ser de cualquier tipo, hace que las negociaciones se lleven a cabo en grandes cantidades diarias, siendo este tipo de negocio demasiado rentable y efectivo.

1.6.3 El crédito

Es la cantidad de dinero que se otorga al usuario en concepto de préstamo a cambio de su garantía, pero a diferencia de los créditos otorgados en otro tipo de instituciones este crédito no es el resultado de la valuación que se realiza, sino más bien un porcentaje del mismo, que en muchas ocasiones equivale entre un cuarenta o un cincuenta por ciento menor del precio que se determina después de la valuación, dado que las garantías que se presentan para obtener los préstamos generalmente son usadas o están deterioradas, ya sea por el tiempo de uso o por otros factores que hacen que los artículos sufran una devaluación de su precio original.

Como es evidente en las casas de empeño no se puede obtener en concepto de préstamo una tasa mayor de crédito puesto que al momento de realizar el pago del mismo el objeto será devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue entregado.

Para el Código Civil guatemalteco en lo que a depreciación de la prenda se refiere en el artículo 898 establece: "Si la cosa dada en prenda se deteriora o disminuye su valor, el acreedor o al deudor pueden solicitar que se venda en pública subasta, o el precio corriente. La disminución o la suficiencia de la garantía las calificará el juez en juicio oral. Si se efectuare la venta de la prenda, su importe sustituirá la cosa, pero si calculado el monto del capital e intereses hasta el vencimiento del plazo o la fecha de pago, resultare excedente, éste se entregará al propietario." (29:898)

1.6.4 Los intereses

Los intereses son cobros adicionales que se hacen sobre el préstamo que se ha recibido, estos representan las ganancias que obtienen las empresas por el hecho de haber concedido el préstamo a un particular.

Dentro del Código Civil guatemalteco, en la normativa relacionada con el contrato de mutuo en relación a los intereses, en el artículo 1946 establece lo siguiente: “Salvo pacto en contrario, el deudor pagará intereses al acreedor y, a falta de convenio, se presumirá que las partes aceptaron el interés legal.” (29:1946) Lo cual indica que por el simple hecho de recibir el crédito se presume, será cobrado un porcentaje adicional al capital el cual se convertirá en el lucro que se persigue, como en todo negocio mercantil.

Llamas Pombo cita a Ojeda Salazar, indicando que en la exposición de motivos del Código Civil establece que “Los intereses representan la compensación que recibe el acreedor por la privación del dinero y otra cosa fungible que entregue al deudor; pero en sí la gratuidad del préstamo es excepcional, en esta época en que el préstamo de dinero es un negocio lucrativo, tampoco puede permitirse que el acreedor o prestamista explote la necesidad del prestatario, porque la ley debe velar por la equidad y moralidad en los negocios...” (25:6)

En relación a los intereses cobrados por las casas de empeño, atendiendo al alto riesgo que corren económicamente hablando al otorgar préstamos garantizados por objetos de muy bajo costo o de poca demanda, se pacta un porcentaje de intereses alto, que oscila entre un 10% a 15% porcentual mensual sobre el capital otorgado; en instituciones de carácter público como el Monte de Piedad la tasa de interés en la actualidad es del 3.75% mensual.

1.7 Formas de finalizar la contratación en una casa de empeño

Se refiere al cumplimiento de la prestación y de las condiciones en las cuales se pactó el contrato las cuales pueden darse de manera típica como lo es el pago o de manera atípica entrando de este modo el cumplimiento de las obligaciones a las cuales se sometieron los sujetos que participaron del contrato.

1.7.1 Pago

Es la forma típica de darle punto final a las obligaciones contraídas frente a un acreedor, realizándose el pago del crédito que se otorgó, así como pago de los intereses, moras y recargos en los cuales se haya incurrido durante el tiempo que duró la obligación.

En esta forma de finalización de las obligaciones, al momento de realizar la liquidación de los pagos por parte del deudor, la casa de empeño ésta obligada a entregar al deudor el bien pignorado.

Al realizar la liquidación del crédito el deudor termina con toda obligación contractual y al no haber deuda que garantizar, la casa de empeño está en la obligación de devolver la prenda a su legítimo propietario. Dando por terminada de esa manera toda relación existente entre acreedor y deudor pignoraticio.

1.7.2 Vencimiento del plazo

Esta modalidad de terminación del contrato de prenda se da cuando se cumple la fecha de plazo por la cual se realizó el préstamo sin que se haya hecho ningún pago de capital e intereses por parte del deudor pignoraticio; o aun cuando se haya realizado el pago parcial del préstamo, llegado el vencimiento del plazo no se realizó el pago total, la casa de empeño está facultada para hacer efectiva la condición contractual que se pactó con el deudor, esta consiste en hacer válido el pago de la deuda con el valor del bien pignorado, este pago se realiza a través del remate o subasta que se efectúa por parte de la casa de empeño, para de esa manera recuperar en parte el dinero que se ha perdido a causa del incumplimiento del deudor.

En este sentido el deudor no puede reclamar la restitución de su bien pignorado y la casa de empeño se ve en la obligación de ejecutar las medidas que estime convenientes para sanear la pérdida en la cual se encuentra.

1.8 De las subastas

Para Manuel Ossorio el término Subasta significa: “La venta pública de bienes o Joyas que se hace al mejor postor y regularmente por mandato y con intervención de un juez o de otra autoridad. En realidad, no se entiende el motivo de que en esa definición se haga una mención de las Joyas, como si ellas no fuesen asimismo bienes. La subasta puede, conforme al concepto expresado, ser judicial o privada.” (27:912)

Las subastas son las ventas que realizan las casas de empeño de los bienes pignorados de los cuales no se ha obtenido el pago del crédito que garantizaban, se ofrecen a todo público a un precio módico, pero con la excepción de que superan el crédito por el que fueron objeto de gravamen, cualquier persona puede acceder a la compra sin ningún requisito en específico, al realizar la venta de estos objetos, las casas de empeño recuperan en gran parte la pérdida de patrimonio que sufrieron por la falta de pago de su deudor.

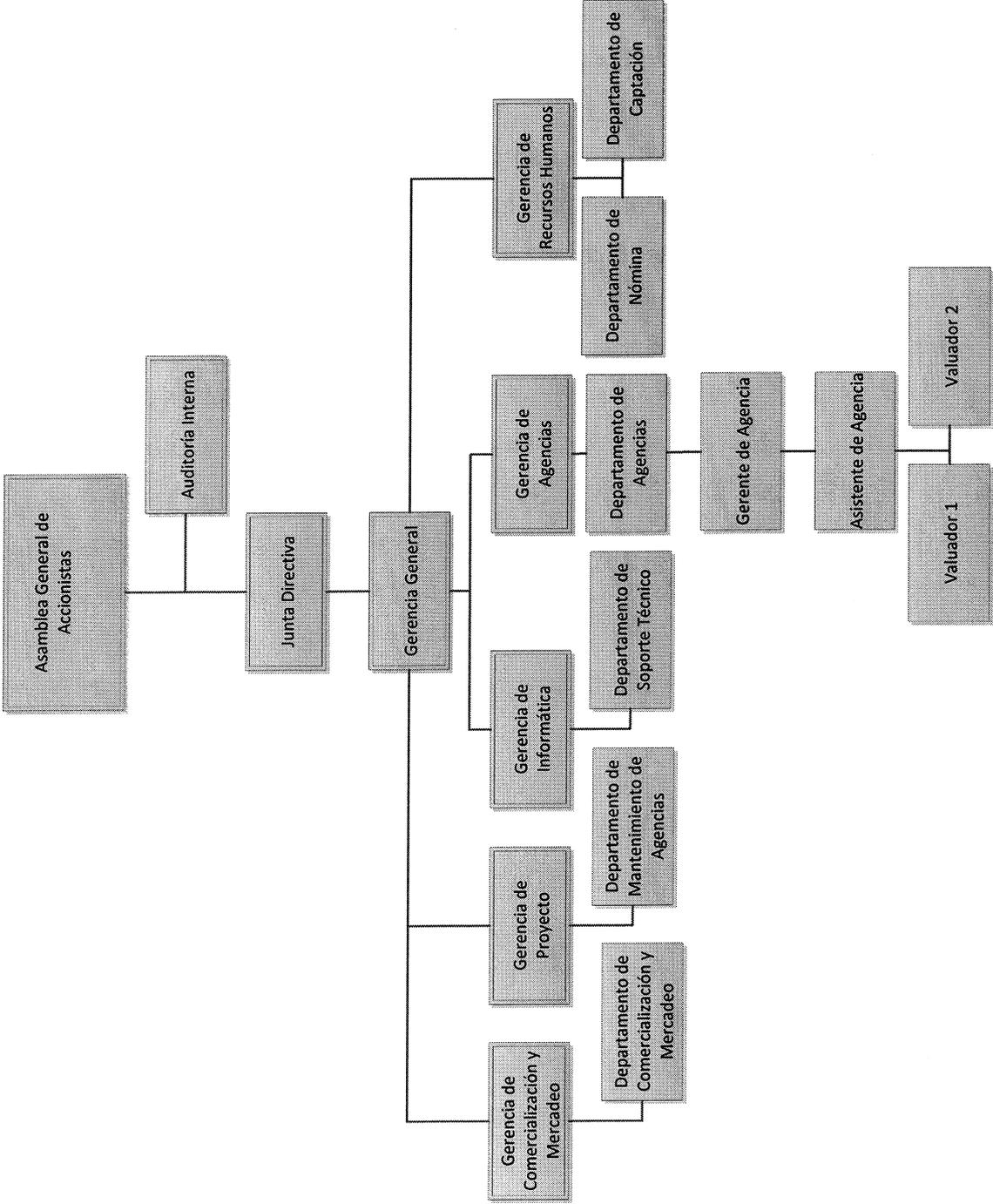
Con la venta pública de las prendas, las empresas recuperan su patrimonio y en parte liberan a los deudores de sus obligaciones contractuales, las subastas, ventas o remates que realizan las casas de empeño, no tienen como requisito la autorización de un juez competente, puesto que al momento de que la institución pacta con el deudor pignoraticio el contrato, dentro de sus condiciones se encuentra la referida venta de los objetos si el deudor incumpliere, al momento de perfeccionarse el contrato (este momento surge de la aceptación de ambas partes), el deudor otorga a su acreedor la autorización suficiente y legal para realizar la venta del objeto en caso de incumplimiento; en el caso del Monte de Piedad, este departamento hace una notificación previa al deudor, con el objeto de que esté acuda a cancelar el monto de su deuda y pueda de ese modo liberar su garantía y recuperarla, esto se debe al enfoque de ayuda social con el que dicha institución trabaja, al no recibir respuesta favorable a dicha notificación y

sin pronunciamiento positivo de parte del deudor los objetos pasan a ser subastados públicamente.

1.9 Estructura de una empresa que otorga préstamos con garantía prendaria

A continuación, se plasma el presente organigrama que contiene la estructura organizacional de una empresa que otorga préstamos con garantía prendaria, que puede variar según las políticas que establece la administración y que pueden estar organizadas por las siguientes áreas:

Figura 1. Organigrama de la empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria



Fuente: Elaboración propia.

1.10 Aspectos administrativos

Son todas las actividades y funciones de la empresa que otorga préstamos con garantía prendaria, para darlas a conocer y ejecutarlas por parte del personal operativo en las agencias, sirviendo de apoyo para el control y organización de todo lo referente al manejo del efectivo y garantías.

1.10.1 Manejo de gaveta de efectivo por el valuador

- Todos los billetes y monedas deben de permanecer ordenados por denominaciones de derecha a izquierda en orden descendente.
- Está prohibido el jineteo de efectivo.
- La gaveta debe de permanecer con llave cuando el valuador no se encuentre en su posición.
- La responsabilidad del valuador es mantener limpia y ordenada la gaveta.
- La gaveta es única y exclusivamente para efectivo.

1.10.2 Solicitud de capital de trabajo para préstamos

- Semanalmente revisará el asistente de agencia la cantidad de efectivo que tienen para prestar.
- Realizará una solicitud de envío de capital de trabajo al Departamento de agencias.
- Las solicitudes deberán hacerse por correo electrónico con copia al Gerente de agencia.

1.10.3 Recepción y entrega de efectivo con empresas de transporte de valores

El asistente de agencia debe de observar al personal de la empresa de transporte de valores, durante la recepción o entrega del efectivo que esté debidamente identificado y que pertenezca a la empresa de transporte de valores autorizado por la empresa.

1.10.4 Área de entrega y recepción de electrodomésticos

Área autorizada la cual el cliente puede ingresar el electrodoméstico o cualquier objeto como garantía para la respectiva valuación, por ningún motivo pueden ingresar personas ajenas al área operativa de la agencia.

1.10.5 Traslado de electrodomésticos a la bodega central

Las agencias cuentan con un área para almacenamiento temporal de los electrodomésticos, cuentan con una medida estándar de 3 metros por 3.5 metros aproximadamente, siendo el sistema de almacenamiento de tipo vertical, semanalmente el Asistente de agencia verifica las garantías según el plan de pago (semanal, quincenal, mensual) para ser trasladado a la bodega central.

1.10.6 Manejo de bóveda

- La bóveda debe permanecer cerrada, únicamente será abierto por el asistente de agencia cuando así sea requerido.
- El efectivo capital de trabajo debe permanecer en el compartimiento superior derecho.
- Las joyas deben de permanecer según sus ubicaciones asignadas en bóveda.
- Bajo ninguna circunstancia el efectivo y joyas se deben guardar en otro lugar que no sea la bóveda.
- Asignaciones de caja chica deben de permanecer en bóveda.

1.10.7 Manejo de archivo

Las boletas de empeño deben ser archivadas por gaveta de arriba hacia debajo de la siguiente manera:

- Gaveta 1 y 2, boletas de empeño activos, ordenados por orden de vencimiento (correlativo).

- Gaveta 3, boletas de empeño vencidos y cancelados.
- Gaveta 4, documentos varios
- Las boletas de empeño deben ser archivados diariamente.

1.10.8 Uniformes y presentación del personal

El personal operativo en agencia debe permanecer uniformado e identificados todos los días sin excepción alguna de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.

1.11 Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria, juegan un papel muy importante, en la prevención de riesgos que conlleven a cometer actos delictivos que se transforman en pérdidas para la misma.

1.11.1 Sistema de alarma

El asistente de agencia debe evaluar el buen funcionamiento del mismo, realizando durante el día una prueba de alarma para verificar tanto su buen funcionamiento como la capacidad de reacción de la empresa que le presta el servicio de patrullaje.

1.11.2 Agentes de seguridad

El asistente de agencia debe verificar durante la apertura y cierre de la agencia los agentes de seguridad se encuentren debidamente identificados y con su respectivo equipo de trabajo (armas de fuego y radio), y observar que los vigilantes se encuentren ubicados estratégicamente en el caso de cualquier eventualidad.

1.11.3 Cámaras de video

Las cámaras de videos deberán estar ubicadas estratégicamente y funcionando correctamente, y así mismo las grabaciones se custodien en un lugar seguro.

1.11.4 Celulares del personal

Verificar que el personal de agencia, no porte ni use celulares en el área de trabajo, adicionalmente, por la seguridad del cliente.

1.11.5 Extintores

El buen funcionamiento, ubicación, fecha de carga y cantidad de los mismos de acuerdo a la dimensión de la agencia, el personal de la agencia deberá tener conocimiento o recibida capacitación para el uso de los extintores en caso de cualquier emergencia.

1.11.6 Detectores de humo

Verificar su buen funcionamiento, así como también que los mismos se encuentren ubicados en áreas estratégicas.

1.11.7 Apertura de agencia

La apertura de la agencia se debe atender las recomendaciones establecidas por la administración sobre seguridad.

- El horario de apertura de cada agencia estará determinado de acuerdo a la localidad en la que se encuentra ubicada la agencia;
- Para lograr abrir puntualmente presentarse 10 minutos antes de la hora de apertura, la agencia debe estar funcionando a la hora establecida;
- El asistente de la agencia deberá portar el botón de pánico inalámbrico en la apertura y durante el resto del día.

- El asistente de la agencia no puede abrir la agencia hasta que el agente de seguridad esté presente debidamente uniformado y con todo su equipo de trabajo.

1.11.8 Cierre de agencia

El cierre de la agencia se debe atender las recomendaciones establecidas por la administración sobre seguridad.

- El horario de cierre de la agencia estará determinado de acuerdo a la localidad en la que se encuentra ubicada la agencia;
- El asistente de la agencia solicitará el personal el cierre de cada escritorio y gaveta en ventanilla.
- El asistente de la agencia no puede cerrar la agencia hasta que el agente de seguridad esté presente debidamente uniformado y con todo su equipo de trabajo.

1.12 Legislación aplicable

En los cuerpos legales que integran la legislación guatemalteca, se encuentra la figura de la prenda. Se encuentra regulada en el Código Civil en su Libro II, De los Bienes de la Propiedad y Demás Derechos Reales, Título V, Derechos Reales de Garantía, Capítulo III, Prenda Común contenida de los artículos 880 al 903, en el Capítulo IV el mismo cuerpo legal contempla la Prenda Agraria, Ganadera e Industrial, contenida en los artículos del 904 al 916.

En el artículo 880, citado anteriormente, se encuentra el concepto de prenda entendiéndolo como: “La prenda es un derecho real que grava bienes muebles para garantizar el cumplimiento de una obligación.” (29:880)

Adicionalmente cabe mencionar otro aspecto importante que se encuentra regulado en el Código Civil, como lo es la prohibición del acreedor de poder

apropiarse de la cosa dada en prenda o disponer de ella en caso de incumplimiento de pago por parte del deudor.

El artículo 884 de la ya citada ley, describe cuáles serán las formalidades para constituir la prenda en Guatemala; siendo las siguientes: debe constar en escritura pública o documento privado, por lo que se entiende que la misma debe de constar por escrito, constituirse mediante contrato. En dicho contrato se debe describir la especie y naturaleza de los bienes dados en garantía, su calidad, peso, medida, y demás datos que se consideren necesarios para identificar y distinguir el bien de otros. En el contrato también se deberá consignar el nombre del depositario, en caso se haya pactado por las partes que los bienes queden en poder de un depositario, los datos del seguro, en caso los bienes se encontraran asegurados y, por último, la aceptación expresa de las partes a constituir la prenda.

En artículo 885 del cuerpo legal ya citado, explica que los bienes podrán depositarse en la persona del acreedor, o si las partes así lo acordaran, podrán designar un depositario o hasta en la persona del deudor. Siempre y cuando la persona que tenga la posesión del bien, se comprometa a su guarda, custodia y cuidado.

El Código Civil guatemalteco indica cuáles son los bienes susceptibles a constituirse como prenda, explicando en primera instancia que serán los bienes muebles y después especificando que también podrán ser títulos nominativos y también títulos al portador (artículo 886); podrá prendarse también un crédito (artículo 887); facturas que podrán ser facturas por cobrar o facturas que respalden mercadería por recibir (artículo 888).

El artículo 904 de la ley ya citada, enumera los bienes que pueden ser objeto de prenda sin desplazamiento como los siguientes: “Puede constituirse prenda con independencia de los inmuebles a que pertenezcan y queda en posesión del deudor sobre los bienes siguientes: 1. Los frutos pendientes, futuros o cosechados; 2. Los productos de las plantas y las plantas que sólo pueden utilizarse mediante el corte; 3. Las máquinas, aperos o instrumentos usados en la agricultura; 4. Los animales y sus crías; 5. Las máquinas e instrumentos usados en la industrial; 6. Las materias primas de toda clase y los productos en cualquier estado de las fábricas o industrias; y 7. Los productos de las minas y canteras.

También puede constituirse prenda sobre vehículos y demás muebles fácilmente identificables que constituyen garantía de una operación comercial.” (29: 904)

Es importante recalcar que el artículo 892 del ya citado código explica que el bien dado en garantía no podrá ser utilizado, exportado, trasladado fuera del lugar de explotación agrícola, pecuaria o industrial o del señalado en el contrato, sin consentimiento del propietario y el acreedor. En caso que el poseedor disponga en cualquier forma de los bienes dados en garantía y que el tercero que las adquiera tenga conocimiento de que dichos bienes se encuentran gravados con prenda, quedan igualmente obligados y responsables ante el acreedor, tanto civil como penalmente. Sobre el mismo tema, si el depositario abusare o utilizare la cosa, deteriorándola, el acreedor podrá solicitar el cambio de depositario. El artículo 896 del Código Civil, explica que, si la cosa se pierde o destruye, el depositario deberá pagarla a menos que dicha pérdida o destrucción no fuera su responsabilidad.

El artículo 898 del Código Civil, permite que la cosa prendada pueda venderse, pero solamente en caso que el valor de dicho bien se deprecie

significativamente, y para lo cual deberán de acordarlo tanto el deudor como el acreedor. La venta de la cosa se hará en pública subasta, y deberá venderse a un precio común de mercado. En este caso el valor de la venta substituirá a la cosa, y será la garantía el pago de la obligación y si la venta supone un excedente a la obligación principal, el dueño de la cosa podrá reclamar dicho excedente.

Sobre lo anterior es importante mencionar que el artículo 899 del Código Civil limita la autorización de venta de la cosa con el derecho irrenunciable del deudor a oponerse a la venta pudiendo éste cambiar de bien para garantizar la obligación; ya que la prenda no afecta el derecho de propiedad del deudor sobre el bien pignorado.

Hay que tomar en cuenta que la prenda también se podrá substituir por otro bien de acuerdo a lo establecido en el artículo 909 del cuerpo legal ya citado: “En la prenda de bienes fungibles podrá convenirse que los bienes pignorados puedan substituirse, siempre y cuando el depositario tenga en existencia en el momento de la sustitución, bienes de las mismas características especificadas en el contrato respectivo.” (29:909)

El artículo 914 del Código Civil adicionalmente autoriza al deudor a vender los bienes entregados en prenda, pero la venta deberá ser al contado, el precio deberá cubrir el total de lo adeudado y deberá adicionalmente informar al acreedor de la venta del bien. Adicionalmente dicho artículo estipula que: “Al hacer la venta deberá depositar el monto del crédito en el lugar donde debe hacerse el pago, ya sea en el Juzgado de Primera Instancia o en un establecimiento bancario, dentro de veinticuatro horas hábiles de haberse celebrado, más el término de la distancia, en su caso, y dar inmediatamente aviso al acreedor.” (29:914)

Cabe mencionar que el artículo 903 del Código Civil de Guatemala, permite la existencia de los establecimientos que utilizan la prenda como forma de crédito de la siguiente forma: “Respecto de los montes de piedad y demás establecimientos autorizados para prestar sobre prendas, se observarán las leyes y reglamentos que les conciernen, y subsidiariamente las disposiciones de este capítulo.” (29:903)

Es importante mencionar la Ley de Garantías Mobiliarias, que consta de Diez Títulos y de 82 artículos y que ya ha sido citada en el presente trabajo de investigación, tomando en cuenta que en ella podemos encontrar la definición de garantías mobiliarias, así como definiciones específicas; la citada ley en su artículo 2 define en su literal f, los bienes muebles en garantía como: “Cualquier bien mueble corporal o incorporal , incluyendo bienes muebles derivados, que sirvan para garantizar el cumplimiento de la obligación, de acuerdo con los términos del contrato de garantía. La garantía mobiliaria sobre estos bienes se extiende, sin necesidad de identificación o mención en el contrato de garantía o en el formulario de inscripción registral, al derecho del acreedor garantizada ser indemnizado por las pérdidas o daños no provenientes del uso normal de los bienes, ocasionados a los mismos durante la vigencia de la garantía.” (13:2)

La ya citada ley regula el objeto, naturaleza y concepto de garantía mobiliaria, regula también la forma en la que dicha garantía debe de constituirse, es decir por medio de contrato de garantía, y especifica cuáles serán los requisitos con los que dicho instrumento debe de contar para su validez. Lo anterior se establece en el artículo 10 de dicha ley y establece lo siguiente: “La garantía mobiliaria se constituye mediante contrato de garantía, celebrado entre el deudor garante y el acreedor garantizado o por disposición de la ley. La eficacia, validez y obligatoriedad de la garantía mobiliaria, del formulario registral de dicha garantía, así como de cualquier otro documento, título o recibo relacionado con

la inscripción, modificación, certificación, transferencia o cancelación de una garantía mobiliaria en forma electrónica será para todos los efectos legales, igual que la de su equivalente en papel...” (13:10)

El ya citado cuerpo legal establece en los artículos del 18 al 24 las regulaciones sobre las garantías mobiliarias sobre créditos y establece que: “Las disposiciones de esta ley, referidas a garantías mobiliarias sobre créditos, se aplican a toda especie de cesión en garantía o en venta. Estas cesiones deberán cumplir con las reglas de publicidad de esta ley a los efectos de afectar los derechos de terceros...” (13:18)

Es importante hacer mención que el Título IV de la Ley de Garantías Mobiliarias crea y regula un Registro de Garantías Mobiliarias en Guatemala, por lo que es importante mencionar que para efectos de la presente investigación tomar en cuenta la necesidad de llevar a cabo las inscripciones en el registro correspondiente sobre las garantías mobiliarias que sean gravadas de acuerdo a lo que estipula la ya citada ley.

El Título VII de la Ley de Garantías Mobiliarias establece el procedimiento para la Ejecución de las mismas y cabe recalcar lo siguiente: el acreedor podrá optar por una ejecución voluntaria o por una ejecución judicial, ambos procedimientos se encuentran contemplados en la citada ley.

La ejecución contempla para la liquidación de la obligación garantizada el remate del bien dado en garantía. Es importante hacer constar que el artículo 63 de la ley de Garantías Mobiliarias, permite tanto la venta del bien de acuerdo a como lo acuerden las partes, y en caso de no contar con comprador para el bien dado en garantía, el acreedor podrá apropiarse del bien como liquidación del pago.

Además, existen otras normativas, a las cuales se tienen que regir las casas de empeño, las cuales son las siguientes:

1.12.1 Código Tributario, Decreto 6-91 y sus Reformas

Este código se elaboró con el fin de normar adecuadamente las relaciones entre el fisco y los contribuyentes que se originan de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicaran en forma supletoria.

1.12.2 Impuesto sobre la Renta –ISR– (Contenido en el Libro I del Decreto No. 10-2012 “Ley de Actualización Tributaria”)

El impuesto sobre la Renta es un gravamen directo que se aplica a la renta que obtengan en el país todas las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios, sean nacionales o extranjeros, residentes o no en el país y gravan las siguientes rentas según su procedencia:

- 1) Las rentas de las actividades lucrativas,
- 2) Las rentas del trabajo, y
- 3) Las rentas del capital y las ganancias de capital

En el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas a la base imponible determinada se le aplica la tarifa del veinte y cinco por ciento (25%) a partir del 1ro. de enero 2015.

Los contribuyentes bajo este régimen deben realizar pagos trimestrales y efectuar la liquidación definitiva anual mediante la presentación de la Declaración Jurada Anual de Renta en la forma y plazos indicados por la ley.

En el Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas se pagará sobre la renta imponible mensual, que se determina deduciendo de su renta bruta las rentas exentas, los siguientes porcentajes:

- 1) Sobre la Renta Imponible de Q.0.01 a Q.30,000.00, el 5% y
- 2) Sobre la Renta Imponible de Q.30,000.01 en adelante, el 7% sobre el excedente de Q.30,000.00

Estas tarifas se aplicarán a partir del 1ro. de enero del 2014, este régimen, el período de liquidación del impuesto es mensual.

Es importante señalar que este Decreto aparte de derogar el Decreto 26-92, Ley del Impuesto Sobre la Renta, derogó el Decreto 26-95, Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros y el numeral 8 del artículo 2 de la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, que se refería al pago del tres por ciento (3%) de impuesto sobre los recibos que respalden el pago de dividendos o retiros de utilidades, ya que la distribución de utilidades están gravadas de acuerdo a lo indicado en el Decreto 10-2012.

1.12.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA– Decreto No. 27-92 y sus Reformas

El Impuesto al Valor Agregado es un gravamen indirecto que se genera por: La venta o permuta de bienes muebles o de derechos, por la prestación de servicios en el territorio nacional, las importaciones, los arrendamientos de bienes muebles e inmuebles, las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, los retiros de bienes muebles por un contribuyente o por los propietarios o socios de las empresas para su uso personal, la destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, la venta o permuta

de bienes inmuebles, y las donaciones entre vivos de bienes muebles e inmuebles.

El pago del Impuesto al Valor Agregado se realiza mediante presentación de Declaración Jurada Mensual.

1.12.4 Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO– Decreto No. 73-2008

El impuesto de Solidaridad está a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

El Impuesto de Solidaridad se paga trimestralmente y el tipo impositivo es del uno por ciento (1%) y la base imponible es el monto del activo neto o el monto de los ingresos brutos; sobre el monto que sea mayor se calcula el impuesto. El Impuesto de Solidaridad y el Impuesto Sobre la Renta se acreditan entre sí.

1.12.5 Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles –IÚSI- Decreto No. 15-98

El Impuesto Único sobre Inmuebles grava el valor fiscal de los bienes inmuebles (terrenos, construcciones e instalaciones). Debe pagarlo toda persona individual o jurídica poseedora de bienes inmuebles.

1.12.6 Cuotas Patronales IGSS, IRTRA e INTECAP

Todo patrono, persona individual o jurídica que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el régimen de Seguridad Social. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es la entidad autónoma encargada de velar por la seguridad social en el país, el patrono está obligado a aportar el diez punto sesenta y siete por ciento (10.67%) sobre los sueldos y comisiones pagadas a sus empleados.

Además, sobre ésta misma base, aporta el uno por ciento (1%) al Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) y otro uno por ciento (1%) al Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP).

1.12.9 Código de Comercio de Guatemala, Decreto No. 2-70 y sus Reformas

Contiene un criterio estrictamente mercantil, cuya flexibilidad y amplitud estimula la libre empresa, facilitando su organización; y regula las operaciones, encuadrándolas dentro de limitaciones justas y necesarias que permitan al Estado mantener la vigilancia de las mismas, como parte de su función coordinadora de la vida nacional.

Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se rigen por las disposiciones de este Código.

1.12.10 Código de Trabajo, Decreto No. 1441

Regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos. Todas las normas legales de este Código son de orden público y a sus disposiciones se deben sujetar todas las empresas de cualquier naturaleza que sean, existentes o que

en el futuro se establezcan en Guatemala, lo mismo que todos los habitantes de la República, sin distinción de sexo ni nacionalidad.

1.12.11 Iniciativa de Ley Reguladora de Casas de Empeño No. de registro 4346

Para la regulación de estas entidades, se presentó una iniciativa de ley identificada con el No. de registro 4346, por el diputado Manuel Eduardo Castillo Arroyo, cuyo objetivo es de orden público e interés social, tal como lo indica en artículo 1, ya que pretende regular la instalación y operación de establecimientos que oferten al público la celebración de contratos de mutuo con interés y garantía prendaria.

1.12.12 Guía para implementar medidas de prevención del Financiamiento del Terrorismo para personas obligadas Régimen Especial–PORES–

Esta guía tiene como propósito orientar a las personas obligadas régimen especial –PORES– para implementar un sistema de prevención del financiamiento del terrorismo, que permita dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, su Reglamento y la normativa contra el lavado de dinero u otros activos que les sea aplicable.

Las personas obligadas Régimen Especial –PORES– pueden ser individuales o jurídicas que por naturaleza de sus actividades están obligadas bajo el régimen establecido en el artículo 18 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, a proporcionar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, las informaciones o reportes, cuando ésta se los requiera, para el cumplimiento de sus funciones. Dichas personas estarán obligadas a dar cumplimiento a la normativa para prevenir y

reprimir el financiamiento del terrorismo, así como a las instrucciones que de conformidad con la misma le gire la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial. De igual forma, le serán aplicables las disposiciones establecidas en los artículos 16 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y 28 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, así como cualquier otra disposición legal que en el futuro se implemente.

Este régimen especial será aplicable entre otras, a las personas individuales o jurídicas que realicen actividades de:

- a) Promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles;
- b) Compraventa de vehículos automotores;
- c) Relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos;
- d) Relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades.

Las PORES están en la obligación de atender en lo que les aplique, la normativa siguiente:

- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo –Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala y su Reglamento.
- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos –Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala y su Reglamento.
- Instrucciones emitidas en la materia por la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial.

CAPÍTULO II

PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA

2.1 Préstamos

La cartera crediticia, préstamos, que contiene todos los recursos del mercado financiero guatemalteco que han sido desembolsados al público, es el principal activo de las entidades bancarias, financieras y entidades no reguladas de Guatemala debido al peso que la cartera posee dentro del total de sus activos.

La clasificación de las operaciones crediticias puede hacerse de acuerdo a diversos criterios, como la finalidad, el plazo, la modalidad del interés, el tipo de garantía, el beneficiario, el vencimiento y otros.

En la Ley de Bancos, en el artículo 51 se establece la clasificación del tipo de garantía que respalda las operaciones crediticias, existiendo créditos con garantías fiduciarias, prendarias e hipotecarias. En la práctica esta clasificación también se aplica a otras entidades financieras no bancarias e inclusive entidades no reguladas. La garantía es un tipo de respaldo de las entidades financieras al otorgar un crédito; existen las garantías personales (fiduciarias) y las garantías reales (prendarias e hipotecarias).

En el Código Civil se define a la prenda como: "Un derecho real que grava bienes muebles para garantizar el cumplimiento de una obligación." (29:822) La prenda afecta solo a los bienes sobre los que se impone, sin exponer el patrimonio restante del deudor, a menos que dentro del contrato se exprese lo contrario.

2.2 Préstamos prendarios

El préstamo prendario es la forma de obtener efectivo a cambio de una prenda, no es necesario un inmueble. El plazo del préstamo puede ser negociado directo con la entidad financiera a la cual se solicita. La forma de pago en dicho préstamo prendario sería pago de intereses mensuales, amortizaciones a capital, cancelación total antes del vencimiento, pagar los intereses y gastos administrativos correspondientes, otros.

Estos constituyen la figura diseñada para permitir a personas individuales el desarrollo de sus proyectos personales. Estos préstamos son una alternativa para que los bienes muebles o inmuebles rindan más o para invertir en nuevos bienes apoyándose en la propia liquidez. El monto del crédito estará respaldado por el valor de la prenda que se ofrezca como garantía.

Los titulares de un crédito, con el fin de garantizarse el cumplimiento de una obligación por parte de su deudor y para obtener un mejor aseguramiento de sus intereses ante un posible incumplimiento, se vieron en la necesidad de crear los vínculos que respalden y aseguren una conducta encaminada al cumplimiento de la obligación surgiendo así la garantía real de prenda dentro del mercado financiero.

La prenda afecta a los bienes sobre los que se impone, sin exponer el patrimonio restante del deudor, a menos que dentro del contrato se exprese lo contrario. Por lo general se requiere de un avalúo cada vez que se otorga un préstamo prendario para verificar el trato brindado a la prenda. La entidad puede conceder al deudor hasta un 70% de la garantía presentada. En los mercados financieros guatemaltecos, existen dos tipos de prenda, la que se registra, que recae en bienes como vehículos y maquinaria, y la prenda que se grava, que recae sobre mercancías y similares.

2.3 Definiciones

- Empeñar: “Acción y efecto de dar una cosa en prenda.” (27:364) Una vez satisfecha la obligación, la persona vuelve a hacerse con el objeto empeñado.
- Empeño: Es el proceso mediante el cual el interesado recibe, en forma inmediata, una suma de dinero en efectivo, a cambio de dejar en depósito y como garantía, una prenda de su propiedad.

2.4 Casa de empeño

Son empresas que prestan un determinado monto de dinero a una persona, denominada cliente, a cambio de un objeto, el cual queda en garantía o prenda y generalmente los intereses que cobran son altos. Y es en esta relación que se crea un crédito.

Las casas de empeño son empresas comerciales e instituciones de asistencia privada, que otorgan un préstamo a alguna persona con una garantía prendaria, es decir, la garantía es un bien mueble, por lo general joyas y relojes, este esquema de negocio puede ser constituidos con fundamento en las legislaciones mercantiles.

Una casa de empeño es una institución que ayuda a las personas a resolver sus problemas económicos monetarios a través de préstamos prendarios, es decir, garantizado su crédito por medio de prendas de su propiedad.

2.4.1 Valuador

Persona física que posee los conocimientos necesarios, habilidades y experiencia para emitir el valor de los bienes muebles para transacciones con transferencia de dominio y/o posesión.

2.4.2 Boleta de empeño

El documento único que ampara la operación prendaria realizada entre la casa de empeño y el deudor prendario.

2.4.3 Crédito

La palabra crédito proviene del latín *creditum*, un sustantivo que se desprende del verbo *credere*: creer en español. El término significa cosa confiada, por lo que crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso. (23:52)

El crédito brinda las siguientes ventajas:

- Permite el movimiento de capitales, lo cual favorece el desarrollo económico de las naciones.
- Facilita el acceso a bienes necesarios de una forma práctica, sencilla, confiable y eficaz.
- Es una herramienta que permite realizar operaciones de cualquier monto.

En los créditos existen dos figuras:

- El acreedor: es quien otorga el crédito, pone las condiciones, pide garantías; es decir, confía. Se apoya, entre otros, en el Sistema Información de Riesgo Crediticio –SIRC– para conocer el historial crediticio de la persona que le ha solicitado el crédito.
- El deudor: es la persona a quien se le otorga el crédito y en quien se confía, por lo que se compromete, asegura y demuestra que tiene capacidad de pago. El deudor puede garantizar un crédito de la siguiente forma:

- Garantía fiduciaria.
- Garantía hipotecaria.
- Garantía prendaria.
- Combinación de las anteriores

2.4.4 Crédito pignorativo

El crédito prendario es el préstamo que se concede contra una garantía que es una prenda o cosa de valor mueble. Empeñar es la denominación usual en el castellano para este tipo de acción. El bien empeñado queda depositado en la entidad del crédito, prestamista o acreedor para asegurar el cumplimiento de la obligación. En caso de incumplimiento del deudor la prenda en garantía se puede vender o subastar y con ello satisfacer el pago del préstamo. Este sistema es típicamente usado en las casas de empeño, en las cuales la prenda está disponible al público para su compra, o casas de crédito prendario. Además, este sistema es empleado en las llamadas Cajas Municipales donde para acceder a un crédito, préstamo, también se aceptan como garantías bienes de diverso tipo.

2.4.5 Contrato de prenda

Consiste en que una parte, el deudor, entrega una cosa mueble a la otra parte, el acreedor, con la finalidad de obtener una garantía y seguridad de un crédito, de tal manera que le otorga la posesión pignoraticia y con ello la facultad de retener la cosa empeñada y, en su caso, realizarla y pagarse preferentemente con el producto de dicha realización, si el deudor no cumple la obligación garantizada.

La cosa entregada no pasa a ser propiedad del acreedor, sino que su derecho es mucho más limitado en cuanto que sólo es posesorio en garantía, sin que

pueda el acreedor apropiarse sin más de la cosa pignorada, prohibición del pacto comisorio.

Con la perfección del contrato de prenda nace, y se constituye, un derecho real de crédito sobre la cosa mueble entregada, por el cual el beneficiario puede vender la cosa para satisfacer su crédito sin importar el propietario de la misma, dado que el propietario, desde la constitución de la prenda hasta su ejecución, puede haberla vendido.

Como medida de protección frente a terceros, la regulación de la prenda establece que el bien mueble objeto de la garantía pase a estar en posesión del acreedor. De esta forma, el deudor no puede venderlo a otro que desconociese la existencia de la carga, ni gravarlo en garantía de otros débitos, que hagan inviable su valor de realización.

2.4.6 Interés

El coste de tomar prestado dinero. Compensación por el uso o privación del uso del dinero.

Ganancia o renta producida por el capital. Pago realizado por el uso del dinero ajeno recibido en préstamo, o cobro percibido por la cesión temporal a terceros del dinero propio. Magnitud económica expresada en valor absoluto que se obtiene para cada período de tiempo, generalmente el año, aunque puede devengarse por períodos de tiempo inferiores al año, multiplicando el correspondiente tipo de interés por el importe del capital dinerario recibido o cedido en préstamo. Renta del capital dinerario con la que se le recompensa a su dueño, prestamista, por el sacrificio de abstenerse de su consumo inmediato y el riesgo asumido. Precio del servicio proporcionado por el prestamista al

prestatario que paga este último por la utilización de una suma de dinero durante un tiempo determinado.

2.4.7 Garantía

Bien o título de propiedad que asegura el cumplimiento de una obligación. Es el respaldo con el cual una persona -al solicitar un crédito o préstamo- asegura el cumplimiento de los pagos. Las instituciones financieras analizan las garantías que presenta el solicitante para protegerse contra riesgos y pérdidas, permitiendo así el flujo más eficiente del crédito.

Existen dos tipos de garantías:

1. Garantías reales: consisten en bienes muebles e inmuebles:
 - La prendaria: se deja un bien o prenda en garantía del pago; esta operación también se lleva a cabo en casas de empeño.
 - La hipotecaria: se deja en garantía un bien inmueble.
2. Garantías personales: consisten en avales y fianzas que obtiene el deudor; el aval puede ser de un familiar o amigo que tenga solvencia económica para responder en caso necesario, por el préstamo.

2.5 Mecanismo

Son consideradas como una opción de préstamo prendario rápido, el mecanismo es el siguiente:

- Se acude a una sucursal.
- Se presenta una identificación oficial (debe ser mayor de edad).
- Se presenta el bien a empeñar y la casa hace una valuación del mismo para determinar el monto del préstamo.

- Se le informa al interesado las condiciones del préstamo, es decir las fechas y formas de pago semanal o mensual y su pago final, así como el interés que se va a cobrar. Se le aclara bajo qué condiciones puede recuperar su bien (con documento de identificación, pagar la cantidad que se prestó al inicio, más los intereses y el costo de almacenaje) y bajo cuáles condiciones puede perder el artículo.
- Por último, se firma un contrato en donde queda asentado por escrito todo lo anterior.
- Se realiza una boleta de pago o contrato y se le entrega la cantidad de dinero en efectivo al interesado.

2.6 Instrumentos básicos para valorar una joya de oro como garantía

Son herramientas que utiliza el personal valuador de agencia que presta el servicio de préstamos con garantía prendaria, para delimitar las piezas que el cliente entrega, analizando si no presenta algún descascaramiento señalando un posible laminado o baño de oro que también puede estar representado por un descoloramiento, además se analiza la sensación de peso que tiene el oro, el olor que despidе al frotarlo, el sonido que emite, etc.

2.6.1 Monóculo

Es un lente de aumento para joyería que permite ver la marca de calidad o el quinto que traen estampado las joyas en su interior, se debe colocar a un centímetro o dos de la joya que se quiere ver y leer las indicaciones de fábrica. En la mayoría de joyas de fantasía se puede identificar por la leyenda impresa, sin que sea necesario realizar la prueba.

2.6.2 Piedra carbón

Es una piedra especial de carbón con la cual se puede determinar la pureza del oro obteniendo una muestra, raspando las joyas contra ella y aplicando la

mezcla de ácidos correspondiente, el cual está compuesto por ácido nítrico y ácido muriático, que aumentan y disminuyen su porcentaje de acuerdo al kilataje del oro.

Se debe realizar una marca firme, no muy dura para no dañar las joyas, sobre la piedra para poder aplicarle el ácido correspondiente, de haber alguna duda se pueden utilizar las llamadas agujas o estrellas, cada una de ellas tienen una porción de oro y una marca de la pureza del mismo, se toma una muestra de la aguja y una muestra paralela de la joya sobre la piedra de toque, se le aplica el ácido sobre las muestras para determinar su kilataje o su autenticidad, se debe esperar alrededor de 5 a 10 segundos la reacción que tiene el ácido sobre la piedra sin desviar la atención ni un instante, en este momento se comprueba la calidad de oro con la que se está trabajando.

2.6.3 Pesas o balanzas

Instrumento por el cual se determina el peso de las joyas en gramos. Al utilizarla, asegurarse que sea una superficie plana y que se encuentre en cero, al momento de trasladarla de un lugar a otro no se debe sostener sobre la bandeja, área donde se colocan los objetos, ya que esto la descalibra o descompone.

2.6.4 Limas de metal

Las limas son una herramienta que se debe usar cuando una joya es muy gruesa, para determinar si hay otro material en su interior ya que al aplicarle ácido este reaccionaría o podríamos ver físicamente el otro material. Se debe tener especial cuidado con las joyas delicadas y que es necesario realizar esta prueba, de ser posible se debe hacer en algún lugar que no se note o una marca no exagerada para no dañarla.

El resultado de un baño o laminado al aplicarle el ácido será una reacción efervescente en el área aplicada. Vale la pena remarcar que con los ácidos que se utilizan y en esta prueba, no se puede determinar el kilataje de una joya, solamente se podrá saber si es de oro o no.

2.6.5 Tachuela

Cuando las piezas son laminadas o aparentan serlo, se puede hacer una prueba pinchando la pieza en una parte aparentemente débil o delgada, si está recubierta por una lámina de oro únicamente al aplicarle ácido del kilataje supuesto de la pieza tendrá una reacción verde en el punto en el que fue pinchada.

2.6.6 Imán

Todas las joyas tienen una relación de materiales para modificar sus cualidades y calidad, algunas pueden estar llenas de metal el cual no es detectable a simple vista ni con los métodos tradicionales. Para las piezas que pueden estar llenas de otros materiales se deberá efectuar la prueba del imán, si está pega al imán es indicador de la presencia de otros metales bajo una gruesa lámina de oro.

2.6.7 Ácidos

Este ácido se puede aplicar directamente a la joya, para determinar el kilataje correcto de la joya de oro, existen ácidos para joyas de 10 kilates, 18 kilates y 24 kilates.

2.7 Procesos relacionados a los préstamos con garantía prendaria

A continuación, se describen las principales operaciones en una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria:

2.7.1 Avalúo de joyas

Técnica que utiliza el valuador de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la administración, para determinar el valor y la calidad de una joya de oro.

El primer paso es verificar que la pieza esté marcada con un sello troquelado que indica la calidad del oro de la joya, este sello es colocado generalmente por el fabricante y se le denomina comúnmente como “quinto”.

Si la pieza no tiene quinto o marca de calidad deberá realizarse las pruebas para obtener la calidad del material.

2.7.2 Avalúo de electrodomésticos

Técnica que utiliza el valuador de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la administración, para determinar que las piezas sean originales y que no estén en mal estado.

2.7.3 Préstamo nuevo

Es la operación que se realiza verificando los datos del cliente así mismo el avalúo de la garantía por primera vez; utilizando cada uno de los instrumentos de avalúos para determinar que se cumpla con los requisitos establecidos por la empresa, y prestar el servicio de préstamo prendario con la autorización y consentimiento del cliente.

2.7.4 Renovación de préstamo

Es la operación que se realiza cuando el cliente cancela únicamente los intereses generados durante el plazo establecido, (semanal, mensual, o trimestral), y pueda extender a otro plazo y no perder la garantía.

2.7.5 Abono a capital

Operación que se realiza, cuando el cliente quiere amortizar el préstamo prendario y reducir los cargos para la siguiente fecha de pago, para aplicar esta operación se deberá realizar de acuerdo a las políticas establecidas y el monto autorizado para realizar dicha operación.

2.7.6 Cancelación de préstamo

Proceso mediante el cual el cliente cancela la totalidad de su préstamo (capital más intereses), en la fecha establecida, retirando así la garantía.

2.7.7 Liquidación de joyas y electrodomésticos

Cartera de clientes vencidos con sus respectivas garantías, que no cumplieron con las fechas de pagos correspondientes.

2.7.8 Información en ventanilla

Debe tenerse muy en cuenta que de la percepción que el cliente tenga acerca de la información en ventanilla, dependerá de los préstamos futuros. Esto va de la mano con la calidad de información y la manera en la que sea tratado por primera vez al cliente.

2.7.9 Información telefónica

Esto va de la mano con la calidad de información y la manera en la que sea tratado al cliente por vía telefónica.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE VALORES EN CUSTODIA

3.1 Definición de auditor interno

“Es el profesional que figura como empleado de una empresa, presta sus servicios de auditoría. El Auditor Interno debe cumplir y sujetarse a normas, políticas y estatutos de la empresa para la cual presta sus servicios, considerando que la actividad de auditoría interna debe ser independiente y objetiva en el cumplimiento de su trabajo.” (22:127)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna en la sección de Normas Sobre Atributos 1100, Independencia y Objetividad definen a la Independencia como: “La libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de la auditoría interna o del director ejecutivo de auditoría de llevar a cabo las responsabilidades de la auditoría interna de forma neutral. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna, el director ejecutivo de auditoría interna debe tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al Consejo.” (24:4)

“La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas.” (24:5)

Las amenazas a la independencia y objetividad deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.”

3.2 Definiciones de auditoría interna

“Es la revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuya relación de trabajo es directa y subordinada a la institución donde se aplicará la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrollan en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. El objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan.” (26:30)

“La Auditoría Interna es una actividad de evaluación permanente e imparcial de todas las operaciones y estructuras de control interno de una entidad, como un servicio a su administración. Es el control gerencial que funciona analizando la aplicación de los otros controles y evaluando su efectividad.” (35:323)

“La Auditoría Interna es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, dedicada al análisis de la contabilidad, de las finanzas y de las otras operaciones como base de servicio a la dirección.” (33:32)

“Examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.” (18:6)

La auditoría, “es el examen del flujo de transacciones llevadas a cabo en una o varias áreas funcionales que constituyen la estructura de una entidad, con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia operativas a través de proponer las recomendaciones que se consideren necesarias.” (18:14)

3.2.1 Objetivos

“Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

- De control: Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y lograr evaluar el comportamiento organizacional en relación a los estándares preestablecidos.
- De productividad: Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- De organización: Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- De servicio: Representan la forma en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.”
(32:268)

3.2.2 Importancia

“La Auditoría Interna en una empresa es importante porque evalúa en forma permanente, el funcionamiento de los controles internos establecidos por la administración y recomienda las medidas que signifiquen mejorar su efectividad. Lo anterior, puede derivar en una evaluación general del sistema de control interno y/o áreas específicas, e incluso, de aspectos constitutivos del control, como la organización, los procedimientos, los métodos, los sistemas y el personal.” (32:263)

3.2.3 Función de la auditoría interna

“La función de la Auditoría Interna es servirle a la empresa como instrumento de control gerencial, con el propósito que permita alcanzar los objetivos siguientes:

- a. Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- b. Salvaguardar los activos.
- c. Promover la eficiencia operativa de la entidad.
- d. Cumplimiento de objetivos, procedimientos leyes y reglamentos.” (20:243)

3.3 El departamento de auditoría interna

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

El Departamento de Auditoría Interna o Unidad de Auditoría Interna, actúa como asesor gerencial en todos los campos de la organización, a la que pertenece, basado en los exámenes que realiza para determinar la eficiencia, efectividad y economía con que los entes públicos y privados, realizan la ejecución control e información de sus actividades, y como producto de lo cual, proporciona recomendaciones para la actualización y mejoramiento de la organización y los sistemas de funcionamiento.

Por esta razón el Departamento de Auditoría Interna requiere del apoyo irrestricto del máximo ejecutivo de cada empresa, de tal manera que se garantice una organización adecuada a las necesidades institucionales, la contratación del personal técnico necesario, la provisión de las herramientas de trabajo suficientes y modernas, todo con el respaldo de la capacitación permanente, de tal manera que los auditores internos actúen con independencia y profesionalismo en beneficio de la organización.

Los miembros de un Departamento de Auditoría Interna deben ser independientes en todo proceso de la organización, por lo que no deben aprobar operaciones, ni llevar registros de la ejecución de las mismas, ni el presupuesto. Tampoco deben realizar controles previos; su actuación es posterior en cualquier etapa de la operación, como una acción, preventiva que ayude a detectar y controlar los riesgos existentes, para evitar pérdida, deterioro o corrupción. (20:398)

3.4 Importancia del departamento de auditoría interna

El Departamento de Auditoría Interna es de mucha importancia en el proceso organizacional, porque, promueve la conjugación de esfuerzos, recursos y necesidades, para el uso óptimo de los recursos que cada administración tiene la responsabilidad de manejar con eficiencia, eficacia y economía, para consecución de los objetivos planificados. (20:376)

3.5 Organización y ubicación del departamento de auditoría interna

Como es de conocimiento general, dependiendo de quién nombre al Auditor Interno y el alcance de actuación que se le permita, así se le encontrará ubicado dentro de la organización, es decir, que tendrá dependencia, ya sea del Directorio o Consejo de Administración, del Gerente General, del Gerente de División, del Contralor o de otros ejecutivos. "Partiendo de que la creación de un Departamento de Auditoría Interna, obedece a la magnitud y complejidad de las operaciones de la organización o ente público, la organización de este departamento estará en directa relación con el número de personal asignado, ya que solo con las personas podemos dividir las tareas en secciones o unidades administrativas. Además, depende de la complejidad de la organización dentro de la cual se va a crear o fortalecer un Departamento de Auditoría Interna, la organización mínima a la que debe ajustarse es la siguiente: Jefe o Gerente de

Auditoría, Subjefe, Supervisión, Auditores, Auxiliares, Secretaria y Archivo y Personal de Apoyo Técnico.” (19:285)

Es importante hacer referencia a que: “La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento, pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso.”

3.6 Responsabilidades

Entre las responsabilidades del auditor interno en la práctica profesional están las siguientes:

- a) Independencia: La independencia le permite al auditor emitir juicios con la imparcialidad esencial de la conducción propia de las auditorías. Esto se logra a través de la objetividad y estatus de la organización.

El estatus de la organización debe ser el suficiente como para asegurar un alcance amplio de la auditoría, así como una consideración adecuada y una acción efectiva en cuanto a las recomendaciones del auditor derivadas de sus conclusiones. Es decir, que, de manera concluyente, la objetividad requiere una actitud mental independiente por parte de los auditores internos y una opinión honesta del producto de su trabajo.

- b) Conocimiento técnico y capacidad profesional: Las auditorías Internas deben realizarse con capacidad y debido cuidado profesional.
 - El departamento de auditoría interna debe asegurarse que la experiencia técnica y la formación académica de los auditores, sean las apropiadas para realizar las auditorías.

- El departamento de auditoría interna debe contar u obtener los conocimientos, experiencias y disciplinas necesarias para llevar a cabo sus responsabilidades.
- El departamento de auditoría interna debe asegurarse que las auditorías sean supervisadas adecuadamente.

Respecto a las características del auditor interno:

- Los auditores internos deben cumplir con las normas profesionales de conducta.
 - El auditor interno debe poseer los conocimientos, experiencias y disciplinas esenciales para realizar sus auditorías.
 - Los auditores internos deben tener habilidad para comunicarse efectivamente y para tener un trato adecuado con las personas.
 - El auditor interno mantendrá su competencia técnica a través de la educación continua.
 - Los auditores internos deben ejercer el debido cuidado profesional al realizar sus auditorías.
- c) Alcance del trabajo: El alcance de la auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la organización y de la calidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Los auditores internos deben revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional y los métodos empleados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información.
 - Los auditores internos deben revisar los sistemas establecidos para asegurarse que se cumple con las políticas, planes, procedimientos,

leyes y reglamentos que tengan un impacto significativo en las operaciones e informes y deben determinar si la organización está cumpliendo con ellos.

- Los auditores internos deben revisar la corrección de los métodos de salvaguarda de los activos y deben verificar la existencia de estos activos.
 - Los auditores internos deben evaluar la economía y eficiencia con que se emplean los recursos.
 - Los auditores internos deben revisar las operaciones o programas, para cerciorarse si los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidas y si las operaciones o programas se llevan a cabo como se planearon.
- d) Realización del trabajo de auditoría: El trabajo de auditoría interna debe incluir la planeación de la auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento.
- Los auditores internos deben planear cada auditoría.
 - Los auditores internos deben obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría.
 - Los auditores internos deben reportar los resultados del trabajo de auditoría.
 - Los auditores internos realizarán el seguimiento de las recomendaciones, para asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas sobre los hallazgos de auditoría reportados.
 - Administración del departamento de Auditoría.

- e) El auditor interno debe administrar correctamente el departamento de auditoría interna.
- El auditor interno debe establecer los propósitos, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna.
 - El auditor interno debe establecer planes, para llevar a cabo las responsabilidades del departamento de Auditoría Interna.
 - El auditor interno debe proporcionar por escrito las políticas y procedimientos para guiar al personal de Auditoría Interna.
 - El auditor interno debe establecer un programa para seleccionar y desarrollar los recursos humanos del departamento de auditoría interna.
- f) Responsabilidad y autoridad: La naturaleza de la función se divide entre el personal y la línea de responsabilidades. Hay que hacer notar que la revisión de auditoría interna no releva de ninguna de sus responsabilidades asignadas a aquellos que la realizan.

Las funciones de la auditoría interna están bajo las políticas establecidas por la dirección y el consejo de administración. El propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna debe definirse en un documento formal por escrito, aprobado por la dirección y aceptado por el consejo. Dicho documento debe establecer claramente el propósito del departamento de auditoría interna, especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan.

La responsabilidad de la auditoría interna es la de servir a la organización de una manera congruente con las normas profesionales de conducta, como las del

código de ética del Instituto Americano de Auditores Internos. Esta responsabilidad incluye la coordinación de las actividades de auditoría interna con terceros, así como el mejor logro de los objetivos de auditoría y de los objetivos de la organización.

3.7 Metodología de la auditoría interna

En la realización de una auditoría Interna la metodología de trabajo debe incluir como mínimo los siguientes pasos:

Conocimiento de la Entidad: Debe tener un conocimiento pleno de la entidad, sus principales actividades, las características especiales de la rama económica en la cual se desenvuelve, la infraestructura existente, la estructura administrativa y contable y las principales leyes y reglamentaciones que inciden en la misma.

Familiarización con los ciclos y/o funciones a auditar: Esta etapa debe incluir entrevistas con el personal de la empresa que tiene a su cargo las funciones que se va a auditar, así como la recolección de los principales documentos, formas y el conocimiento de los sistemas involucrados en dichos ciclos o funciones.

Para desarrollar este paso deben utilizarse los siguientes métodos o una combinación de los mismos.

- Narrativas
- Cuestionarios
- Flujogramas

Verificación del Cumplimiento: El objetivo de este paso es analizar la información obtenida y examinar la documentación correspondiente, para evaluar la eficiencia y efectividad del ciclo y/o función de auditar.

La principal herramienta en la realización de este paso son las pruebas de cumplimiento; pero también podrán utilizarse pruebas sustantivas y/o de doble propósito.

Es importante indicar que el auditor interno no se debe limitar únicamente al análisis de la información obtenida dentro de la empresa, sino que en aquellos casos que lo amerite debe apoyar su trabajo con información proporcionada por entidades externas, tales como: Cámaras, asociaciones económicas, bancos, proveedores, clientes, así como económicas gubernamentales.

Resumen de deficiencias: Este paso debe incluir la descripción del problema y los riesgos derivados del mismo, los comentarios del personal involucrado en el problema y una recomendación específica.

Informes que debe rendir la auditoría interna: “La emisión del informe es una de las funciones más importantes de auditoría interna. Es también, uno de los mejores medios para ayudar a la dirección a medir su propio rendimiento, particularmente con respecto a la fiabilidad de los controles establecidos. Igualmente, es importante el hecho de que el informe de auditoría es la vara de medida por la cual la dirección puede ver el rendimiento del departamento de auditoría interna. Los papeles de trabajo son la evidencia del trabajo realizado y el documento de los hallazgos de auditoría, pero es el informe el que destila todos los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, de tal manera que pueda ser entendido y ayude a actuar con inteligencia a la dirección.” (28:12)

Cada informe de auditoría debe orientarse a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones. Los informes constituyen los documentos en base a los cuales el personal de la Organización prepara planes de acción para adoptar medidas correctivas sobre su contenido y así mejorar la eficiencia, economía y efectividad de la responsabilidad asignada.

El informe de auditoría:

- a) Establece conclusiones basadas en la auditoría: El informe resume la evidencia obtenida durante la auditoría, con la presentación de hallazgos y conclusiones; representa el resultado final de auditoría.
- b) Reporta condiciones: El informe reporta a la organización un resumen de las principales áreas que requieren mejoras, el auditor debe asegurarse que el informe sea visto como una herramienta que sirva a la administración para conocer sus operaciones y evaluar su ejecución.
- c) Constituye el marco de referencia de acción administrativa: Las recomendaciones en el informe representan las conclusiones del auditor y las acciones que deben ser tomadas por la administración. (28:19)

El papel del Auditor Interno en una revisión según la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Las personas obligadas indicadas en el artículo 15 de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, que cuenten con auditoría interna deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos adecuados a la prevención y detección del financiamiento del terrorismo. Las personas obligadas deberán enviar copia a la Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia de Verificación Especial, de dicha opinión en un plazo no mayor a 15 días posteriores a su recepción. En el caso

de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, los procedimientos a que se refiere el párrafo anterior, referentes a la auditoría interna deberán realizarse como mínimo una vez por año.

3.8 Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría interna pueden definirse como el conjunto de técnicas de investigación que utiliza el auditor para alcanzar los objetivos del examen, diseñados para obtener evidencia suficiente y competente.

3.8.1 Clasificación de los procedimientos

El auditor necesita tener la seguridad razonable de que las operaciones están siendo asentadas en forma apropiada en los registros contables, que no se han omitido transacciones y que la estructura de control interno es eficiente. Los procedimientos se clasifican en:

- **Procedimientos sustantivos:** son procedimientos diseñados para obtener evidencia que la información producida por el sistema contable está completa, correcta y válida.

Los procedimientos sustantivos pueden ser pruebas de detalle de transacciones y balances y pruebas analíticas.

- **Procedimientos de cumplimiento:** son pruebas diseñadas para obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, de que el control interno sobre el que descansará la auditoría está y ha estado vigente durante el período bajo examen.

Los procedimientos de cumplimiento pueden ser de observación y de cumplimiento.

3.9 Técnicas de auditoría

Entre las técnicas que más utiliza el auditor para obtener evidencia están las siguientes:

3.9.1 Inspección

Es la verificación por el propio auditor de la existencia física de bienes materiales, registros u otros documentos, con el objeto de comprobar la autenticidad de un activo o de una operación registrada en la contabilidad y presentada en los estados financieros de la entidad.

3.9.2 Observación

Es la acción mediante la cual el auditor estudia, observa, analiza y advierte, en forma disimulada, los hechos o acontecimientos y las circunstancias en que éstos se desarrollan, en las distintas funciones o gestiones de la agencia que se está auditando.

3.9.3 Confirmación

Es la ratificación por parte de una persona ajena a la entidad, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

3.9.4 Indagación

Es la investigación que realiza el auditor sobre determinados puntos, con base a preguntas que realiza a personas de la agencia auditada.

3.9.5 Recuento

Es el recuento físico de los recursos individuales y documentos, de forma secuencial, según sea necesario para justificar una cantidad.

3.10 Procedimientos de valores en custodia

Es importante mencionar que, en las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria utilizan el concepto de valores en custodia para nombrar en forma general, a las garantías recibidas siendo las joyas de oro, electrodomésticos u objetos varios, que se encuentran físicamente en custodia de la empresa.

El diseño de procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria, constituye para el auditor un valioso instrumento, ya que a través de los mismos le permite realizar el trabajo de forma metódica, objetiva y oportuna, obteniendo elementos de juicio suficientes para soportar las aseveraciones de los informes.

3.10.1 Arqueo de prendas en garantía prendaria

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Verificar que no se resguarden alhajas u objetos varios fuera del lugar asignado para su adecuado resguardo, en caso de localizar alguno tomar nota de las características de los mismos y solicitar la explicación correspondiente al valuador y elaborar el acta respectiva;
- Efectuar arqueo de escritorios y gavetas del asistente de la agencia, observando que no se resguarden objetos ajenos a la labor que desempeña el valuador;
- Verificar el lugar de resguardo de las formas en blanco, tales como: facturas, boletas de empeño y sellos entre otros;

- Solicitar al asistente de la agencia los listados impresos de la cartera y resumen de los préstamos, requiriendo que todas las hojas estén selladas y firmadas;
- Identificar si en el reporte de cartera, incluye boletas a nombre del personal de la agencia y obtener copias correspondientes;
- Evaluar los expedientes de los préstamos concedidos y verificar que como mínimo contengan lo siguiente (utilizar P.T. de trabajo para el efecto):
 - a) Boleta de empeño debidamente firmada y sellada por el valuador
 - b) Fotocopia del documento de identificación
- Efectuar arqueo al 100% de las prendas en garantía, observando que la información consignada en la boleta de empeño coincida con lo físico; en los casos de alhajas: kilataje de la prenda, valor del gramo según kilataje, peso y en objetos varios: marca, modelo, cantidad de piezas, color;
- Observar que al finalizar el arqueo según listado proporcionado por el asistente de la agencia, no existan artículos que no estén soportados con boleta de empeño, anotar las características de los objetos y dejar constancia en el acta correspondiente;
- Obtener evidencia de los arqueos efectuados al asistente de la agencia y evaluar la frecuencia;
- Verificar que los préstamos concedidos por un monto de Q. 5,000.00 o más, cuenten con autorización del Gerente de agencia, para el efecto deberá estar en el expediente copia de correo interno donde se le autoriza;
- Solicitar el archivo de las circulares emitidas por la administración de la empresa.

3.10.2 Arqueo joyas de oro

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Solicitar al asistente de la agencia los listados impresos de la cartera vigente y vencida detallada debidamente sellados y firmados para seleccionar la muestra de los préstamos realizados con joyas de oro;
- Verificar si existen préstamos prendarios a nombre del personal de la agencia y si estos llevan el visto bueno del Gerente de agencia;
- De la muestra seleccionada en el reporte, cotejar que coincidan con las boletas de empeño, verificando: número de préstamo, nombre del prestatario y monto concedido;
- Realizar inventario físico de las garantías joyas de oro y cotejar contra las boletas de empeño, para verificar que la información consignada en estas coincida con las prendas (cantidad, peso y descripción);
- Verificar si el asistente de la agencia deja constancia por el ingreso de las prendas a la bóveda de la agencia;
- Verificar si el encargado Gerente de la agencia realiza arqueos sorpresivos semanalmente;
- Observar las ubicaciones con el código generado del sistema dentro de la bóveda;
- Observar el empaque utilizado para el resguardo de la garantía con su respectivo código de ubicación;
- Verificar que la pieza esté marcada con un sello troquelado que indica la calidad del oro de la joya, este sello es colocado generalmente por el fabricante y se le denomina comúnmente como “quinto”;
- Efectuar una evaluación ocular de la misma, verificando aspectos como; color, textura, peso, durabilidad del material, daños físicos y soldaduras;
- Realizar pruebas de calidad si la pieza no tiene quinto o marca.

Procedimientos de auditoría para determinar la calidad de la pieza de oro:

- Utilizar el monóculo para ajustar la visión en un solo ojo, y verificar el kilataje, color, superficie y acabados de la pieza de oro;
- Comprobar el peso en la báscula electrónica de calidad que dé el peso con decimales para medir las dimensiones de la joya;
- Realizar una marca sobre la piedra de carbón para determinar el kilataje observado utilizando los diferentes ácidos para 8k, 10k o 14k;
- Comparar el peso dado en la báscula contra la boleta de empeño firmado por el cliente;
- Realizar otro procedimiento aplicación directa de ácido sobre la joya para determinar la calidad del oro;
- Lijar suavemente la pieza en alguna parte no visible y de superficie plana o semi plana;
- Aplicar una gota de ácido sobre el área preparada, dependiendo el kilataje de la joya;
- Observar si no existe ningún cambio color o apariencia es indicador que la joya es del kilataje correcto;
- Observar si el área se torna verde o negro es indicador que la joya no es de oro o su kilataje es más bajo.

3.10.3 Arqueo de electrodomésticos

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Solicitar al asistente de la agencia los listados impresos de la cartera vigente y vencida detallada debidamente sellados y firmados para seleccionar la muestra de los préstamos realizados con electrodomésticos;

- Verificar si existen préstamos prendarios a nombre del personal de la agencia y si estos llevan el visto bueno del Gerente de agencia;
- De la muestra seleccionada en el reporte, cotejar que coincidan con las boletas de empeño, verificando: número de préstamo, nombre del prestatario y monto concedido y tipo de electrodoméstico;
- Observar el empaque utilizado para el resguardo de la garantía con su respectivo código de ubicación;
- Verificar que los electrodomésticos estén dentro de las estanterías establecidas y por ubicaciones;
- Observar el electrodoméstico que esté en buen estado con el mínimo de ralladuras, polvo, quemado o signos de abandono;
- Encender y apagar el electrodoméstico que no emita ningún ruido extraño como mínimo debe mantenerse encendido durante 15 minutos para su evaluación respectiva;
- Observar la boleta gráfica adjunta para cada tipo de electrodoméstico verificando el total de piezas adjuntas;
- Solicitar al asistente de la agencia el listado autorizado de las marcas de los diferentes electrodomésticos que estén autorizadas por la empresa;
- Verificar si el Gerente de la agencia realiza arqueos sorpresivos semanalmente;
- Observar la cantidad de electrodomésticos dentro de la agencia y la constancia del traslado de las mismas para oficinas centrales.

3.10.4 Arqueo y revisión de formas en blanco

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Solicitar todas las formas en blanco que se tengan en existencia en la agencia y realizar el conteo respectivo;

- Solicitar el libro auxiliar por cada forma y observar lo siguiente:
 - a) Que no tenga borrones, tachones etc.
 - b) Verificar la correlatividad y que los movimientos de ingresos y egresos estén justificados.
 - c) Conciliar las formas en blanco con el asistente de la agencia con los saldos que se presentan los registros auxiliares
 - d) En oficinas centrales cotejar el saldo de las formas en blanco de la agencia, contra el sistema de la empresa.

3.10.5 Arqueo y revisión de boletas de empeño

La boleta de empeño es el documento en donde hace constar las condiciones del préstamo, los plazos, la fecha de vencimiento y descripción de la garantía, así como datos de cliente y aceptación del servicio otorgado al cliente.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Verificar el número de la boleta con el reporte emitido por el sistema;
- Observar el nombre e identificación del cliente, así como dirección del mismo;
- Observar el monto del préstamo;
- Revisar la descripción individualizada de los bienes que constituyen la garantía (joyas de oro, electrodomésticos u objetos varios), así mismo el valor asignado a cada uno de los mismos y monto total del avalúo;
- Observar el plazo, tasa de interés y fecha de vencimiento;
- Observar lugar y fecha;
- Observar la firma del cliente o su impresión dactilar;
- Observa la firma del valuator, o en su caso el asistente de la agencia.

3.10.6 Arqueo y revisión de facturas emitidas por el servicio

Documento comercial emitido por el vendedor de un bien o servicio, el cual sirve de comprobante tanto del vendedor como al comprador para registrar en los libros de contabilidad la transacción efectuada.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- El nombre de la factura;
- Número de orden o correlativo;
- Nombre y apellidos completos y nombre comercial del contribuyente emisor, si es persona individual; razón o denominación social y nombre comercial, si es persona jurídica;
- Número de identificación tributaria del emisor;
- Dirección del establecimiento;
- Fecha de resolución de la factura;
- Régimen Tributario a que está sujeto el emisor.
- Nombres y apellidos completos del comprador del servicio;
- Número de identificación tributaria del comprador;
- Descripción de los servicios prestados;
- Cargos aplicados con motivo de la transacción;
- Precio total de la operación con inclusión del IVA.

3.10.7 Arqueo en bóveda

La caja fuerte debe permanecer cerrada, únicamente será abierta cuando así sea requerido de conformidad con los procedimientos establecidos por la empresa y la persona autorizada será el encargado de agencia para la apertura y cierre de bóveda.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- Realizar un conteo global del efectivo por denominación, cotejándolo con las cantidades que consigna el reporte generado en el sistema a la fecha de su revisión es importante recalcar que el arqueo del efectivo debe hacerse bajo la presencia del asistente de la agencia responsable del mismo;
- Observar la colocación en las gavetas las garantías joyas de oro de acuerdo al correlativo asignado por el sistema;
- Observar el uso adecuado de apertura y cierre por el asistente de la agencia;
- Revisar el empaque de las garantías joyas de oro con su respectivo sello;
- Realizar un conteo físico del 100% de las garantías resguardadas en bóveda.

El auditor debe asegurarse que todos los papeles de trabajo estén firmados y sellados, así mismo debe elaborar acta, dejando constancia de la Auditoría al área de Valores en Custodia para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria y de todos lo que intervinieron en ella.

3.11 Control interno

La inexistencia de dicho sistema de control expone a riesgos los activos, la seguridad de que la información financiera sea correcta y la eficiencia de las operaciones, pero especialmente para las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria cobra mayor relevancia porque las garantías prendarias están constituidas como valores en custodia, que fácilmente pueden emplearse en usos o aplicaciones no autorizadas, por lo tanto, el control interno debe ser estricto y eficiente.

3.11.1 Objetivos del control interno

La administración superior es la responsable de propiciar o establecer una cultura apropiada que facilite el proceso efectivo del control interno y el monitoreo permanente de su efectividad. Y como un valor agregado de la auditoría, se debe mantener monitoreo y constante a través de:

- **Controles detectivos**
Estos controles se pueden lograr, mediante una adecuada planificación de la auditoría interna, para que ésta realice constantes auditorías sorpresivas y evaluaciones de control interno en agencias.
- **Controles preventivos**
La auditoría interna, debe mantener un monitoreo contante, de la realización del arqueo de los valores en custodia y de las operaciones de caja en las agencias, los cuales pueden hacerse mediante software, por medio del cual se generan alertas tempranas y anticipadas de aquellas operaciones que se consideren de significativa exposición de riesgos.

Los objetivos que se persiguen con la implantación de un sistema de control interno, se pueden resumir de la siguiente manera:

- **Protección de los activos de la entidad**
La finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la compañía contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.
- **Obtención de información financiera razonable y oportuna**

La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo de la empresa, pues en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras.

- **Eficiencia operativa**

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia, para esto se formulan principios, se adecuan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor que el costo de su implantación.

3.12 Evaluación del control interno en una agencia

Los aspectos del control interno a evaluar en una agencia de préstamos prendarios son los siguientes:

3.12.1 Control dual de los accesos de entrada a la agencia y la bóveda

Se refiere a que el auditor en el momento de la apertura de la agencia, utilizando la técnica de la observación debe tomar nota de las personas encargadas del acceso de la misma, así como también de la bóveda y posteriormente solicitar al asistente de la agencia un detalle de las personas encargadas del control dual, el cual tiene que coincidir con lo observado, es decir que las llaves del acceso a la agencia y las claves de ingreso a la bóveda estén distribuidas en dos personas.

3.12.2 Circulares e instructivos

Verificar que exista un archivo actualizado de todas las circulares, memorándums, e instructivos que se han recibido en la agencia, así mismo, que se hayan hecho del conocimiento de todo el personal operativo para su aplicación y cumplimiento.

3.12.3 Control de boletas de Empeño

Solicitar al asistente de la agencia, proporcionar todas las boletas de empeño activas, vencidas, cancelados y liquidados en los últimos tres meses y verificar que consignen el sello de "Cancelado" o "Liquidado", según sea el caso, así mismo, verificar que, en el caso de los contratos cancelados y liquidados, se encuentren cancelados y liquidados en el sistema.

CAPÍTULO IV
DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE
VALORES EN CUSTODIA, PARA UNA EMPRESA PRIVADA QUE OTORGA
PRÉSTAMOS CON GARANTÍA PRENDARIA
(CASO PRÁCTICO)

En este capítulo se desarrolla el caso práctico, donde se aplicarán el diseño de procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria. Se enfoca la auditoría a una agencia local, no obstante, en todas las agencias aplican los mismos procedimientos de auditoría.

El nombre de la empresa que se revela en el presente caso práctico, los nombres de empleados y valores en custodia, son ficticios y los correspondientes papeles de trabajo, son propiedad del autor.

A continuación, se presentan las siguientes actividades que se deben de seguir previas a la auditoría:

- Se inicia con el nombramiento de los auditores quienes realizarán el diseño de procedimientos de auditoría al área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria, emitido por el Auditor Interno;
- Carta de notificación, firmada por el auditor de la empresa, para presentarlo al Asistente de agencia;
- Elaborar las narrativas de los procedimientos del servicio de préstamos prendarios actual;
- Realizar el Informe de hallazgos encontrados;

- Realizar el diseño de procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia;
- Preparar el legajo de cédulas de papeles de trabajo que se utilizarán para la auditoría al área de valores en custodia para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria.

4.1 ANTECEDENTES

La agencia de préstamos prendarios Mi Solución agencia No. 5 para la presente auditoría, está ubicada en el departamento de Guatemala, en la 8av. 6-33 zona 10. La última auditoría realizada a dicha agencia fue hace 12 meses y está conformada por el siguiente personal operativo:

Gerente de Agencia.	Marco Aurelio López Reyes
Secretaria:	Karla Roxana Castillo Reyes
Valuador:	José Alfredo Gómez Gutiérrez
Cajero:	Carlos Fernando Coc Solares
Bodeguero:	Estuardo Antonio García
Seguridad:	Julio Ruiz Cab
Limpieza:	Francisco Héctor Véliz Girón

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 18:00 horas y de entrada del personal operativo es de lunes a viernes de 9:30 horas y sábados 8:30 horas.

La estructura organizacional de una agencia de préstamos prendarios puede variar dependiendo de las políticas de cada empresa privada; sin embargo, la mayoría coincide en organizar una agencia de la siguiente forma:

Figura 2. Organigrama de una agencia privada que otorga préstamos con garantía prendaria



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Nombramiento



AI-069-2016

Guatemala, 29 de abril de 2016

Señoritas:

Carmen Patricia Sesám Cabnal

Roxana Paola Ramírez López

Auditoría Interna

Mi Solución, S.A.

Presente.

Sírvanse tomar nota que han sido nombradas para realizar la auditoría al área de valores en custodia, en Agencia Mi Solución No. 5, el día lunes 4 de mayo de 2016, a partir de las 8:30 horas.

De lo actuado deberán redactar Acta en dicha Agencia, y de sus conclusiones deberán presentar un informe a esta Jefatura, a más tardar 2 días después de realizada la Auditoría.

Atentamente,

Lic. Heber Augusto Castillo López

Auditor interno

c.c. Archivo

Avenida Paseo Alegre 5-98 zona 22, 01008 Guatemala

TEL. 22880359, FAX 23779954

www.misolucionefectivoya.com

4.3 Carta dirigida al Gerente de agencia



Guatemala, 30 de abril de 2016

Señor:

Marco Aurelio López Reyes (Gerente de agencia)

Presente

Por este medio se les informa que las señoritas Carmen Patricia Sesám Cabnal y Roxana Paola Ramírez López, personal de Auditoría han sido designadas para realizar Auditoría al área de Valores en Custodia en Mi Solución No.5 el día lunes 4 de mayo de 2016.

Por lo que solicitamos su colaboración para que puedan concluir satisfactoriamente su labor.

Atentamente,



Lic. Heber Augusto Castillo López

Auditor interno

c.c. Archivo

Avenida Paseo Alegre 5-98 zona 22, 01008 Guatemala

TEL. 22880359, FAX 23779954

www.misolucionefectivoya.com



4.4 Procedimientos propios de la empresa préstamos prendarios

Procedimientos para empeño de joyas de oro actual

COMPAÑÍA: MI SOLUCIÓN, S.A.
ASUNTO: Entendimiento Proceso
Empeño de Joyas de oro
PERSONAL ENTREVISTADO: José Alfredo Gómez Gutiérrez
(Valuador)
ACTUALIZADO POR: Roxana Paola Ramírez López
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 de Mayo 2016

Narrativa de empeño de joyas de oro

I. Objetivo

Brindar la mejor atención a los clientes prendarios una valuación justa de los artículos de su propiedad y ofrecer la mejor tasa de interés y resguardo de las garantías.

II. Alcance

Desde que el cliente entrega su joya de oro para la valuación hasta que el efectivo es entregado y la prenda es almacenada.

III. Políticas

- En caso de robo o extravío de la boleta de préstamo, se le cobrará Q. 15.00 (quince quetzales) al cliente y se le hará una reposición de boleta de empeño, siempre y cuando sea el titular de la boleta de empeño y compruebe mediante una identificación.
- La empresa no se hace responsable por los daños y deterioros que por el transcurso del tiempo o causa de fuerza mayor, sufran las prendas empeñadas durante el almacenamiento.

Narrativa de empeño de joyas de oro

- La boleta de empeño es intransferible, por lo que los derechos y obligaciones principales y accesorios establecidas en la misma, incluyendo el bien dado en prensa, no podrán ser cedidos ni transmitidos por ningún medio legal, en propiedad, uso o usufructo.
- El término del plazo de empeño es de cuatro meses con opción de finiquito o desempeño y de refrendo, en el transcurso del quinto mes se procederá a la venta de la prenda en caso de no ser refrendada o finiquitada.



(f)

Auditor Junior



(f)

Valuador





Procedimiento de empeño de joyas de oro		
Responsable o Cliente	Paso	Acción
Cliente	1	El cliente presenta el bien de su propiedad que desea empeñar como: pulseras, anillos, aretes y collares etc.
Valuador	2	Se revisa la autenticidad de la prenda. La revisión se hace de la siguiente manera: a) Prendas de oro: se lleva a cabo una revisión de su peso y los quilates de la misma y las características adicionales como diamantes, perlas, etc.
Valuador	3	Si se detecta que la prenda no es auténtica, se le informa al cliente de la situación y se le devuelve su prenda.
Cliente	4	Acepta o no el avalúo.
Valuador	5	Informa al cliente sobre el préstamo, para la elaboración del contrato, el valuador solicita los datos personales del cliente junto con una identificación vigente (DPI o pasaporte), además de los datos específicos de la prenda y se capturan en el sistema.
Valuador	6	Elabora contrato de empeño.
Valuador	7	Imprime, revisa y firma la boleta de empeño.
Valuador	8	Se entrega al cliente el contrato impreso.
Valuador	9	Se entrega la prenda al bodeguero con el No. de folio para la respectiva ubicación.
Bodeguero	10	Empaca la prenda.
Bodeguero	11	Coloca la prenda en el lugar que le corresponda según el tipo de prenda de que se trate.
Cliente	12	Se dirige hacia la caja y presenta su boleta de empeño.
Cajero	13	Revisa y sella la boleta de empeño.
Cajero	14	Entrega monto del préstamo otorgado.



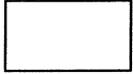
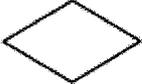
(f)
Auditor junior



(f)
Sénior de Auditoría

Simbología para Diagramas de Flujo

Los procedimientos se representan en diagramas de flujo para una mejor comprensión del desarrollo de los procesos a desempeñar en el área de valores en custodia. Por lo que se presentan los procesos en una forma ordenada, gráfica y unificada. Los símbolos a utilizar son los siguientes:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Simbología Aplicada	
	Inicio y Final del Flujo: Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; se utiliza para indicar una unidad administrativa, o persona que recibe o proporciona información.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Proceso: Representa una tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso.
	Decisión o Alternativa: Representa el hecho de realizar una selección o la toma de decisión específica de acción.
	Subproceso: Indica que es un proceso que depende de otro anterior.
	Conector: De la simbología utilizada en el Diagrama de Flujo para describir la ruta de los procesos.

(f)

Auditor junior



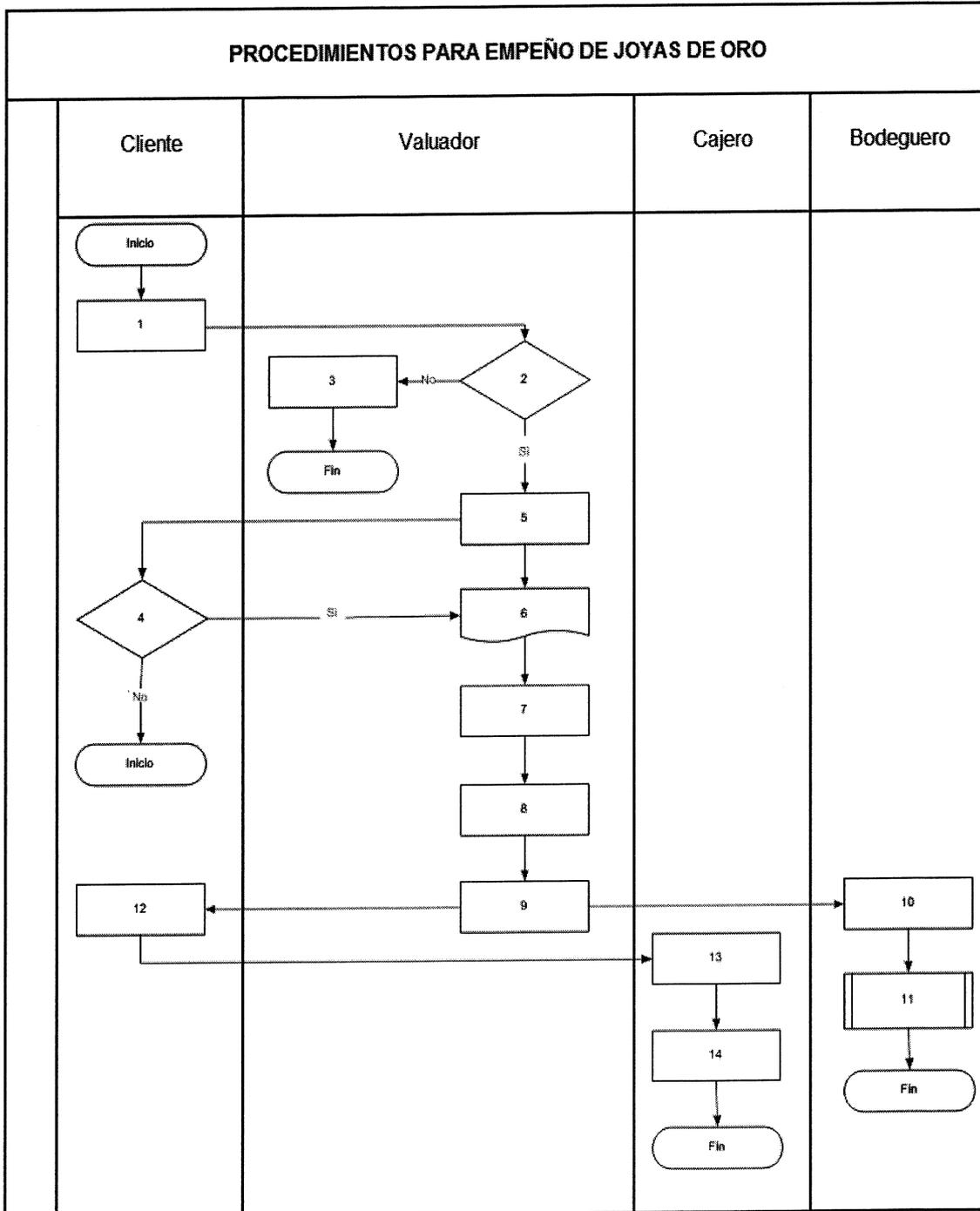

(f)

Sénior de Auditoría






Procedimientos para el empeño de joyas de oro actual





4.4.1 Procedimientos para empeño de electrodomésticos actual

COMPAÑÍA: MI SOLUCIÓN, S.A.
ASUNTO: Entendimiento proceso Empeño de electrodomésticos
PERSONAL ENTREVISTADO: José Alfredo Gómez Gutiérrez (Valuador)
ACTUALIZADO POR: Roxana Paola Ramírez López
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 19 de Mayo 2016

Narrativa de empeño de electrodomésticos

I. Objetivo

Brindar la mejor atención a los clientes prendarios mediante una valuación justa de sus electrodomésticos y ofrecer la mejor tasa de interés y resguardo de la garantía, para solucionar sus problemas de liquidez de una manera rápida y confiable.

II. Alcance

Desde que el cliente entrega su electrodoméstico para la valuación hasta que el efectivo es entregado y la prenda es almacenada.

III. Políticas

- En caso de robo o extravío de la boleta de préstamo, se le cobrará Q. 15.00 (quince quetzales) al cliente y se le hará una reposición de boleta de empeño, siempre y cuando sea el titular de la boleta y compruebe mediante un documento de identificación.
- La empresa no se hace responsable por los daños y deterioros que por el transcurso del tiempo o causa de fuerza mayor, sufran las prendas empeñadas durante el almacenamiento.

Narrativa de empeño de electrodomésticos

- La boleta de empeño es intransferible, por lo que los derechos y obligaciones principales y accesorios establecidos en la misma, incluyendo el bien dado en prenda, no podrán ser cedidos ni transmitidos por ningún medio legal, en propiedad, uso o usufructo.
- El término del plazo de empeño es de cuatro meses con opción de cancelación o renovación, en el transcurso del quinto mes se procederá a la venta del electrodomésticos en caso de no ser renovada.



(f)

Auditor junior



(f)

Valuador





Procedimiento de empeño de electrodomésticos		
Responsable o Cliente	Paso	Acción
Cliente	1	El cliente presenta el bien de su propiedad que desea empeñar como: televisores, laptops, equipos de sonido, cámaras digitales, videojuegos, etc.
Valuador	2	Analiza las condiciones en las que se encuentra el electrodoméstico tales como, golpes, pintura y funcionamiento óptimo.
Valuador	3	Si la prenda no se encuentra en óptimas condiciones, se le devuelve el electrodoméstico al cliente.
Valuador	4	Llama al Gerente de la agencia para dar el visto bueno.
Gerente	5	Verifica y autoriza el tipo de garantía para la valuación respectiva.
Gerente	6	Si la garantía no está dentro del listado de electrodomésticos autorizados se le devuelve al cliente.
Valuador	7	Cotiza los precios actuales en el mercado dependiendo de la marca y modelo del mismo y de acuerdo a las condiciones en que se encuentre la prenda, se establece un monto de préstamo.
Valuador	8	Se le informa al cliente el monto del préstamo.
Cliente	9	Acepta o no el avalúo.
Cliente	10	Si no acepta se lleva la garantía.
Valuador	11	Si está de acuerdo el cliente, se solicita información personal.
Valuador	12	Elabora el contrato y boleta de empeño.
Valuador	13	Se le entrega al cliente el contrato y boleta de empeño.
Valuador	14	Se entrega la prenda al bodeguero con el No. de folio para la respectiva ubicación.
Bodeguero	15	Coloca la prenda en el lugar correspondiente a la garantía.
Cliente	16	Presenta el contrato y boleta de empeño al cajero.
Cajero	17	Revisa y sella contrato.
Cajero	18	Entrega monto del préstamo otorgado.



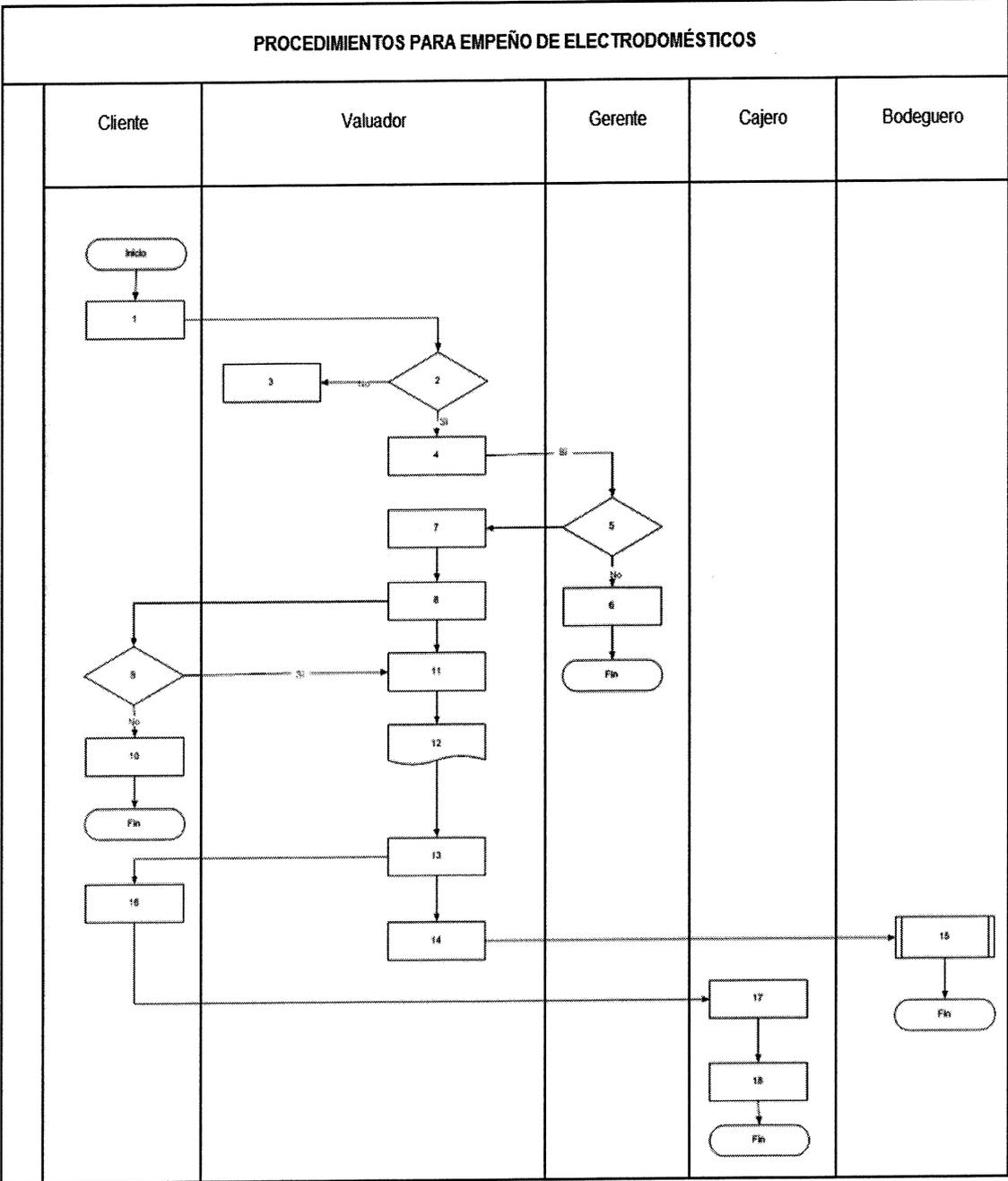
(f)
Auditor junior



(f)
Sénior de Auditoría



Procedimientos para el empeño de electrodomésticos actual





4.4.2 Procedimientos para renovación boleta de empeño actual

COMPAÑÍA: MI SOLUCIÓN, S.A.
ASUNTO: Entendimiento proceso
Renovación de boleta de empeño
PERSONAL ENTREVISTADO: Carlos Fernando Coc Solares
(Cajero)
ACTUALIZADO POR: Roxana Paola Ramírez López
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 21 de Mayo 2016

Narrativa renovación de boleta de empeño

I. Objetivo

Ofrecer el derecho de renovación a los clientes prendarios, pagando únicamente los intereses devengados en el plazo pactado.

II. Alcance

El cliente presenta su boleta de empeño para realizar la renovación hasta que el cliente obtiene su nueva boleta de empeño con el mismo plazo obtenido en la boleta anterior.

III. Políticas

- Todos los clientes prendarios tienen el derecho de renovar sobre las prendas de su propiedad puesta en garantía.
- No existe límite de renovaciones, los clientes prendarios podrán hacer las renovaciones que les sean necesarios las veces que deseen.
- Cada renovación se considera un contrato nuevo, continuando vigentes los intereses a la fecha de renovación.

(f)



Auditor junior

(f)



Cajero



Procedimiento para renovación de boleta de empeño		
Responsable o Cliente	Paso	Acción
Cliente	1	Presenta su boleta de empeño.
Cajero	2	Solicita la identificación.
Cajero	3	Revisa el contrato de empeño, cuidando de que la fecha en que se solicita la renovación esté dentro del plazo pactado en la boleta.
Cajero	4	Si se presenta en fecha vencida el plazo, se notificará si la prenda está en existencia en almacén o ha sido vendida.
Cajero	5	Se le devuelve al cliente la boleta de empeño.
Cajero	6	Se le informa el monto a cancelar en intereses.
Cliente	7	Cancela el monto de intereses.
Cajero	8	Realiza nueva boleta de empeño.
Cajero	9	Imprime, firma y sella la nueva boleta de empeño.
Cajero	10	Entrega al cliente la nueva boleta de empeño.

(f)

Auditor junior



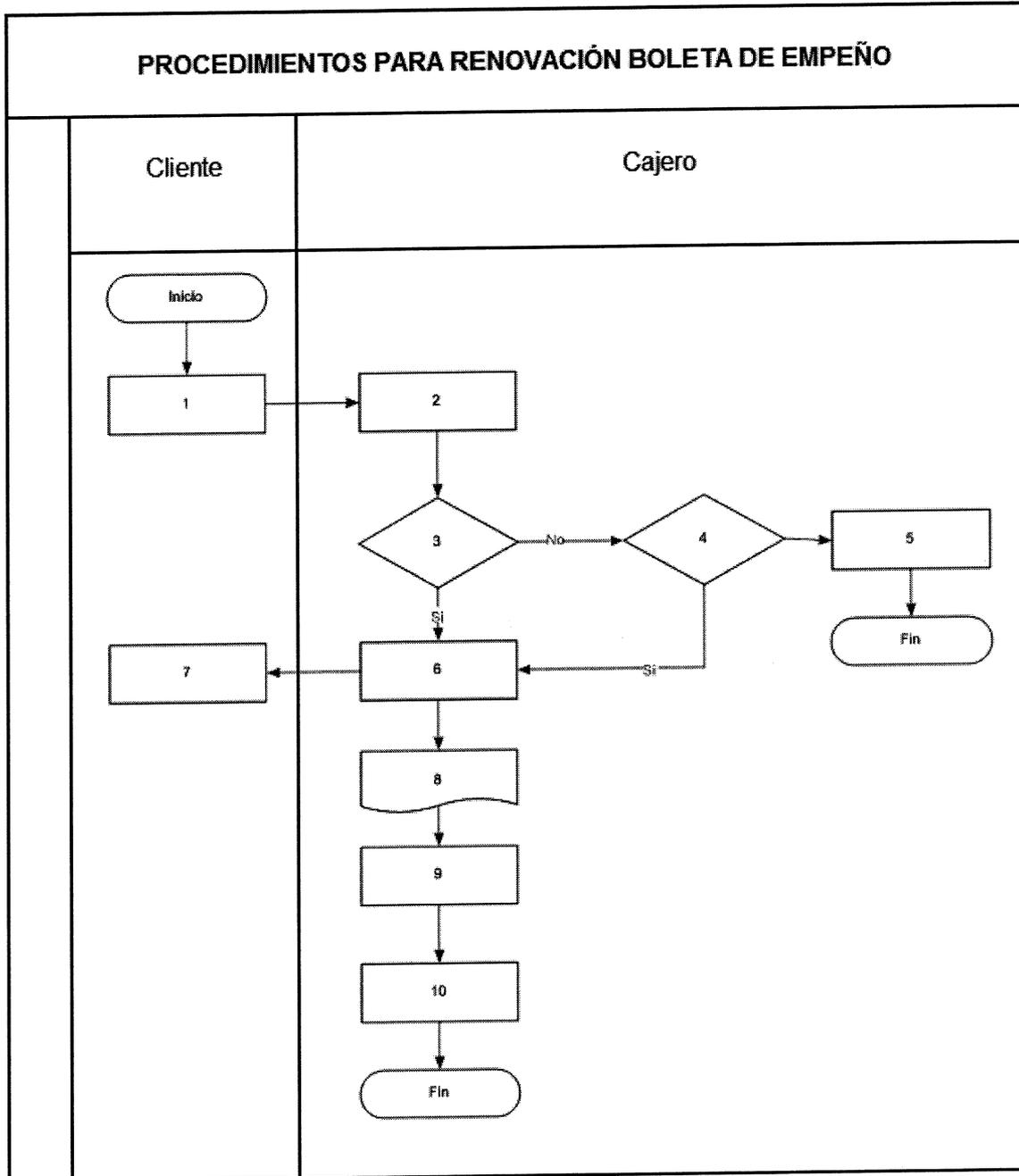
(f)

Sénior de Auditoría





Procedimientos para renovación boleta de empeño actual





4.4.3 Procedimientos para cancelación de boleta de empeño actual

COMPAÑÍA: MI SOLUCIÓN, S.A.
ASUNTO: Entendimiento proceso de cancelación de boleta de empeño
PERSONAL ENTREVISTADO: Carlos Fernando Coc Solares (Cajero)
ACTUALIZADO POR: Roxana Paola Ramírez López
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 de Mayo 2016

Narrativa cancelación de boleta de empeño

I. Objetivo

Ofrecer al cliente prendario la oportunidad de recuperar los artículos de su propiedad que fueron puestos en garantía para el préstamo de una manera sencilla y rápida mediante el pago total del préstamo y los intereses devengados.

II. Alcance

Desde que el cliente acude con su boleta de empeño para realizar la cancelación de la boleta de empeño hasta que la prenda es entregada al cliente prendario.

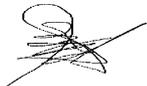
III. Políticas

- Sólo puede cancelar la boleta de empeño el titular de la boleta de empeño.
- El cliente designa a cualquiera de sus herederos como beneficiario en caso de muerte. El beneficiario deberá presentar la boleta de empeño, acta de defunción y actas de registro civil que acrediten su parentesco con el cliente prendario, así como cumplir con las demás obligaciones que establece la boleta.

Narrativa cancelación de boleta de empeño

- El cliente prendario puede presentarse hasta un día antes de la comercialización que viene al reverso de la boleta, o podrá consultarlo en avisos colocados en la sucursal donde fue celebrado el contrato, para realizar la cancelación de la boleta de empeño.
- Al momento de entregar la garantía al cliente prendario, se le muestra el empaque e indicarle que no sufrió alguna alteración en la garantía.

(f)



Auditor junior



(f)



Cajero





Cancelación de boleta de empeño		
Responsable o Cliente	Paso	Acción
Cliente	1	Presenta su boleta de empeño.
Cajero	2	Solicita identificación.
Cajero	3	Notifica sobre la fecha que se encuentra en el contrato.
Cajero	4	Revisa en el sistema si la garantía aún no ha sido liquidada.
Cajero	5	Se informa al cliente que la garantía ha sido liquidada.
Cajero	6	Se informa al cliente el importe a pagar en capital e intereses.
Cliente	7	Cancela el importe que le fue prestado más los intereses devengados.
Cajero	8	Realiza la facturación por el pago correspondiente.
Cajero	9	Indica al bodeguero el folio e indica que tipo de garantía se trata.
Bodeguero	10	Recurre a la búsqueda de la prenda y la entrega al cajero.
Bodeguero	11	Entrega al cajero la garantía solicitada.
Cajero	12	Imprime recibo de liquidación sellado ·Cancelado·.
Cajero	13	Entrega la garantía, factura y recibo al cliente.

(f)

Auditor junior



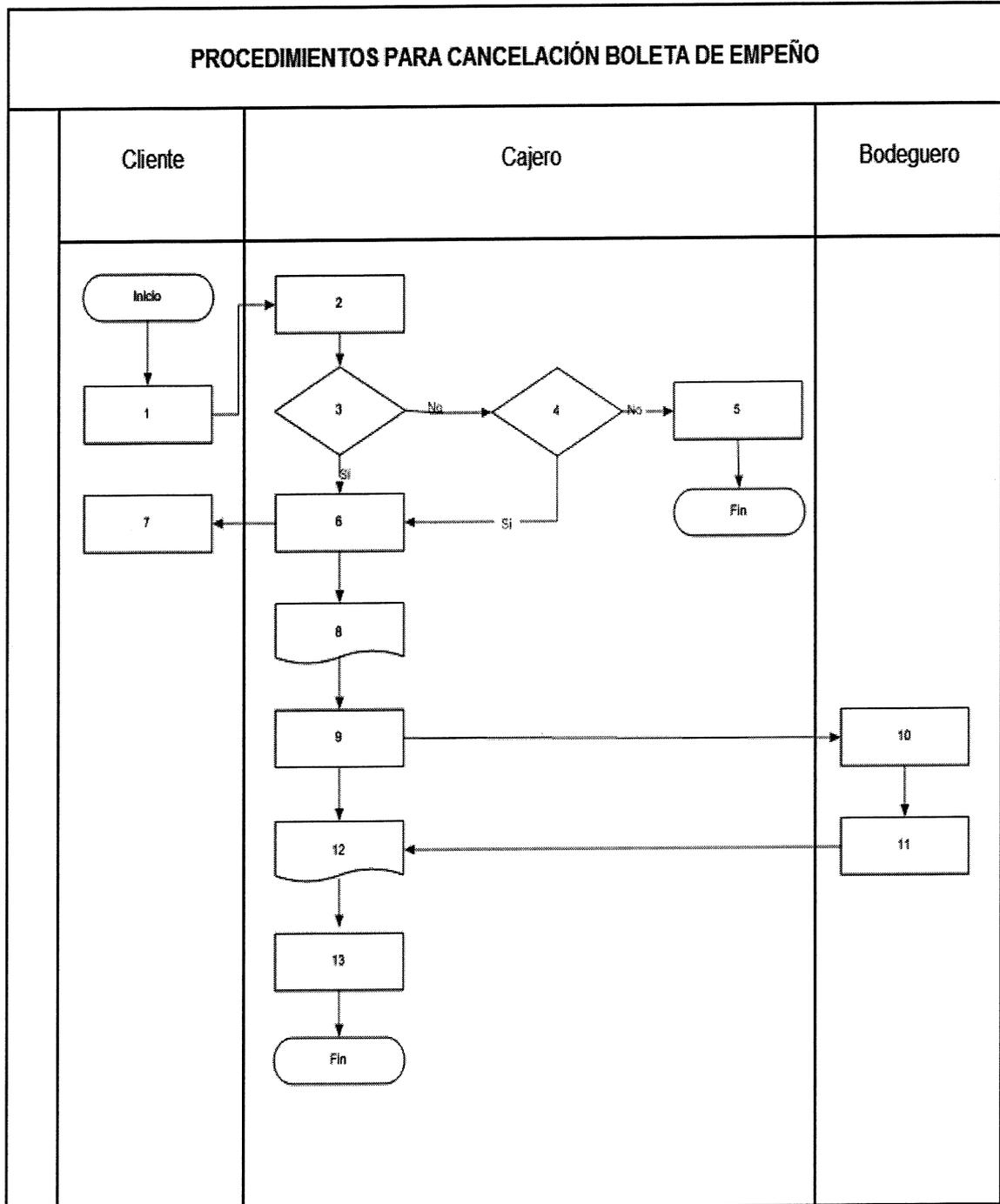
(f)

Sénior de Auditoría





Procedimientos para cancelación de boleta de empeño actual





4.5 Procedimientos de auditoría interna al área de valores en custodia

GUÍA DE AUDITORÍA -MI SOLUCIÓN S.A.
--

Proceso:	Préstamos Prendarios
Subproceso:	Intervención de Sucursales Locales y Departamentales Mi Solución S.A.
Actividad a realizar:	Revisión selectiva de expedientes de créditos, garantías prendarias, y formas en blanco.
Área Auditar:	Sucursal Mi Solución, S.A.

I.	OBJETIVO:	
1.1	Verificar selectivamente que los expedientes de créditos prendarios de Mi Solución, S.A., cumplan con la documentación requerida.	
1.2	Comprobar la existencia física de las prendas recibidas en garantía, y formas en blanco.	
II.	ALCANCE:	
	Determinar que los expedientes de Mi Solución S.A, estén con la documentación mínima requerida conforme establecido por la empresa, evaluar que la información consignada en la documentación sea la correcta; efectuar selectivamente arqueo físico de las prendas dadas en garantía, y formas en blanco; y verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos.	
III.	TIPO DE RIESGO	PRESUNCIÓN DE RIESGOS:
3.1	Operacional	Posibilidad de falta de documentos o información que deben contener los expedientes de créditos prendarios.
3.2	Operacional	Posibilidad de faltantes de garantías prendarias que respaldan los créditos concedidos.
3.3	Operacional	Posibles controles inadecuados en el manejo y custodia de las formas en blanco, valorizadas y/o anuladas.
3.4	Operacional	Posibles controles inadecuados en el manejo y resguardo de los valores en custodia.
3.5	Operacional	Posibilidad que las formas en blanco, las registren contablemente en fechas distintas de las que las recibieron o fueron consumidas.



GUIA DE AUDITORIA -MI SOLUCION S.A.

IV. PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍA:				
No.	Proceso	PT. Ref.	Hecho por:	Fecha
4.1	ADMINISTRATIVO			
4.1.1	Revisar los expedientes de la muestra seleccionada para verificar lo siguiente:	A	Patricia Sesam	09/06/2016
a)	Que información consignada en la boleta de empeño coincidan con lo datos del Documento Personal de identificación D.P.I.	A.1	Patricia Sesam	10/06/2016
b)	Que exista un código de cliente.	A.2	Patricia Sesam	10/06/2016
c)	Verificar que los préstamos concedidos por un monto de Q. 5000.00 o más, cuenten con autorización del Gerente de agencia, para el efecto deberá estar en el expediente copia de correo interno donde se le autoriza.	A.2	Roxana Ramírez	09/06/2016
d)	Efectuar arqueo de escritorio y gaveta al valuador, observando que no se resguarden objetos ajenos a la labor que desempeña.	A.3	Roxana Ramírez	09/06/2016
No.	Proceso	PT. Ref.	Hecho por:	Fecha
4.2	MEDIDAS DE SEGURIDAD			
a)	Verificar que no se resguarden las joyas de oro u objetos varios fuera del lugar asignado para su adecuado resguardo, en caso de localizar alguno tomar nota de las características de los mismos y solicitar la explicación correspondiente al Gerente de agencia, elaborar el acta respectiva.	B.2	Roxana Ramírez	15/06/2016
No.	Proceso	PT. Ref.	Hecho por:	Fecha
4.3	ARQUEO FÍSICO DE PRENDAS EN GARANTÍA			
4.3.1	Solicitar al Valuador el reporte de la cartera de créditos prendarios (vigente y vencida) detallada, generado del sistema de procesamiento electrónico de datos de Mi Solución S.A., debidamente sellado y firmado, para seleccionar la muestra.	B	Patricia Sesam	15/06/2016
4.3.2	De la muestra seleccionada en el reporte, cotejar que coincidan con las boletas de empeño, verificando: número de préstamo, nombre del prestatario y monto concedido.	B.1	Patricia Sesam	15/06/2016
4.3.3	Realizar inventario físico de las garantías prendarias (joyas de oro y electrodomésticos) y cotejar contra las boletas de empeño, para verificar que la información consignada en estas coincida con las prendas (cantidad, peso y descripción).	B.2	Roxana Ramírez	15/06/2016
4.3.4	Verificar si el Gerente de agencia deja constancia por el ingreso de las prendas a la bóveda de la agencia.	B.2	Roxana Ramírez	15/06/2016
No.	Proceso	PT. Ref.	Hecho por:	Fecha
4.4	ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO:			
4.4.1	Solicitar todas las formas en blanco que se tengan en existencia en la agencia y realizar el conteo respectivo.	C	Patricia Sesam	15/06/2016
4.4.2	Verificar la correlatividad y que los movimientos de ingresos y egresos estén justificados.	C	Patricia Sesam	15/06/2016
4.4.3	En oficinas centrales cotejar el saldo de las formas en blanco de la sucursal, contra los saldos contables del sistema.	C	Patricia Sesam	15/06/2016



PT.	A.1
ELABORADO POR	C.P.S.C
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	09.06.2016

4.6 Papeles de trabajo para su verificación

CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE GARANTÍA DE PRÉSTAMOS CON JOYAS DE ORO

SUCURSAL: Agencia Mi Solución No. 5
 NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA : Marco Aurelio López Reyes

No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Nombre del Cliente	Descripción de la garantía	Kilataje	Peso en gramos	Monto del préstamo	Ubicación en bóveda	ATRIBUTOS A EVALUAR				
									A	B	C	D	E
1	4545RPPZ1	04/04/2016	Saul Cantoral Lopez	Argolla de Matrimonio	14	1,5 gramos	500.00	O-12	P	P	P	P	P
2	5041RRPZ1	02/01/2016	Leticia Gómez López	Pulsera de Dama	10	0,8 gramos	250.00	A-12	P	P	P	P	P
3	1659RRPZ1	06/02/2016	Pedro Sotul Cacao	Cadena con dije de estrella	8	2,5 gramos	150.00	R-5	P	P	P	P	P
4	12859412	01/02/2016	Sionara Santa Cruz	Par de aretes	10	1,5 gramos	200.00	T-3	P	P	P	P	P
5	25514452	03/03/2016	Manuel Soto Mayor	Cadena con estrella	14	3,5 gramos	800.00	O-11	P	P	P	P	P
6	58479558	01/04/2016	Mirna Lorena Gutierrez	Argolla de Matrimonio	8	3,5 gramos	250.00	M-10	P	P	P	P	P
7	84789992	01/05/2016	Pedro Cacao Cacao	Anillo de Graduación	14	5,5 gramos	650.00	C-10	P	P	P	P	P
8	58997452	02/02/2016	José Perdomo Salguero	Par de aretes	10	2,5 gramos	150.00	B-8	P	P	P	P	P
9	22558211	02/03/2016	Patricia Batters	Cadena con mariposa	10	1,5 gramos	300.00	S-8	P	P	P	P	P
10	21552322	02/01/2016	Catalina Turcios kato	Anillo de Matrimonio	14	1,2 gramos	500.00	D-5	P	P	P	P	P
11	25698745	02/05/2016	Elubia Molinos	Anillo de Graduación	10	2,5 gramos	300.00	F-3	P	P	P	P	P
12	23322252	01/02/2016	Martina Agustín Flores	Dije de corazón	8	3,5 gramos	250.00	A-5	P	P	P	P	P
13	25879992	03/01/2016	Marta Aguilar	Cadena lisa	10	2,5 gramos	600.00	B-10	P	P	P	P	P
14	25584452	04/04/2016	Yadira Cardona Morales	Anillo de compromiso	14	3,5 gramos	230.00	C-26	P	P	P	P	P
15	21110255	02/03/2016	Josue Fabian Siam Sham	Pulsera para dama	10	0,8 gramos	450.00	D-46	P	P	P	P	P
16	54866555	04/05/2016	Lorena Patricia Alvarez	Dije de zapatito	8	1,5 gramos	150.00	F-10	P	P	P	P	P
17	45522255	02/03/2016	Hilda Rodriguez Rodriguez	Aretes lisos	14	2,6 gramos	275.00	G-20	P	P	P	P	P
18	22445842	05/10/2016	Lucia Cindy Pineda	Argolla de Matrimonio	8	3,5 gramos	800.00	L-26	P	P	P	P	P
19	58974000	02/02/2016	Sonia Cardona Ecolastic	Pulsera para caballero	10	2,6 gramos	350.00	K-5	P	P	P	P	P
20	55225588	20/01/2016	Mirza Santizo Gutierrez	Par de aretes	10	3,5 gramos	350.00	M-15	P	P	P	P	P
21	25548478	15/01/2016	Mayra Farfan	Anillo de Graduación	10	1,6 gramos	250.00	N-1	P	P	P	P	P
22	25897975	10/02/2016	Carlos Cotufa	Pulsera para dama	8	3,5 gramos	150.00	O-3	P	P	P	P	P
23	55566988	20/04/2016	Amilcar Reyes Morales	Anillo de compromiso	14	2,7 gramos	500.00	E-11	P	P	P	P	P
24	25487896	19/05/2016	Jonatham Joel Gonzales	Cadena con corazón	10	1,5 gramos	600.00	H-12	P	P	P	P	P
25	25457487	15/03/2016	Thalia Mash Yax		8	1,3 gramos	800.00	I-10	P	P	P	P	P

Atributo	Descripción
A)	Boleta Rosada (Triplicado-Archivo).
B)	Código de Cliente
C)	Fotocopia del Documento Personal de Identificación D.P.I.
D)	Boleta de empeño firmado por el cliente y valuador
E)	Contrato de Garantía prenda firmado por el cliente.

MARCA:

Revisado físico

El Gerente de agencia hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los expedientes de clientes solicitadas las cuales fueron revisadas y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

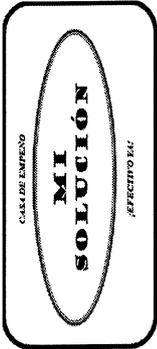
Esta intervención principió a las 9:30 horas y se dio por terminada a las 11:00 horas, del día: 09 de junio de 2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.



(f) Lic. Carmen Patricia Sesam Cabnal
Auditor Sênior



(f) Marco Aurelio López Reyes
Gerente de Agencia



PT.	A.1.1
ELABORADO POR	C.P.S.C
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	10.06.2016

CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE GARANTÍA DE PRÉSTAMOS CON ELECTRODOMÉSTICOS

SUCURSAL: Agencia Mi Solución No. 5
 NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA : Marco Aurelio López Reyes

No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Nombre del Cliente	Descripción del electrodoméstico	Cantidad de piezas	Condición	Monto del préstamo	Ubicación en estantería	ATRIBUTOS A EVALUAR				
									A	B	C	D	E
1	26558987	04/04/2016	Luis Pedro Sac Yoc	Televisor de 15"	2	Bueno	300.00	T-12	P	P	P	P	P
2	50456006	02/01/2016	Leticia Karla Samayoa Tot	Equipo de sonido	4	Medio	350.00	E-12	P	P	O	P	P
3	16593045	06/02/2016	Antonio Moreno Gonzales	Camara fotografica	1	Bueno	650.00	C-6	P	P	P	P	P
4	12828923	01/02/2016	David López	Ipod	1	Bueno	200.00	I-3	P	P	O	O	P
5	25514452	03/03/2016	Héctor Marcos Turcios	Televisor de 20"	2	Medio	800.00	T-14	P	P	O	P	P
6	58479558	01/04/2016	Flor de María Reynoso	Camara fotografica Sony	1	Bueno	250.00	C-10	P	P	P	P	P
7	84788992	01/05/2016	Sindy Mérida	Laptop Toshiba	2	Bueno	650.00	L-10	P	P	O	P	P
8	58897452	02/02/2016	Jonathan Jimenez	Ipod	1	Medio	50.00	I-6	P	P	O	P	P
9	22558211	02/03/2016	Thelma Cruz	Camara fotografica	1	Bueno	300.00	C-8	P	P	O	O	P
10	21552322	02/01/2016	Roxana Roberta Castillo	Equipo de sonido	2	Bueno	500.00	E-5	P	P	O	P	P
11	25848476	02/05/2016	Adolfo Reinos	Laptop	2	Bueno	300.00	L-3	P	P	P	P	P
12	58897452	03/03/2016	Elbina Molineros	Equipo de sonido	2	Bueno	300.00	A-25	P	P	P	P	P
13	22558211	01/04/2016	Martina Agustín Flores	Laptop	2	Bueno	500.00	B-10	P	P	O	P	P
14	21552322	01/05/2016	Marta Aguilar	Equipo de sonido	2	Bueno	250.00	L-11	P	P	O	O	P
15	25698745	02/02/2016	Yadira Cardona Morales	Laptop Dell	2	Bueno	475.00	K-09	P	P	O	P	P
16	21110255	02/03/2016	Josue Fabian Siam Sham	Consola de video juegos	3	Bueno	600.00	M-20	P	P	P	P	P
17	54866555	02/01/2016	Mayra Farfan	Camara fotografica Sony	3	Bueno	275.00	N-23	P	P	O	P	P
18	45522255	02/05/2016	Carlos Cotufa	Microondas	1	Bueno	360.00	H-12	P	P	O	P	P
19	22445842	01/02/2016	Amilcar Reyes Morales	Licuadora	1	Bueno	400.00	A-35	P	P	O	P	P
20	58974000	02/03/2016	Catalina Roxana Cuellar	Consola de video juegos	3	Bueno	350.00	C-30	P	P	O	P	P
21	11125545	05/10/2016	Felipe Maximiliano Coy	Mini Laptop	2	Bueno	250.00	V-14	P	P	P	P	P
22	25544448	02/02/2016	Pedro Sotul Cacao	Equipo de sonido	2	Bueno	375.00	T-2	P	P	P	P	P
23	22200011	20/04/2016	Siomara Santa Cruz	Licuadora	1	Bueno	290.00	V-42	P	P	P	P	P
24	20044886	19/05/2016	Manuel Soto Mayor	Ipod	2	Medio	300.00	S-01	P	P	O	P	P
25	58989994	15/03/2016	Baudilio Pellicó Cruz	Consola de video juegos	2	Medio	275.00	G-36	P	P	O	O	P

Atributo	Descripción
A)	Boleta Rosada (Triplicado-Archivo).
B)	Código de Cliente
C)	Fotocopia del Documento Personal de Identificación D.P.I.
D)	Boleta de empeño firmado por el cliente y valuador.
E)	Contrato de Garantía preñaria firmado por el cliente.

MARCA:

Revisado físico

El Gerente de agencia hace constar que puso a disposición de Auditoria Interna, todos los expedientes de clientes solicitadas las cuales fueron revisadas y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

Esta intervención principió a las 2:00 horas y se dio por terminada a las 4: 00 horas, del día: 10 de junio de 2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

(Firma)

(f) Lic. Carmen Patricia Sesam Cabnal
Auditor Sénior

(Firma)

(f) Marco Aurelio López Reyes
Gerente de Agencia



PT.	A.2
ELABORADO POR	R.P.R.L.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	09.06.2016

CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE GARANTÍA MAYORES A Q. 5000.00

SUCURSAL: Agencia Mi Solución No. 5
 NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA : Marco Aurelio López Reyes

No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Nombre del Cliente	Descripción de la garantía	Monto del préstamo	Ubicación en bóveda	ATRIBUTOS A EVALUAR					
							A	B	C	D	E	F
1	25636587	04/04/2016	Karla Aceituno	Varias joyas	5,000.00	O-16	P	P	P	P	P	P
2	62533551	02/01/2016	Paolo Rodriguez Yox	Varias joyas	5,200.00	A-12	P	P	P	P	P	P
3	25874588	06/02/2016	Katrina Yowel	Varias joyas	5,000.00	R-6	P	P	P	P	P	P
4	33625698	01/02/2016	Roberto Matias López López	Varias joyas	5,600.00	T-3	P	P	P	P	P	P
5	87996325	03/03/2016	Patricia Molina Pérez	Varias joyas	6,000.00	O-14	P	P	P	P	P	P
6	58942002	01/04/2016	Sandra Leticia Cordero	Varias joyas	5,100.00	M-10	P	P	P	P	P	P
7	10022558	01/05/2016	Soledad Marisol Ruiz	Varias joyas	5,200.00	C-10	P	P	P	P	P	P
8	36987442	02/02/2016	Sebastian Flores Iyescas	Varias joyas	5,300.00	B-6	P	P	P	P	P	P
9	87452230	02/03/2016	Mónica Sagasteme	Varias joyas	5,200.00	S-8	P	P	P	P	P	P
10	84420589	02/01/2016	Félix Manuel Molina	Varias joyas	5,000.00	D-5	P	P	P	P	P	P
11	25478936	02/05/2016	Heber Federico Ramirez Coy	Varias joyas	5,000.00	F-3	P	P	P	P	P	P
12	25145455	04/05/2016	Efrain Sosa	Varias joyas	5,250.00	R-20	P	P	P	P	P	P
13	25899411	02/03/2016	Raul Zelaya Chen	Varias joyas	5,750.00	T-30	P	P	P	P	P	P
14	21215126	05/10/2016	Juan Antonio Turcios	Varias joyas	5,000.00	W-20	P	P	P	P	P	P
15	22555555	02/02/2016	Carlos Enrique Cruz	Varias joyas	5,100.00	W-10	P	P	P	P	P	P
16	33855555	15/01/2016	Eddy Ramirez	Varias joyas	5,000.00	S-10	P	P	P	P	P	P
17	22222223	10/02/0016	Byron Ottoniel Carrera	Varias joyas	5,200.00	S-15	P	P	P	P	P	P
18	55555112	20/04/2016	Denis Morales Soc	Varias joyas	5,600.00	T-14	P	P	P	P	P	P
19	11111133	02/02/2016	Lorena Reyes Reyes	Varias joyas	5,100.00	T-18	P	P	P	P	P	P
20	54444488	02/03/2016	Sandra Gonzales Cardona	Varias joyas	5,200.00	W-25	P	P	P	P	P	P
21	99999554	02/01/2016	Lucky Shangon	Varias joyas	5,300.00	W-30	P	P	P	P	P	P
22	77777776	02/05/2016	Carlos Tronm Xox	Varias joyas	5,200.00	W-17	P	P	P	P	P	P
23	44777887	01/04/2016	Manuel Gomez	Varias joyas	5,300.00	S-17	P	P	P	P	P	P
24	25888566	01/05/2016	Pedro Caal Call	Varias joyas	5,300.00	T-36	P	P	P	P	P	P
25	88888663	31/05/2016	María Ponce Xiquen	Varias joyas	5,000.00		P	P	P	P	P	P

Atributo	Descripción
A)	Boleta Rosada (Triplicado-Archivo).
B)	Código de Cliente
C)	Fotocopia del Documento Personal de Identificación D.P.I.
D)	Boleta de empeño firmado por el cliente y valuador
E)	Contrato de Garantía prendaria firmado por el cliente.
F)	Correo interno aprobación del préstamo por el Gerente de Agencia

MARCA:

Revisado físico

El Gerente de agencia hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los expedientes de clientes solicitadas las cuales fueron revisadas y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad. Esta intervención principió a las 9:30 horas y se dio por terminada a las 12:30 horas, del día: 09 de junio de 2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

(f) Lic. Carmen Patricia Sesam Cabnal
Auditor Sénior

(f) Marco Aurelio López Reyes
Gerente de Agencia



PT.	A.3
ELABORADO POR	R.P.R.L.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	09.06.2016

MI SOLUCIÓN No.5
Auditoría Interna
Arqueo de Gaveta a Valuador
Fecha: 9/06/2016 Hora: 8:30
Nombre del valuador: José Alfredo Gómez Gutiérrez

No	Descripción	Cantidad	Denominación	Sub-Total	Total
1	EFFECTIVO				
	Billetes	2	200.00	300.00 ✓	
	Billetes	44	100.00	4,400.00 ✓	
	Billetes	1	50.00	50.00 ✓	
	Billetes	2	20.00	40.00 ✓	
	Billetes	1	10.00	10.00 ✓	
	Billetes	10	5.00	50.00 ✓	
	Billetes	10	1.00	10.00 ✓	4,860.00
					^
2	EFFECTIVO				
	Monedas	10	1.00	10.00 ✓	
	Monedas	100	0.50	50.00 ✓	
	Monedas	100	0.25	25.00 ✓	
	Monedas	100	0.10	10.00 ✓	
	Monedas	100	0.05	5.00 ✓	
	Monedas	10	0.01	0.10 ✓	100.10
					^
	Suma Total Arqueado				4,960.10
(-)	Total Saldo Sistema				5,000.00
	Diferencia Reflejada				(39.90)
3	GARANTÍAS RECIBIDAS	Número de Boleta	Nombre del cliente	Descripción de la Garantía	
	Si hay garantías recibidas	80635870	Leticia Gutiérrez	Anillo de 10k ✓	
		81698307	Karla Yax Coc	Dije de 14K ✓	

OBSERVACIONES:

Monto autorizado en cada gaveta del valuador es de Q 5,000.00 quetzales se revisa contra el sistema, y existe una diferencia por Q39.90 quetzales.
 Se observa que existen dos garantías que no aun sido resguardadas en bóveda.

El día de hoy fue arqueo los fondos de Caja de la Ventanilla, a cargo de José Alfredo Gómez Gutiérrez de la Agencia Mi Solución No. 5, cantidad que asciende a CUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA QUETZALES CON 10/100 (Q.4,960.10), declara que está de acuerdo con los valores descritos en esta cédula y quedan bajo su entera responsabilidad, por lo cual firma de conformidad.




José Alfredo Gómez Gutiérrez
Responsable de Gaveta




Lic. Roxana Paola Ramírez López
Auditor Junior

MARCAS:

✓ Revisado
 ^ Sumado Vertical



PT.	B
ELABORADO POR	C.P.S.C.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	15.06.2016

REPORTE DE CARTERA					
SUCURSAL:			Agencia Mi Solución No. 5		
NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA :			Marco Aurelio López Reyes		
HORA:			08:30:00		
FECHA DE EMISIÓN:			09.06.2016		
No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Plazo	Nombre del Cliente	Monto del préstamo
1	4545RPZ1	04/04/2016	Mensual	Saul Cantoral Lopez	500.00
2	5041RPZ1	02/01/2016	Quincenal	Leticia Gómez López	250.00
3	1659RPZ1	06/02/2016	Semanal	Pedro Sotul Cacao	150.00
4	12859412	01/02/2016	Mensual	Siomara Santa Cruz	200.00
5	25514452	03/03/2016	Quincenal	Manuel Soto Mayor	800.00
6	58479558	01/04/2016	Semanal	Mirna Lorena Gutierrez	250.00
7	84788992	01/05/2016	Mensual	Pedro Cacao Cacao	650.00
8	58897452	02/02/2016	Quincenal	José Perdomo Salguero	150.00
9	22558211	02/03/2016	Semanal	Patricia Batres	300.00
10	21552322	02/01/2016	Mensual	Catalina Turcios katoc	500.00
11	25698745	02/05/2016	Mensual	Elubia Molineros	300.00
12	23322252	01/02/2016	Mensual	Martina Agustin Flores	250.00
13	25879892	03/01/2016	Mensual	Marta Aguilar	600.00
14	25584452	04/04/2016	Mensual	Yadira Cardona Morales	230.00
15	21110255	02/03/2016	Mensual	Josue Fabian Siam Sham	450.00
16	54866555	04/05/2016	Mensual	Lorena Patricia Alvarez	150.00
17	45522255	02/03/2016	Mensual	Hilda Rodriguez Rodriguez	275.00
18	22445842	05/10/2016	Mensual	Lucia Cindy Pineda	800.00
19	58974000	02/02/2016	Mensual	Sonia Cardona Ecolastic	350.00
20	55225588	20/01/2016	Quincenal	Mirza Santizo Gutierrez	350.00
21	25548478	15/01/2016	Quincenal	Mayra Farfan	250.00
22	25897975	10/02/0016	Quincenal	Carlos Cotufa	150.00
23	55556988	20/04/2016	Quincenal	Amílcar Reyes Morales	500.00
24	25487896	19/05/2016	Quincenal	Jonatham Joel Gonzales	600.00
25	25457487	15/03/2016	Quincenal	Thalia Mash Yax	800.00
26	26558987	04/04/2016	Quincenal	Luis Pedro Sac Yoc	300.00
27	50456006	02/01/2016	Quincenal	Leticia Karla Samayoa Tot	350.00
28	16593045	06/02/2016	Quincenal	Antonio Moreno Gonzales	650.00
29	12828923	01/02/2016	Semanal	David López	200.00
30	25514452	03/03/2016	Semanal	Héctor Marcos Turcios	800.00
31	58479558	01/04/2016	Semanal	Flor de Maria Reynoso	250.00
32	84788992	01/05/2016	Semanal	Sindy Mérida	650.00
33	58897452	02/02/2016	Semanal	Jonathan Jimenez	50.00
34	22558211	02/03/2016	Semanal	Thelma Cruz	300.00
35	21552322	02/01/2016	Semanal	Roxana Roberta Castillo	500.00
36	25848476	02/05/2016	Mensual	Adolfo Recinos	300.00
37	58897452	03/03/2016	Quincenal	Elubia Molineros	300.00
38	22558211	01/04/2016	Semanal	Martina Agustin Flores	500.00
39	21552322	01/05/2016	Mensual	Marta Aguilar	250.00
40	25898745	02/02/2016	Quincenal	Yadira Cardona Morales	475.00
41	21110255	02/03/2016	Semanal	Josue Fabian Siam Sham	600.00
42	54866555	02/01/2016	Mensual	Mayra Farfan	275.00
43	45522255	02/05/2016	Quincenal	Carlos Cotufa	360.00
44	22445842	01/02/2016	Semanal	Amílcar Reyes Morales	400.00
45	58974000	02/03/2016	Mensual	Catalina Roxana Cuellar	350.00
46	11125545	05/10/2016	Mensual	Felipe Maximiliano Coy	250.00
47	25554448	02/02/2016	Quincenal	Pedro Sotul Cacao	375.00
48	22200011	20/04/2016	Semanal	Siomara Santa Cruz	290.00
49	20044886	19/05/2016	Mensual	Manuel Soto Mayor	300.00
50	58969994	15/03/2016	Quincenal	Baudilio Pelicó Cruz	275.00
51	25636587	04/04/2016	Mensual	Karla Aceituno	5,000.00
52	62533551	02/01/2016	Mensual	Paolo Rodriguez Yox	5,200.00
53	25874588	06/02/2016	Mensual	Katrina Yowel	5,000.00
54	33625698	01/02/2016	Mensual	Roberto Matias López López	5,600.00
55	87996325	03/03/2016	Mensual	Patricia Molina Pérez	6,000.00
56	58942002	01/04/2016	Mensual	Sandra Leticia Cordero	5,100.00
57	10022558	01/05/2016	Mensual	Soledad Marisol Ruiz	5,200.00
58	36987442	01/05/2016	Mensual	Sebastian Flores Iyescas	5,300.00
59	87452230	02/03/2016	Mensual	Mónica Sagasteme	5,200.00
60	84420589	02/01/2016	Mensual	Félix Manuel Molina	5,000.00
61	25478936	02/05/2016	Mensual	Heber Federico Ramirez Coy	5,000.00
62	25145455	04/05/2016	Mensual	Efrain Sosa	5,250.00
63	25899411	02/03/2016	Mensual	Raul Zelaya Chen	5,750.00
64	21215126	05/10/2016	Mensual	Juan Antonio Turcios	5,000.00
65	22555555	02/02/2016	Mensual	Carlos Enrique Cruz	5,000.00
66	33655555	15/01/2016	Mensual	Eddy Ramirez	5,100.00
67	22222223	10/02/0016	Mensual	Byron Otoniel Carrera	5,000.00
68	55555112	20/04/2016	Mensual	Denis Morales Soc	5,200.00
69	11111133	02/02/2016	Mensual	Lorena Reyes Reyes	5,000.00
70	54444488	02/03/2016	Mensual	Sandra Gonzales Cardona	5,100.00
71	99999554	02/01/2016	Mensual	Lucky Shangon	5,200.00
72	77777776	02/05/2016	Mensual	Carlos Tromm Xox	5,300.00
73	44777887	01/04/2016	Mensual	Manuel Gomez	5,200.00
74	25889566	01/05/2016	Mensual	Pedro Caal Call	5,300.00
75	88888663	31/05/2016	Mensual	María Ponce Xiquen	5,000.00

(f) Marco Aurelio López Reyes
Gerente de Agencia





PT.	B.1
ELABORADO POR	C.P.S.C.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	15.06.2016

REPORTE DE CARTERA
 SUCURSAL: Agencia Mi Solución No. 5
 NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA : Marco Aurelio López Reyes

No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Nombre del Cliente	Plazo	Monto del préstamo	CONTRATO DE EMPEÑO ATRIBUTOS A EVALUAR			
						Código de préstamo	Nombre del prestatario	Firma del cliente	Monto del préstamo
1	12828923	01/02/2016	David López	Semanal	200.00	P	P	P	P
2	25514452	03/03/2016	Héctor Marcos Turcios	Semanal	800.00	P	P	P	P
3	58479558	01/04/2016	Flor de María Reynoso	Semanal	250.00	P	P	P	P
4	84788992	01/05/2016	Sindy Mérida	Semanal	650.00	P	P	P	P
5	58897452	02/02/2016	Jonathan Jimenez	Semanal	50.00	P	P	P	P
6	22558211	02/03/2016	Thelma Cruz	Semanal	300.00	P	P	P	P
7	21552322	02/01/2016	Roxana Roberta Castillo	Semanal	500.00	P	P	P	P
8	25848476	02/05/2016	Adolfo Recinos	Mensual	300.00	P	P	O	P
9	58897452	03/03/2016	Elubia Molineros	Quincenal	300.00	P	P	P	P
10	22558211	01/04/2016	Martina Agustin Flores	Semanal	500.00	P	O	P	P
11	25636587	04/04/2016	Karla Aceituno	Mensual	5,000.00	P	P	P	P
12	62533551	02/01/2016	Paolo Rodríguez Yox	Mensual	5,200.00	P	P	P	P
13	25874588	06/02/2016	Katrina Yowel	Mensual	5,000.00	P	P	O	P
14	33625698	01/02/2016	Roberto Matias López López	Mensual	5,600.00	P	P	P	P
15	87996325	03/03/2016	Patricia Molina Pérez	Mensual	6,000.00	P	P	P	P
16	58942002	01/04/2016	Sandra Leticia Cordero	Mensual	5,100.00	P	P	P	P
17	10022558	01/05/2016	Soledad Marisol Ruiz	Mensual	5,200.00	O	O	P	P
18	33655555	15/01/2016	Eddy Ramirez	Mensual	5,100.00	P	P	P	P
19	22222223	10/02/0016	Byron Otoniel Carrera	Mensual	5,000.00	P	P	P	P
20	55555112	20/04/2016	Denis Morales Soc	Mensual	5,200.00	P	P	P	P
21	11111133	02/02/2016	Lorena Reyes Reyes	Mensual	5,000.00	P	P	P	P
22	54444488	02/03/2016	Sandra Gonzales Cardona	Mensual	5,100.00	P	P	P	P
23	99999554	02/01/2016	Lucky Shangon	Mensual	5,200.00	P	P	P	P
24	4545RPZ1	04/04/2016	Saul Cantoral Lopez	Mensual	500.00	P	P	P	P
25	5041RPZ1	02/01/2016	Leticia Gómez López	Quincenal	250.00	P	P	P	P
26	1659RPZ1	06/02/2016	Pedro Sotul Cacao	Semanal	150.00	P	P	P	P
27	12859412	01/02/2016	Siomara Santa Cruz	Mensual	200.00	P	P	P	P
28	25514452	03/03/2016	Manuel Soto Mayor	Quincenal	800.00	P	P	P	P
29	58479558	01/04/2016	Mirna Lorena Gutierrez	Semanal	250.00	P	P	P	P
30	84788992	01/05/2016	Pedro Cacao Cacao	Mensual	650.00	P	P	P	P
31	58897452	02/02/2016	José Perdomo Salguero	Quincenal	150.00	P	P	P	P
32	22558211	02/03/2016	Patricia Batres	Semanal	300.00	P	P	P	P
33	21552322	02/01/2016	Catalina Turcios katoc	Mensual	500.00	P	P	P	P

MARCA:
 Revisado fisico

Simbología

P	= Si cumple
O	= No cumple



(f) Lic. Carmen Patricia Sesam Cabnal
 Auditor Senior



(f) Marco Aurelio López Reyes
 Gerente de Agencia



PT.	B.2
ELABORADO POR	R.P.R.L.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	15.06.2016

INVENTARIO FISICO									
SUCURSAL:		Agencia Mi Solución No.5							
NOMBRE DEL GERENTE DE AGENCIA:		Marco Aurelio López Reyes							
No.	Número de Boleta	Fecha de otorgamiento del préstamo	Nombre del Cliente	Monto del préstamo	Ref.	Cantidad observada	Ubicación localizada	Descripción por tipo de garantía	
1	4546RPZ1	04/04/2016	Saul Cantoral Lopez	500.00	✓	Si	Si	Si	Si
2	5041RPZ1	02/01/2016	Leticia Gómez López	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
3	1659RPZ1	06/02/2016	Pedro Sotul Cacao	150.00	✓	Si	Si	Si	Si
4	12859412	01/02/2016	Siomara Santa Cruz	200.00	✓	Si	Si	Si	Si
5	25514452	03/03/2016	Manuel Soto Mayor	800.00	✓	Si	Si	Si	Si
6	58479558	01/04/2016	Mirna Lorena Gutierrez	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
7	84788992	01/05/2016	Pedro Cacao Cacao	650.00	✓	Si	Si	Si	Si
8	58897452	02/02/2016	José Perdomo Salguero	150.00	✓	Si	Si	Si	Si
9	22558211	02/03/2016	Patricia Batres	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
10	21552322	02/01/2016	Catalina Turcios katoc	500.00	✓	Si	Si	Si	Si
11	25698745	02/05/2016	Elubia Molineros	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
12	23322252	01/02/2016	Martina Agustin Flores	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
13	25879892	03/01/2016	Marta Aguilar	600.00	✓	Si	Si	Si	Si
14	25584452	04/04/2016	Yadira Cardona Morales	230.00	✓	Si	Si	Si	Si
15	21110255	02/03/2016	Josue Fabian Siam Sham	450.00	✓	Si	Si	Si	Si
16	54866555	04/05/2016	Lorena Patricia Alvarez	150.00	✓	Si	Si	Si	Si
17	45522255	02/03/2016	Hilda Rodriguez Rodriguez	275.00	✓	Si	Si	Si	Si
18	22445842	05/10/2016	Lucia Cindy Pineda	800.00	✓	Si	Si	Si	Si
19	58974000	02/02/2016	Sonia Cardona Ecolastic	350.00	✓	Si	Si	Si	Si
20	55225588	20/01/2016	Mirza Santizo Gutierrez	350.00	✓	Si	Si	Si	Si
21	25548478	15/01/2016	Mayra Farfan	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
22	25897975	10/02/0016	Carlos Cotufa	150.00	✓	Si	Si	Si	Si
23	55556988	20/04/2016	Amílcar Reyes Morales	500.00	✓	Si	Si	Si	Si
24	25487896	19/05/2016	Jonatham Joel Gonzales	600.00	✓	Si	Si	Si	Si
25	25457487	15/03/2016	Thalia Mash Yax	800.00	✓	Si	Si	Si	Si
26	26558987	04/04/2016	Luis Pedro Sac Yoc	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
27	50456006	02/01/2016	Leticia Karla Samayoa Tot	350.00	✓	Si	Si	Si	Si
28	16593045	06/02/2016	Antonio Moreno Gonzales	650.00	✓	Si	Si	Si	Si
29	12828923	01/02/2016	David López	200.00	✓	Si	Si	Si	Si
30	25514452	03/03/2016	Héctor Marcos Turcios	800.00	✓	Si	Si	Si	Si
31	58479558	01/04/2016	Flor de María Reynoso	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
32	84788992	01/05/2016	Sindy Mérida	650.00	✓	Si	Si	Si	Si
33	58897452	02/02/2016	Jonathan Jimenez	50.00	✓	Si	Si	Si	Si
34	22558211	02/03/2016	Theilma Cruz	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
35	21552322	02/01/2016	Roxana Roberta Castillo	500.00	✓	Si	Si	Si	Si
36	25848476	02/05/2016	Adolfo Recinos	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
37	58897452	03/03/2016	Elubia Molineros	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
38	22558211	01/04/2016	Martina Agustin Flores	500.00	✓	Si	Si	Si	Si
39	21552322	01/05/2016	Marta Aguilar	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
40	25698745	02/02/2016	Yadira Cardona Morales	475.00	✓	Si	Si	Si	Si
41	21110255	02/03/2016	Josue Fabian Siam Sham	600.00	✓	Si	Si	Si	Si
42	54866555	02/01/2016	Mayra Farfan	275.00	✓	Si	Si	Si	Si
43	45522255	02/05/2016	Carlos Cotufa	360.00	✓	Si	Si	Si	Si
44	22445842	01/02/2016	Amílcar Reyes Morales	400.00	✓	Si	Si	Si	Si
45	58974000	02/03/2016	Catalina Roxana Cuellar	350.00	✓	Si	Si	Si	Si
46	11125545	05/10/2016	Felipe Maximiliano Coy	250.00	✓	Si	Si	Si	Si
47	25554448	02/02/2016	Pedro Sotul Cacao	375.00	✓	Si	Si	Si	Si
48	22200011	20/04/2016	Siomara Santa Cruz	290.00	✓	Si	Si	Si	Si
49	20044886	19/05/2016	Manuel Soto Mayor	300.00	✓	Si	Si	Si	Si
50	58989994	15/03/2016	Baudilio Pelicó Cruz	275.00	✓	Si	Si	Si	Si
51	25636587	04/04/2016	Karla Aceituno	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
52	62533551	02/01/2016	Paolo Rodriguez Yox	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
53	25874588	06/02/2016	Katrina Yowel	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
54	33625698	01/02/2016	Roberto Matias López López	5,600.00	✓	Si	Si	Si	Si
55	87996325	03/03/2016	Patricia Molina Pérez	6,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
56	58942002	01/04/2016	Sandra Leticia Cordero	5,100.00	✓	Si	Si	Si	Si
57	10022558	01/05/2016	Soledad Marisol Ruiz	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
58	36987442	02/02/2016	Sebastian Flores Iyescas	5,300.00	✓	Si	Si	Si	Si
59	87452230	02/03/2016	Mónica Sagasteme	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
60	84420589	02/01/2016	Félix Manuel Molina	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
61	25478936	02/05/2016	Heber Federico Ramirez Coy	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
62	25145455	04/05/2016	Efrain Sosa	5,250.00	✓	Si	Si	Si	Si
63	25899411	02/03/2016	Raul Zelaya Chen	5,750.00	✓	Si	Si	Si	Si
64	21215126	05/10/2016	Juan Antonio Turcios	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
65	22555555	02/02/2016	Carlos Enrique Cruz	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
66	33655555	15/01/2016	Eddy Ramirez	5,100.00	✓	Si	Si	Si	Si
67	22222223	10/02/0016	Byron Otoniel Carrera	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
68	55555112	20/04/2016	Denis Morales Soc	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
69	11111133	02/02/2016	Lorena Reyes Reyes	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si
70	54444488	02/03/2016	Sandra Gonzales Cardona	5,100.00	✓	Si	Si	Si	Si
71	99999554	02/01/2016	Lucky Shangon	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
72	77777776	02/05/2016	Carlos Tronm Xox	5,300.00	✓	Si	Si	Si	Si
73	44777887	01/04/2016	Manuel Gomez	5,200.00	✓	Si	Si	Si	Si
74	25889566	01/05/2016	Pedro Caal Call	5,300.00	✓	Si	Si	Si	Si
75	88888663	31/05/2016	María Ponce Xiquen	5,000.00	✓	Si	Si	Si	Si

MARCAS:
 Observado físicamente
 Cotejado con boleta de empeño

(f) Llc. Carmen Patricia Sesam Cabnal
 Auditor Sénior



PT.	C
ELABORADO POR	R.P.R.L.
REVISADO POR	H.A.C.L.
FECHA:	15.06.2016

CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE FORMULARIOS EN BLANCO MI SOLUCIÓN, S.A.							
Arqueo practicado en Agencia: No. 5							
Concepto	Del No.	Al No.	Arqueo Físicamente	Saldo S/Reg. Auxiliares	Saldo s/contab.	Diferencia	Observaciones
FACTURAS	25000	25200	200	200	200	0	
TOTALES	25000	25200	200	200	200	0	
BOLETAS DE EMPEÑO							
	15001	20000	4999	4999	4999	0	
TOTALES	15001	20000	4999	4999	4999	0	
RECIBOS	1	5	5	5	5	0	
TOTALES	1	5	5	5	5	0	
<p>El Gerente de Agencia hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los formularios en blanco sin valor y Formas Valorizadas a cargo de su agencia y que fueron arqueados y detallados en esta cédula y anexos, los cuales después del arqueo fueron recibidos a su entera satisfacción.</p> <p>Esta intervención principió a las: 2:00 horas y se dio por terminada a las: 3:00horas, del día: 15.06.2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad:</p>							
 				 			
<hr/> (f) Lic. Carmen Patricia Sesam Cabnal Auditor Sénior				<hr/> (f) Marco Aurelio López Reyes Gerente de Agencia			

4.7 Informe

I-70-2016

Guatemala, 03 de junio de 2016

Heber Augusto Castillo López
Auditor Interno
Mi Solución, S.A.
Presente

En cumplimiento al nombramiento AI-69-2016, se efectuó el día 4 de mayo de 2016, auditoría al área de valores en custodia, en la agencia Mi Solución No. 5.

OBJETIVOS

- Comprobar la existencia de los valores en custodia, su exactitud y adecuado resguardo;
- Verificar el cumplimiento de los controles internos, políticas y procedimientos establecidos por la administración de la custodia de valores.
- Comprobar que existan procedimientos para el debido resguardo de los valores en custodia.

Las deficiencias en el control interno existen cuando el diseño o la operación de un control no permiten a la gerencia o a los empleados prevenir, detectar o corregir errores en el tiempo oportuno, lo que podría afectar negativamente a la entidad en la forma de resguardo de los valores en custodia.

HALLAZGO No. 1

RESGUARDO JOYAS DE ORO

Se observó que en el avalúo de las joyas de oro, se realiza dentro de la agencia, si el cliente acepta, éstas se quedan en el escritorio del valuador sin ningún tipo de resguardo y son entregadas hasta terminar la jornada al Gerente de Agencia para que ingrese a la bóveda, lo que puede provocar que las joyas de oro sean susceptibles a ser sustraídas o cambiadas.

CAUSA:

No existen políticas y procedimientos para el control de ingreso y egreso de las garantías a la bóveda.

EFEECTO:

La falta de políticas y procedimientos en el resguardo de las joyas de oro, se tiene el riesgo de extravío o cambio por fantasía, lo cual impactará a la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Que la administración, realice un manual de procedimientos y políticas para el control del manejo y resguardo de los valores en custodia, con el objetivo de minimizar el riesgo de fraude.

CONCLUSIÓN:

El realizar un manual de procedimientos y políticas para el manejo y resguardo de las joyas de oro, evitará que se pierda o se extravíe la garantía y problemas de control interno.

HALLAZGO No. 2

RESGUARDO DE ELECTRODOMÉSTICOS

Se verificó que los electrodomésticos no son descritos adecuadamente, así mismo se observó que en algunos expedientes no se ingresa la marca, serie y modelo, esta situación puede provocar que las garantías puedan ser cambiadas por otros que tengan características similares.

CAUSA:

No existe control en las etiquetas de descripción de las garantías, por lo que al momento de realizar el inventario no se tiene el detalle correcto de la garantía.

EFEECTO:

El detalle incorrecto del ingreso de los electrodomésticos a la bodega, genera información incorrecta y que las garantías puedan ser cambiadas.

RECOMENDACIÓN:

Que la administración, realice un manual de procedimientos y políticas para el control de manejo y resguardo de los electrodomésticos, con el objetivo de minimizar el riesgo del cambio de los electrodomésticos.

CONCLUSIÓN:

Es importante mencionar que la creación de un manual de procedimientos y políticas para el resguardo de los electrodomésticos, permitirá establecer un adecuado control de las garantías en custodia, lo cual ayuda a mejorar los resultados, minimiza los riesgos de sustracción y manejos inadecuados de las garantías.

HALLAZGO No. 3

EXPEDIENTES DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS

Se verificó los expedientes de los préstamos prendarios y se observó que las boletas de empeño no estaban firmados por el cliente y valuador, por lo que puede provocar que se realice préstamos ficticios.

CAUSA:

No existe control y revisión de los expedientes de los préstamos prendarios diariamente.

EFFECTO:

La falta de control y revisión de los expedientes de los préstamos prendarios, se tiene el riesgo de fraude, lo cual provocaría pérdidas significativas para la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Que la administración, realice comunicados mensuales de los procedimientos y políticas relacionados con los expedientes de préstamos prendarios, con el objetivo de informar a todo el personal operativo y minimizar el riesgo de fraude.

CONCLUSIÓN:

El realizar comunicados mensuales de los procedimientos y políticas relacionados con los expedientes de préstamos prendarios, evitará el riesgo fraude y problemas de control interno.

HALLAZGO No. 4

CONTRATOS DE EMPEÑO

Se verificó los contratos de empeños, se observó que no se ingresa el código del préstamo, nombre y firma del cliente, lo que puede provocar que se manipule la información de los contratos.

CAUSA:

No existe control, revisión y autorización de los contratos de empeño.

EFECTO:

La falta de control, revisión y autorización de los contratos de empeño, se tiene el riesgo que se manipule la información, lo cual impactará negativamente a la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Que la administración, realice un manual de políticas y procedimientos para los procesos operativos, con el objetivo de minimizar el riesgo de la manipulación de la información en los contratos de empeño.

CONCLUSIÓN:

El realizar un manual de políticas y procedimientos para los procesos operativos, evitará que se manipule la información, riesgos de fraude y problemas de control interno.

Este informe se envía para información y uso de la Gerencia, por lo que no deberá ser usada por personas diferentes a los indicados con anterioridad.

Agradeciendo su colaboración y la del personal de la agencia para que haya sido posible realizar el desarrollo del trabajo. Me suscribo, muy atentamente.



Lic. Carmen Patricia Sesám Cabnal
Auditor Sénior

CONCLUSIONES

1. En Guatemala existen varias empresas que prestan el servicio de préstamos con garantía prendaria; debido a la falta de oportunidad de encontrar un empleo, a despidos masivos en empresas como maquilas, construcción y servicios, así como los altos precios de la canasta básica donde los guatemaltecos ven la necesidad de recurrir a estas empresas privadas, para lograr satisfacer sus necesidades diarias y con ello poder tener una alternativa de ingresos extras para solventar una emergencia rápidamente.
2. El préstamo prendario es la forma de obtener efectivo a cambio de una prenda, el plazo del préstamo puede ser negociado directo con la empresa privada a la cual se solicita. La forma de pago de dicho préstamo prendario puede ser mensual, amortización a capital y cancelación total antes del vencimiento.
3. Los procedimientos de Auditoría Interna, para el área de valores en custodia, para una empresa privada que otorga préstamos con garantía prendaria, constituyen para el auditor un valioso instrumento, que permite realizar el trabajo de forma metódica, objetiva y oportuna, para tener elementos de juicio suficientes a fin de soportar las aseveraciones de los informes.
4. El rol de la Auditoría Interna se pone de manifiesto en las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria a medida que éstas aumentan el volumen operacional. Su función debe estar enfocada en evaluar y mejorar constantemente los sistemas de control interno de la empresa, y la elaboración de diseño de procedimientos de auditoría interna para el área de valores en custodia, y así garantizar el logro de los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Las empresas privadas que presten el servicio de préstamos con garantía prendaria, deben estar legalmente constituidas para iniciar sus operaciones en el campo comercial del país, cumplir con legalidades, pago de impuestos y todas las modalidades que para su creación sea requerida y estar inscritos en los registros respectivos.
2. Es importante que las empresas privadas que otorgan préstamos con garantía prendaria, informen al interesado sobre las condiciones del préstamo prendario, las fechas y formas de pago, así como el interés que se va a cobrar, bajo qué condiciones puede recuperar y perder el bien.
3. Los auditores internos deben considerar que es imprescindible aplicar procedimientos de auditoría, para el área de valores en custodia, en las empresas que otorgan préstamos con garantía prendaria, por lo menos una vez al año, lo que permitirá disminuir que el personal realice un manejo y resguardo inadecuado de las garantías, avalúos incorrectos, aceptación de joyas de fantasía y electrodomésticos en mal estado, generando pérdidas significativas para la empresa.
4. Es necesario que la administración se apoye en la Auditoría Interna dada la naturaleza de su función de velar de manera objetiva e independiente, con lo cual se garantiza en gran medida el cumplimiento de los objetivos, y que la administración realice un manual de procedimientos y políticas para el control del manejo y resguardo de los valores en custodia, con el objetivo de minimizar el riesgo de fraude.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco de Guatemala (2017). **Tasa de interés de equilibrio: Un enfoque de producción, el caso Guatemala.** Guatemala: BANGUAT.
2. Congreso de la República de Guatemala (1963). **Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) y sus reformas.** Decreto 1528.
3. Congreso de la República de Guatemala (1970). **Código de Comercio y sus reformas.** Decreto 2-70.
4. Congreso de la República de Guatemala (1961). **Código Trabajo y sus reformas.** Decreto 1441.
5. Congreso de la República de Guatemala (1991). **Código Tributario.** Decreto 6-91.
6. Congreso de la República de Guatemala (1992). **Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público y sus reformas.** Decreto 42-92.
7. Congreso de la República de Guatemala (1992). **Ley del Impuesto al Valor Agregado.** Decreto 27-92.
8. Congreso de la República de Guatemala (1992). **Ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.** Decreto 26-92.
9. Congreso de la República de Guatemala (1998). **Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles.** Decreto 15-98.
10. Congreso de la República de Guatemala (2001). **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.** Decreto 67-2001.
11. Congreso de la República de Guatemala (2002). **Ley de Bancos y Grupos Financieros.** Decreto 19-2002.
12. Congreso de la República de Guatemala (2005). **Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.** Decreto 58-2005.
13. Congreso de la República de Guatemala (2007). **Ley de Garantías Mobiliarias.** Decreto 51-2007.

14. Congreso de la República de Guatemala (2008). **Ley del Impuesto de Solidaridad**. Decreto 73-2008.
15. Congreso de la República de Guatemala (2011). **Iniciativa de la Ley Reguladora de Casas de Empeño**. Número de Registro 4346.
16. Congreso de la República de Guatemala (2012). **Ley de Actualización Tributaria**. Decreto 10-2012.
17. Constitución Política de la República de Guatemala (1996). **Acuerdo Legislativo 18-93**
18. De la Peña Gutiérrez, Alberto (2014). **Auditoría. Un enfoque práctico**. España, Ediciones Paraninfo. 2ª. Edición.
19. Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2015). **Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna**. Colombia: Ecoe Ediciones. 2ª. Edición.
20. Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2015). **Control interno y fraudes**. Colombia: Ecoe Ediciones. 3ª. Edición.
21. García Santillán, Arturo (2013). **Sistema financiero mexicano y el mercado de derivados**. México: Universidad Cristóbal Colon. 3ª. Edición.
22. Gitman, Lawrence J. y Chad J. Zutter (2013). **Principios de administración financiera**. México: Pearson Educación. 12ª. Edición.
23. Hernández Blázquez, Benjamín (2014). **Compendio bursátil**. España: Ediciones Díaz de Santos.
24. Instituto de Auditores Internos -IIA- (2011). **Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna**. Estados Unidos de América.
25. Llamas Pombo, Eugenio (2006). **Estudio de derecho de obligaciones**. Madrid, España: La Ley. 3ª. edición.
26. Manco Posadas, Juan Carlos (2014). **Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal**. Colombia: Autores Editores.
27. Ossorio, Manuel (2010). **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Heliasta S.R.L., 36ª. edición.
28. Plazas Manso, Ma. Ángeles (2015). **Planificación de la auditoría**. España: Ediciones Paraninfo.

29. Peralta Azurdia, Enrique (1963). **Código Civil**. Decreto Ley 106.
30. Prendamex (2012). **Historia de las casas de empeño**. México D.F., México: Prendamex. 2ª. Edición.
31. Presidencia de la República de Guatemala (1961). **Código de Trabajo y sus reformas**. Decreto 1441.
32. Sierra Molina, Guillermo J. y otros (2014). **Fundamentos teóricos de auditoría financiera**. España: Ediciones Pirámide.
33. Soy i Aumatell, Cristina (2012). **Auditoría de la información: Identificar y explorar la información en las organizaciones**. España: Editorial UOC.
34. Superintendencia de Bancos (2008). **Guía para implementar medidas de prevención del Financiamiento del Terrorismo para personas obligadas Régimen Especial –PORES-**. Guatemala.
35. Trocello, Luciana (2015). **Administración financiera gubernamental**. Argentina: Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba. 1ª. Edición.